

# Všeobecné obchodné podmienky Trust Pay, a. s.

Účinné od **01.08.2024**

---

## Obsah

VŠEOBECNÁ ČASŤ .....	3
SEKCIA A – ZÁKLADNÉ POJMY .....	3
SEKCIA B – ZÁKLADNÉ USTANOVENIA .....	11
SEKCIA A – PODMIENKY SLUŽBY AKCEPTÁCIE PLATIEB .....	24
SEKCIA B – OSOBITNÉ PODMIENKY PLATOBNÝCH METÓD .....	33
I.        OSOBITNÉ PODMIENKY PRE OKAMŽITÉ BANKOVÉ PREVODY .....	34
II.       OSOBITNÉ PODMIENKY PRE AKCEPTÁCIU PLATIEB KARTOU .....	36
III.      OSOBITNÉ PODMIENKY PRE SEPA PLATBY .....	38
IV.       OSOBITNÉ PODMIENKY PRE SEPA INKASO .....	39
V.        OSOBITNÉ PODMIENKY PRE IDEAL .....	41
VI.       OSOBITNÉ PODMIENKY PRE GIROPAY .....	42
VII.      OSOBITNÉ PODMIENKY PRE EPS .....	43
VIII.     OSOBITNÉ PODMIENKY PRE BANCONTACT .....	44
IX.       OSOBITNÉ PODMIENKY PRE Payconiq .....	45
X.        OSOBITNÉ PODMIENKY PRE BLIK .....	46
XI.       OSOBITNÉ PODMIENKY PRE MYBANK .....	47
XII.      OSOBITNÉ PODMIENKY PRE Multibanco .....	48
XIII.     OSOBITNÉ PODMIENKY PRE MB Way .....	49
XIV.      OSOBITNÉ PODMIENKY PRE Trustly .....	50
XV.       OSOBITNÉ PODMIENKY PRE Tatra banka Na splátky .....	52
XVI.      OSOBITNÉ PODMIENKY PRE Skip Pay .....	53
XVII.     OSOBITNÉ PODMIENKY PRE AIRCASH .....	54
XVIII.    OSOBITNÉ PODMIENKY PRE SATISPAY .....	55
XIX.      OSOBITNÉ PODMIENKY PRE SOFORT .....	56
XX.       OSOBITNÉ PODMIENKY PRE WeChat Pay .....	58
XXI.      OSOBITNÉ PODMIENKY PRE PAYSAFECARD .....	59
SEKCIA C – PODMIENKY VEDENIA PLATOBNÉHO ÚČTU .....	60

## VŠEOBECNÁ ČASŤ

### Preambula

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) sú obchodnými podmienkami spoločnosti Trust Pay, a. s., so sídlom Za Kasárňou 1, 831 03, Bratislava IČO: 36 865 800 (ďalej len „**TrustPay**“) zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 4919/B, vypracované v zmysle § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka.

VOP stanovujú základné práva a povinnosti záväzkovo právneho vzťahu medzi spoločnosťou TrustPay a jej Klientmi a sú záväzné pre všetkých účastníkov tohto zmluvného vzťahu odo dňa prvého prejavu vôle Klienta alebo osoby, ktorá má záujem o služby TrustPay, smerujúceho k vzniku záväzkovo právneho vzťahu so spoločnosťou TrustPay. Ďalej stanovujú základné práva a povinnosti záväzkovo právneho vzťahu medzi spoločnosťou TrustPay a ďalšími osobami v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky ako aj s Pravidlami kartových Spoločností a Pravidlami Prevádzkovateľov Platobných metód.

Tieto VOP sú súčasťou každého zmluvného vzťahu medzi TrustPay a Klientom a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy medzi TrustPay a Klientom, pokiaľ zmluva neurčuje inak.

## SEKCIA A – ZÁKLADNÉ POJMY

### 1. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto VOP a právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom sa použijú nižšie uvedené definície a pojmy s nasledovným významom:

- **3D Secure Autentifikačný Poplatok** – predstavuje typ Schémového poplatku, ktorý hradí TrustPay Kartovým spoločnostiam podľa Pravidiel Kartových spoločností.
- **Acquirer** – je finančná inštitúcia oprávnená spracovávať Kartové transakcie. TrustPay je licencovaný Acquirer. Ak je v týchto VOP použitý termín Acquirer, myslí sa tým TrustPay
- **Acquirer Poplatok** (aj „**Acquirer Margin**“ alebo „**Marža Acquirera**“)- je poplatok účtovaný TrustPay Obchodníkovi za akceptáciu kartových platieb.
- **Akceptácia Platieb** – služba poskytovaná spoločnosťou TrustPay, umožňujúca Obchodníkovi prijímanie Transakcií cez Bránu TrustPay či inej TrustPay Technológie za použitia rôznych Platobných Metód.
- **Akceptovaný Účet** – znamená účet Klienta v banke či u iného poskytovateľa platobných služieb, ktorý chce Klient použiť na účel Výplaty Obchodníka alebo pri zániku zmluvného vzťahu k prevodu zostatku na Platobných účtoch alebo Obchodníckom účte. Akceptovaný účet musí byť vedený u Poskytovateľa platobných služieb v EHP a vedený na meno Klienta. Môže ísť aj o platobný účet vedený v TrustPay vedený na meno Klienta.

- **AML Pravidlá** – sú pravidlá s cieľom zabezpečiť ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu, upravené vnútroštátnymi právnymi predpismi, najmä AML Zákom právne záväznými aktmi Európskej únie, odporúčaniami medzinárodných organizácií a osvedčenými postupmi.
- **AML Zákon** – je zákon č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- **Autentifikačné údaje** – sú údaje, pomocou ktorých sa Klient prihlási do rôznych systémov TrustPay technológie.
- **Autorizácia** – je proces overenia Kartovej transakcie alebo Platobnej operácie:
  - a) **v prípade Kartových transakcií** – autorizácia predstavuje proces overenia Kartovej transakcie (povolenie alebo zamietnutie) na úrovni TrustPay a vydavateľa Platobnej karty. Výsledkom overenia Kartovej transakcie je pridelenie autorizačného kódu, nie pripísanie finančných prostriedkov na účet Klienta.
  - b) **v prípade Platobných operácií** – autorizácia predstavuje prejav súhlasu Platiteľa na vykonanie Platobnej operácie, vrátane overenia prístupu do Platobného účtu a osobitných bezpečnostných prvkov.
- **Autorizačný Poplatok** – znamená poplatok za každú transakciu zaslanú na Autorizáciu, bez ohľadu na to či je transakcia autorizovaná Issuerom.
- **Brána TrustPay** – označuje platobnú bránu prevádzkovanú spoločnosťou TrustPay, ktorá umožňuje prijímanie platieb za tovary a služby ponúkané na webovej stránke Obchodníka. Obchodník si môže integrovať Bránu TrustPay pre prijímanie na rôzne Platobné metódy zároveň alebo aj len pre jeden typ Platobnej metódy. Brána TrustPay je súčasťou TrustPay technológie. Bránu TrustPay je možné využívať po Integrácii s Webstránkou Obchodníka v súlade s Integračným API manuálom.
- **Cenník poplatkov** – Je dokument obsahujúci prehľad poplatkov za služby a úkony poskytované TrustPay Klientovi. Tento dokument je neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP a je zverejnený na TrustPay Webstránke.
- **Creditor Identifier** (aj „CID“ alebo aj „Identifikátor príjemcu“) – je jedinečný identifikačný údaj príjemcu (inkasanta) (creditor) umožňujúci spracovanie alebo odmietnutie SEPA inkasa, ktorý prideliť správca registra príjemcovi SEPA inkasa.
- **Cut-off time** (alebo aj „Čas systémovej uzávierky“) – je čas, dokedy TrustPay prijíma Prevodné príkazy pre príslušný Pracovný deň a realizuje ich. Prevodné príkazy prevzaté po Cut-off time sa považujú za prijaté nasledujúci Pracovný deň.
- **Disponent** – je osoba splnomocnená Zástupcom Klienta spôsobom požadovaným TrustPay a príslušnými bezpečnostnými predpismi, na rôzne činnosti súvisiace s dispozíciou s Platobným účtom alebo Obchodníckym účtom na základe žiadosti Zástupcu Klienta. Disponent môže mať rôzne typy prístupu a s tým spojené oprávnenia. Podľa typu prístupu je spoločnosť TrustPay oprávnená žiadať okrem iných informácií aj doklady totožnosti disponenta.
- **Domáca transakcia** – je druh Intraregionálnej transakcie, kedy je Platobná karta použitá na uskutočnenie Kartovej transakcie vydaná v rovnakej krajine, kde je registrovaný Obchodník.
- **Dôverné informácie** – sú všetky informácie, skutočnosti a údaje, ktoré sú obsahom zmluvných podmienok medzi TrustPay a Klientom alebo informácie, skutočnosti a údaje o záležitostiach

týkajúcich sa Klienta a TrustPay a ich obchodov, s ktorými sa účastníci oboznámili pri alebo v súvislosti s uzatváraním Zmluvy alebo plnením jednotlivých zmluvných podmienok; informácie o platobných operáciách a o použití finančných prostriedkov prostredníctvom platobných prostriedkov a všetky ďalšie a akékoľvek iné informácie súvisiace s aktivitami niektorej zo zmluvných strán, ktoré majú určitú hodnotu a sú tak spôsobilé priniesť niekomu prospech alebo poškodiť TrustPay/Klienta; alebo ktoré sú stranou, ktorá ich poskytuje, označené za dôverné alebo ich dôverná povaha vyplýva z ich podstaty alebo z okolností známych druhej zmluvnej strane.

- **Držiteľ Platobnej karty** – fyzická osoba alebo právnická osoba, na meno ktorej bola Platobná karta vydaná.
- **EHP („tiež EEA“)** – predstavuje Európsky hospodársky priestor. Nasledujúce krajiny patria do EHP: Belgicko, Bulharsko, Cyprus, Česká republika, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Island, Írsko, Lichtenštajnsko, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Maďarsko, Malta, Nemecko, Nórsko, Poľsko, Portugalsko, Rakúsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Španielsko, Švédsko, Taliansko.
- **EHP Transakcia (tiež „EEA Transakcia“, alebo „Intraregionálna Transakcia“)** – je Kartová transakcia, ktorá spĺňa obe z nasledujúcich podmienok:
  - a) Platobná karta použitá na uskutočnenie Kartovej transakcie bola vydaná v rámci EHP, a
  - b) krajina, kde je Obchodník registrovaný, patrí do EHP.
- **€STR** – označuje hodnotu referenčnej úrokovej sadzby pre realizované medzibankové jednodňové pôžičky v EUR, ktorá je zverejňovaná Európskou centrálnou bankou.
- **Chargeback** – znamená reklamáciu Kartovej transakcie v zmysle definície Pravidiel Kartových spoločností, alebo reklamáciu platby v rámci vybranej reverzibilnej Platobnej metódy, ak je to v súlade s Pravidlami Prevádzkovateľa Platobnej metódy.
- **Chargeback Poplatok** – znamená poplatok za Chargeback účtovaný TrustPay Obchodníkovi.
- **Integračný API (Application Programming Interface) manuál** – je technickou špecifikáciou a súborom technických údajov a dokumentov potrebných pre proces Integrácie a prepojenia Brány TrustPay na Webstránku Obchodníka a ďalších technických noriem súvisiacich s TrustPay technológiou. Integračný API manuál poskytuje spoločnosť TrustPay a jeho aktuálne znenie je zverejnené na TrustPay Webstránke. Integračný API manuál je spoločnosť TrustPay oprávnená kedykoľvek meniť.
- **Integrácia** – proces technického pripojenia Webstránky Klienta k Bráne TrustPay. Integrácia musí byť vykonaná Klientom, na jeho náklady a v súlade s Integračným API manuálom
- **Interchange poplatok** – je poplatok platený Acquirerom Issuerovi za spracovanie Kartovej Transakcie.
- **Internet banking** – bezpečné prostredie TrustPay napojené do siete internet, kde Klient po úspešnom prihlásení a Autorizácii môže v súlade so zmluvnými podmienkami a medzinárodnými štandardmi vykonávať Prevodné príkazy, kontrolovať stav svojho Platobného účtu, kontrolovať zoznam platieb a komunikovať s TrustPay.
- **Interregionálna transakcia** – je Kartová Transakcia, ktorá nie je Intraregionálna transakcia.
- **Issuer** – je vydavateľ Platobnej karty licencovaný Kartovými spoločnosťami.

- **Kartová transakcia** – je akákoľvek finančná operácia uskutočnená Platobnou kartou, najmä za tovar alebo služby vykonaná prostredníctvom Brány TrustPay.
- **Kartové Spoločnosti** – nadnárodné spoločnosti zabezpečujúce platobný styk prostredníctvom Platobných kariet. Pre účely týchto VOP sú nimi MasterCard, VISA, UnionPay a Cartes Bancaires.
  - a) MasterCard – predstavuje MasterCard International, Inc.. a súvisiace právne subjekty, a ich právnych nástupcov a postupníkov.
  - b) VISA – predstavuje v závislosti od významu individuálne alebo spoločne, Visa Inc. a/alebo Visa Europe Limited a súvisiacich právnych subjektov, a ich právnych nástupcov a postupníkov.
  - c) UnionPay – predstavuje UnionPay International, pobočku China UnionPay, a ich právnych nástupcov a postupníkov.
  - d) Cartes Bancaires – predstavuje Le Groupement des Cartes Bancaires CB a súvisiace právne subjekty, a ich právnych nástupcov a postupníkov.
- **Klient** – každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá má zmluvný vzťah s TrustPay, ktorého predmetom je poskytovanie platobných služieb.
- **Konečný užívateľ výhod** – je fyzická osoba, ktorá skutočne ovláda Klienta, a každá fyzická osoba, v prospech ktorej je obchod vykonávaný, v zmysle pravidiel stanovených AML pravidlami.
- **Mandát pre SDD** - (alebo aj „Mandát“) – je súhlas platiteľa s vykonaním SEPA inkasa finančných prostriedkov z bežného účtu Platiteľa vedeného v banke v mene EUR. Mandát musí spĺňať požiadavky Prevádzkovateľa Platobnej metódy.
- **Mesačný Poplatok** – znamená fixný poplatok účtovaný spoločnosťou TrustPay Obchodníkovi podľa mesačnej báze.
- **Minimálny mesačný poplatok** – je minimálna suma poplatkov, na ktoré má TrustPay nárok v súvislosti s poskytovaním svojich služieb. Pokiaľ suma ostatných vyzbieraných poplatkov za kalendárny mesiac nedosiahne aspoň výšku Minimálneho mesačného poplatku, TrustPay si účtuje Minimálny mesačný poplatok. Pokiaľ suma ostatných vyzbieraných poplatkov za kalendárny mesiac dosiahne aspoň výšku Minimálneho mesačného poplatku, tak tento poplatok TrustPay neúčtuje.
- **Neaktivita na účte** – nastane v prípade, ak počas doby šiestich po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov nedošlo k žiadnemu pohybu na Platobnom účte zo strany Klienta (t.j. žiadne prichádzajúce ani odchádzajúce platby) alebo ak neboli prijaté žiadne platby na Obchodnícky účet Klienta v priebehu šiestich (6) po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov. Uplatňovanie si nárokov zo strany TrustPay ako napríklad poplatky, započítanie si pohľadávok a iné, nie je považované za pohyb na účte.
- **Neautorizovaná platobná operácia** – je Platobná operácia, ktorá bola zrealizovaná z Platobného účtu Klienta, avšak Klient danú Platobnú operáciu neautorizoval.
- **Neidentifikovateľná platba** – prichádzajúca platba, ktorú TrustPay eviduje, ale kvôli chýbajúcim alebo chybným údajom ju nemožno pripísať na Platobný účet alebo Obchodnícky účet konkrétneho Klienta. Ak nedôjde k dodatočnej identifikácii platby, TrustPay odošle túto platbu späť Platiteľovi.
- **Neobvyklá obchodná operácia** – je právny úkon alebo iný úkon, ktorý nasvedčuje tomu, že jeho vykonaním môže dôjsť k legalizácii príjmov z trestnej činnosti alebo k financovaniu terorizmu.

- **Obchodnícky portál** – je webový portál pre Obchodníka, ktorý prevádzkuje TrustPay a poskytuje Obchodníkovi úplný prehľad o platbách prijatých prostredníctvom rôznych Platobných metód. Obchodnícky portál je súčasťou TrustPay technológie.
- **Obchodnícky účet** (v Zmluve aj ako „**Merchant ID**“) – je technický účet Obchodníka vedený v TrustPay, na ktorý prijíma platby prijaté prostredníctvom Brány TrustPay, a z ktorého sa uhrádzajú poplatky a iné oprávnené nároky TrustPay. Klient nemôže zadať Platobné príkazy na vykonanie Platobných operácií z Obchodníckeho účtu. Obchodnícky účet slúži najmä na Zúčtovanie s Klientom a Výplatu Obchodníkovi.
- **Obchodník** – Klient, ktorý využíva služby Akceptácie platieb prostredníctvom Brány TrustPay.
- **Obchodný zákonník** – zákon Slovenskej republiky č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- **Opakujúce sa transakcie** – označujú transakcie, ktoré boli vopred autorizované Platiteľom, a za ktoré budú v budúcnosti opakovane doručované tovary alebo poskytnuté služby Obchodníkom v určitej periodicite a bez nutnosti získania opätovného súhlasu od Platiteľa.
- **Osobné údaje** – sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej osoby (dotknutej osoby) v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v zmysle neskorších právnych predpisov.
- **PCI Štandardy** – súbor pravidiel na ochranu kartových dát vydaných PCI Security Standards Council.
- **Platobná karta** – je platobný nástroj určený na realizáciu platieb za tovar alebo služby prostredníctvom internetu u Obchodníkov, ktorých Webstránky sú označené logom príslušnej nadnárodnej Kartovej spoločnosti MasterCard, Visa, UnionPay, či Cartes Bancaires.
- **Platobná metóda** – je spôsob vykonania finančného záväzku medzi Klientom a jeho zákazníkmi. TrustPay podporuje viacero typov platobných metód.
- **Platobná operácia** – je akýkoľvek prevod finančných prostriedkov medzi jednotlivými platobnými účtami a/alebo bankovými účtami. Platobné operácie sú:
  - a) **Interné** – sú vykonávané medzi účtami vedenými v TrustPay.
  - b) **Externé** – sú vykonávané medzi účtom vedeným v TrustPay a účtom vedeným iným Poskytovateľom platobných služieb.
- **Platobný účet** – účet, ktorý TrustPay zriaďuje Klientovi pre účely poskytovania platobných služieb, ktorý umožňuje realizovať Platobné operácie podľa pravidiel TrustPay.
- **Politicky exponovaná osoba** – je fyzická osoba, ktorá je vo významnej verejnej funkcii a spĺňa predpoklady stanovené AML pravidlami, ako aj fyzická osoba jej blízka v zmysle AML pravidiel.
- **Pokuta za porušenie predpisov**- znamená akékoľvek poplatky, pokuty alebo iné sankcie sankcie uložené spoločnosti TrustPay akýmkoľvek regulačným orgánom, vládny orgánom, Kartovou Spoločnosťou a/alebo Prevádzkovateľom Platobnej metódy v dôsledku porušenia predpisov platných zákonov a predpisov, Pravidiel Kartových spoločností a/alebo Pravidiel Prevádzkovateľov Platobných metód zo strany Obchodníka.

- **Poplatok** – znamená akýkoľvek poplatok, ktorý si za svoje služby TrustPay účtuje poplatky podľa Cenníka poplatkov a Zmluvy. Typy poplatkov sú uvedené individuálne pri jednotlivých definíciách pojmov v týchto VOP alebo v Zmluve.
- **Poplatok Obchodníka** – znamená akýkoľvek poplatok účtovaný Obchodníkovi spoločnosťou TrustPay podľa Zmluvy alebo cenníku poplatkov.
- **Poplatok za Refundáciu** – je poplatok účtovaný za každú Refundáciu.
- **Poplatok za Výplatu** – znamená poplatok účtovaný za každú Výplatu Obchodníkovi.
- **Poskytovateľom platobných služieb je:**
  - a) banka, pobočka zahraničnej banky,
  - b) platobná inštitúcia a inštitúcia elektronických peňazí a zároveň pobočka zahraničnej platobnej inštitúcie a inštitúcie elektronických peňazí,
  - c) iná obdobná finančná inštitúcia poskytujúca služby platobného styku.
- **Pracovný deň** – je deň, v ktorom svoju činnosť vykonáva TrustPay a ostatné inštitúcie zúčastňujúce sa na prevode finančných prostriedkov. Pracovným dňom nie sú dni pracovného pokoja (víkendy, štátne a iné sviatky a dni oficiálne deklarované ako dni pracovného pokoja).
- **Pravidlá Kartových spoločností** – predstavujú stanovy, pravidlá, prevádzkové predpisy, smernice a iné pokyny vydané Kartovými spoločnosťami, ktoré môžu byť z času na čas doplnené alebo zmenené.
- **Pravidlá Prevádzkovateľa Platobnej metódy** – predstavujú súbor predpisov a smerníc, ktoré určujú pokyny, postupy a obmedzenia týkajúce sa používania platobnej metódy, vytvorené prevádzkovateľmi Platobných metód a slúžiace k ich regulácii.
- **Prevádzkovateľ Platobnej metódy** – subjekt, ktorý prevádzkuje konkrétnu platobnú metódu a zabezpečuje jej bezpečný a správny chod v súlade s jej pravidlami.
- **Prevodný príkaz** – bezpodmienečný a jednoznačný pokyn Klienta spoločnosti TrustPay na uskutočnenie Platobnej operácie alebo na iné nakladanie s finančnými prostriedkami na Platobnom účte, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Typy Prevodných príkazov sú:
  - a) **Hromadný prevodný príkaz** – je import odchádzajúcich Prevodných príkazov z účtu Klienta vedeného v TrustPay, zadaný prostredníctvom TrustPay Internet bankingu. TrustPay podporuje túto funkcionality pre vybrané meny.
  - b) **Inkaso (SEPA Direct Debit)** – je druh Prevodného príkazu, ktorý vykonáva Poskytovateľ platobných služieb platiteľa na pokyn Klienta.
  - c) **Jednorazový prevodný príkaz** – je bezpodmienečný a určitý pokyn Klienta na vykonanie Platobnej operácie.
  - d) **Trvalý prevodný príkaz** – je opakujúca sa Platobná operácia, ktorú Klient zriadi v TrustPay Internet bankingu v určitej výške a frekvencii.
- **Refundácia** – je vrátenie spracovanej platby/transakcie Klientom. TrustPay môže vykonať Refundáciu na žiadosť Klienta.



- **Reklamačný poriadok** – je dokument vypracovaný a zverejnený TrustPay na TrustPay Webstránke, upravujúci spôsob, akým môžu Klienti TrustPay reklamovať služby poskytované zo strany TrustPay ako aj spôsob ich riešenia zo strany TrustPay.
  - **SEPA** – je Single Euro Payments Area, znamená jednotnú oblasť platieb v Eurách. Súčasťou SEPA sú všetky krajiny EHS, ako aj Andorra, Monako, San Maríno, Švajčiarsko, Spojené Kráľovstvo Veľkej Británie a Severného Írska, Vatikán.
  - **Set Up Poplatok Obchodníka** (alebo aj „**Registračný poplatok Obchodníka**“) – znamená prvotný nevratný poplatok Obchodníka účtovaný TrustPay.
  - **Schémové poplatky** – sú poplatky platené Acquirerom Kartovej Spoločnosti ako odplata za spracovávanie Kartových transakcií.
  - **Transakčná dokumentácia** – predstavuje súbor informácií a podporných dokumentov preukazujúcich zákonný účel a ekonomickú podstatu transakcie a jej plnenie zo strany Klienta. TrustPay je oprávnená požadovať od Klienta Transakčnú dokumentáciu ku ktorejkoľvek transakcii, pričom táto dokumentácia by mala obsahovať a preukázať minimálne:
    - a) meno zákazníka/protistrany;
    - b) označenie a podrobnú špecifikáciu tovaru alebo služieb;
    - c) dátum objednania, odoslania a doručenia tovaru alebo služieb;
- Pričom rozsah požadovaných informácií a dokumentov určuje TrustPay na základe vlastného uváženia.
- **Transakčný Poplatok** – znamená poplatok účtovaný TrustPay Obchodníkovi za prijaté Transakcie v súvislosti s využívaním služby Akceptácia platieb, v súlade so Zmluvou alebo Cenníkom poplatkov.
  - **TrustPay** – obchodná spoločnosť Trust Pay, a. s., so sídlom Za Kasárňou 1, 831 03 Bratislava, Slovenská Republika, IČO: 36 865 800, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 4919/B, ktorá je osobou oprávnenou na vykonávanie platobných služieb v súlade s licenciou udelenou podľa Zákona o Platobných Službách.
  - **TrustPay technológia** – zahŕňa akékoľvek softvéry a programy, ktoré TrustPay poskytuje svojim Klientom najmä za účelom spracovania platieb uskutočnených rôznymi Platobnými metódami podporovanými TrustPay, okrem iného napríklad:
    - a) Brána TrustPay,
    - b) Obchodnícky portál,
    - c) Internet banking.
  - **TrustPay Webstránka** – je oficiálna webstránka TrustPay, prevádzkovaná na rôznych doménach, menovite [www.trustpay.sk](http://www.trustpay.sk), [www.trustpay.eu](http://www.trustpay.eu), [www.trustpay.cz](http://www.trustpay.cz) a [www.trustpay.pl](http://www.trustpay.pl).
  - **Unique Mandate Reference** (ďalej aj „**UMR**“) – je jedinečné označenie identifikujúce Mandát medzi platiteľom a Obchodníkom ako príjemcom SEPA inkasa.

- **Výplata Obchodníka** – označuje výplatu účtovného zostatku Obchodníckeho účtu na Akceptovaný účet, s periodicitou dohodnutou v Zmluve, prípadne v týchto VOP.
- **Webstránka** – označuje konkrétnu internetovú doménu, v rámci ktorej sú prezentované tovary/služby/i digitálne tovary príslušného Obchodníka; Webstránkou sa rozumejú i všetky domény nižšej kategórie.
- **Zákon o Platobných Službách** – je zákon Slovenskej republiky č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- **Zástupca Klienta** – je fyzická osoba - štatutárny zástupca Klienta - ktorá je oprávnená (prípadne splnomocnená) na uzatváranie, zmenu alebo zrušenie záväzkovo právnych vzťahov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb. Zástupca Klienta je oprávnený vypovedať Zmluvu, respektíve jednotlivé platobné služby s ňou spojené, samostatne prostredníctvom Internet bankingu alebo Obchodníckeho Portálu. Zástupca je oprávnený k vytváraniu a rušeniu Disponentov a tiež určení rozsahu ich oprávnení.
- **Zmluva** – je záväzkovo právny vzťah, ktorého predmetom je poskytovanie platobných služieb medzi TrustPay a Klientom. VOP tvoria neodmysliteľnú súčasť Zmluvy. Dojednania, ktoré sú obsiahnuté v konkrétnej Zmluve, majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.
- **Zúčtovanie s Obchodníkom** – znamená proces, kedy TrustPay uvoľňuje spracovanú platbu, pripísanú na Obchodnícky účet, za účelom Výplaty Obchodníkovi. Zúčtovanie s Obchodníkom sa vykonáva s omeškaním oproti dátumu, kedy bola transakcia spracovaná, v závislosti od Platobnej Metódy, v súlade s osobitnými podmienkami týchto VOP pre danú Platobnú metódu, prípadne Zmluvu.

## SEKCIA B – ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

*Účelom tejto časti je poskytnúť právny rámec pre zmluvný vzťah medzi TrustPay a Klientom bez ohľadu na typ poskytovanej služby. Ustanovenia tejto časti sa vzťahujú na všetkých Klientov, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.*

### 1. Vznik a zánik zmluvného vzťahu

1.1. Zmluvnými podmienkami sa rozumejú podmienky Zmluvy medzi TrustPay a Klientom uzavretej v súlade s VOP, Cenníkom poplatkov, príp. ostatnými dokumentmi v účinnom znení.

1.2. Zmluvu medzi Klientom a TrustPay je možné uzatvoriť na dobu určitú alebo neurčitú a to:

- a) písomnou (papierovou) zmluvou podpísanou oboma (všetkými) zmluvnými stranami a doručenu fyzicky do TrustPay, alebo
- b) písomnou zmluvou doručenu elektronicky prostredníctvom e-mailu a elektronicky podpísanou, spôsobom schváleným TrustPay, alebo
- c) prostredníctvom Online boardingu. Online boarding je online registrácia žiadateľa prostredníctvom elektronického formulára TrustPay, ktorý sa nachádza TrustPay Webstránke. Žiadateľ vyplní požadované údaje a odsúhlasí všetky podmienky budúceho zmluvného vzťahu.

1.3. Záväzkovo právny vzťah vzniká:

- a) dorúčením podpísaných Zmlúv Klientom a spoločnosťou TrustPay, podľa predchádzajúceho bodu 1.2. písm. a) a b), alebo
- b) schválením online žiadosti Klienta zo strany TrustPay podľa bodu 1.2. písm. c).

1.4. Zmluva medzi TrustPay a Klientom zaniká na základe nasledovných skutočností:

- a) dohodou zmluvných strán,
- b) uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená,
- c) odstúpením od Zmluvy na základe zákonných dôvodov,
- d) zánikom TrustPay alebo Klienta bez právneho nástupcu,
- e) zánikom licencie TrustPay na prevádzkovanie platobných služieb,
- f) výpoveďou jednej zo zmluvných strán z dôvodov stanovených nižšie.

1.5. TrustPay je oprávnený kedykoľvek jednostranne, bez uvedenia dôvodu vypovedať Zmluvu. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede. Všeobecná výpovedná dva (2) mesiace zo strany TrustPay, ak nie je zmluvne určené inak. Výpoveď je možné doručiť výhradne poštou, e-mailom alebo prostredníctvom Internet bankingu alebo Obchodníckeho portálu.

1.6. Klient je oprávnený vypovedať akúkoľvek Zmluvu s TrustPay, bez udania dôvodu, a to:

- a) písomnou výpoveďou doručенou prostredníctvom e-mailu či poštou, pričom výpovedná lehota činí jeden (1) mesiac,
- b) prostredníctvom Internet bankingu, ak má Klient otvorený Platobný účet v TrustPay. V tomto prípade výpoveď Zmluvy podáva Zástupca Klienta, pričom takáto výpoveď má okamžitú účinnosť,
- c) prostredníctvom Obchodníckeho portálu. V tomto prípade výpoveď Zmluvy podáva Zástupca Klienta, pričom takáto výpoveď má okamžitú účinnosť.

1.7. TrustPay je oprávnená vypovedať akúkoľvek Zmluvu s Klientom s účinkom ku dňu doručenia Klientovi ak:

- a) Počas doby 6 mesiacov došlo k Neaktivite na účte.
- b) Klient porušil Zmluvu alebo zmluvné podmienky alebo konal v rozpore s VOP a nevykonal nápravu v lehote, ktorá mu bola zo strany TrustPay poskytnutá.
- c) TrustPay má podozrenie, že Klient, Zástupca Klienta alebo iná osoba oprávnená konať v mene Klienta konala v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi, so zásadami poctivého obchodného styku, AML pravidlami alebo v pomeroch Klienta došlo k výrazným zmenám, ktoré nedávajú záruku plnenia podmienok Zmluvy.
- d) Ak je zostatok na Platobnom účte alebo Obchodníckom účte negatívny. Právo na vymáhanie vzniknutého dlhu pri výpovedi nie je dotknuté.
- e) Na strane Klienta nastanú skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na plnenie záväzkov Klienta voči TrustPay (návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na začatie reštrukturalizácie, návrh na začatie exekučného konania, vstup do likvidácie, začatie trestného stíhania a pod.).
- f) Ktorákoľvek z Kartových spoločností, Prevádzkovateľ Platobnej metódy, Polícia SR alebo Národná Banka Slovenska alebo iná oprávnená inštitúcia prikáže/odporučí TrustPay ukončenie spolupráce s Klientom.
- g) Sú akékoľvek informácie týkajúce sa Klienta obdržané TrustPay neuspokojivé, nepravdivé alebo nesprávne podľa subjektívneho uváženia TrustPay.
- h) Klient umožní používanie TrustPay technológie v prospech tretej osoby alebo treťou osobou inou ako Platiteľ bez predchádzajúceho súhlasu spoločnosti TrustPay, alebo ak procesoval transakcie v prospech neznámej entity alebo neschválenej Webstránky, ktorá nebola vopred oznámená a nebola schválená spoločnosťou TrustPay.
- i) Je zaznamenaný neprimeraný nárast Chargebackov (podľa uváženia TrustPay alebo Pravidiel Kartových Spoločností či Prevádzkovateľov Platobnej metódy) alebo opakovane dochádza k Chargebackom v súvislosti s Kartovými transakciami Klienta.
- j) Ak je pomer podvodných transakcií, alebo pomer reklamovaných transakcií, k celkovému objemu spracovaných transakcií podľa subjektívneho uváženia TrustPay považovaný za neprimerane vysoký.
- k) Je preukázané podvodné konanie Klienta alebo bolo začaté trestné stíhanie za podvodné konanie zo strany Klienta či jeho zamestnancov.

- l)** Klient zbiera údaje o Platobných kartách bez predchádzajúceho súhlasu TrustPay a/alebo ak nespĺňa PCI štandardy.
  - m)** Klient spracováva transakcie, ktoré nezodpovedajú jeho deklarovanej predmetu činnosti a/alebo jeho transakčnej histórii, alebo vykonáva vysoko rizikové transakcie, ktoré nie sú v súlade so Zmluvou, alebo ak klient koná v rozpore s týmito VOP, a/alebo so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Tieto transakcie môžu zahŕňať, napríklad, neočakávané nárasty objemu transakcií, výšky jednotlivých transakcií, či ich geografický pôvod nezodpovedajúci deklarovanej predmetu činnosti zo strany Klienta.
  - n)** Klient poruší článok 4.7 alebo článok 11.9, Sekcie A- podmienky služby Akceptácie platieb, Osobitnej časti týchto VOP nižšie.
- 1.8.** V prípade zániku zmluvného vzťahu, Klient určí, Akceptovaný účet. TrustPay si vyhradzuje právo odmietnuť konkrétny bankový účet, ktorý nie je Akceptovaným účtom. TrustPay prevedie zostatok na základe žiadosti Klienta o zaslanie zostatku na Akceptovaný účet len v prípade, ak je zostatok na Platobnom účte alebo zostatok na obchodníckom účte vyšší ako 10 EUR.
- 1.8.1.** Ak Klient po ukončení zmluvného vzťahu neurčí Akceptovaný účet, na ktorý sa prevedie zostatok na Platobnom účte alebo zostatok na Obchodníckom účte, TrustPay po ukončení vzájomného zmluvného vzťahu bude evidovať tento zostatok na zbernom účte TrustPay až do premlčania nároku na jeho výplatu a nebude ho úročiť.
- 1.9.** V prípade, že existujú dôvody na okamžitú výpoveď Zmluvy, TrustPay je oprávnená Klientovi suspendovať (vypnúť) poskytované služby bezodkladne po zistení takýchto dôvodov a to aj v prípade, že Zmluvu TrustPay ešte nevypovedal, prípadne vypovedal bez udania dôvodu
- 1.10.** Zánikom Zmluvy zanikajú všetky Platobné účty a / alebo Obchodnícke účty Klienta v spoločnosti TrustPay viazané na Zmluvu. V prípade, ak Klient disponuje viacerými Platobnými účtami a /alebo Obchodníckymi účtami, jednotlivé účty môžu byť samostatne zrušené aj na základe oznámenia zo strany TrustPay alebo Zástupcu Klienta za podmienky, že ostatné Platobné účty a/ alebo Obchodnícke účty zostanú aktívne.
- 1.11.** V týchto VOP a ostatných právnych dokumentoch TrustPay, ak nie je výslovne určené inak a kontext takýto výklad výslovne nevylučuje
- a)** Slovo „osoba“ zahŕňa právnickú ako aj fyzickú osobu
  - b)** Množné číslo sa vzťahuje aj na jednotné číslo a naopak

## 2. Komunikácia

2.1. Komunikácia medzi TrustPay a Klientom je možná len nasledovnými spôsobmi:

- a) cez Internet banking (táto možnosť je dostupná pre Klientov, ktorí majú otvorený Platobný účet v TrustPay),
- b) cez Obchodnícky portál (táto možnosť je dostupná pre Klientov, ktorí majú prístup do Obchodníckeho portálu),
- c) telefonicky,
- d) e-mailom,
- e) poštou.

2.2. Akákoľvek komunikácia medzi Klientom a TrustPay prebieha predovšetkým prostredníctvom Internet bankingu a/ alebo Obchodníckeho portálu, Zmluvné strany sú oprávnené využívať i ostatné formy komunikácie ako doplnkový spôsob komunikácie.

2.3. V prípade komunikácie cez Internet banking, Obchodnícky portál alebo e-mail sa správa považuje za doručenie nasledujúci Pracovný deň.

2.4. Pri telefonickej komunikácii je Klient overený pomocou rôznych údajov Disponenta.

2.5. TrustPay si vyhradzuje právo nekomunikovať o určitých skutočnostiach vo vzťahu ku Klientovi prostredníctvom emailu či telefónu, ak to TrustPay nepovažuje za bezpečné.

2.6. V prípade písomností doručovaných prostredníctvom pošty sa akékoľvek písomnosti doručujú na adresu druhej zmluvnej strany uvedenej v Zmluve v znení neskorších zmien. Pri doručovaní písomností poštou sa písomnosti považujú za doručené v tuzemsku tretí deň po ich odoslaní a v cudzine siedmy deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia. V prípade, odopretia prijatia zásielky sa zásielka považuje za prijatú dňom odmietnutia prijatia zásielky. V prípade neprevzatia zásielky v odbernej lehote sa zásielka považuje za doručenie dňom uplynutia odbernej lehoty, aj keď sa adresát o uložení nezozvedel. V prípade nedoručiteľnosti zásielky sa zásielka považuje za doručenie tretím dňom od vrátenia nedoručenej zásielky druhej zmluvnej strane, aj pokiaľ sa o nich adresát nezozvie.

2.7. Klient súhlasí s tým, aby TrustPay alebo tretie osoby potrebné k poskytovaniu služieb, zaznamenávali a to aj bez predchádzajúceho upozornenia, akúkoľvek komunikáciu prebiehajúcu medzi TrustPay a Klientom prostredníctvom akýchkoľvek dostupných technických prostriedkov a archivoval všetky tieto záznamy, ako i kópie všetkých informácií a dokumentov, ktoré TrustPay obdrží od Klienta, Klient súhlasí s tým, že spoločnosť TrustPay je oprávnená kedykoľvek použiť tieto informácie pre účely uvedené v zmluvných podmienkach alebo na zabezpečenie zmluvných podmienok.

### 3. Aktuálnosť a správnosť údajov

- 3.1.** Klient je povinný poskytnúť všetky informácie a podpornú dokumentáciu požadovanú TrustPay bez zbytočného odkladu, aby mohla byť vykonaná starostlivosť v zmysle AML Pravidiel a boli dodržané všetky povinnosti z nich vyplývajúce. V prípade, ak Klient nedodá požadované informácie a dokumenty, spoločnosť TrustPay je oprávnená zamietnuť žiadosť Klienta a neuzavrieť zmluvný vzťah, ukončiť zmluvný vzťah v prípade existujúceho Klienta alebo odmietnuť poskytnúť platobné služby.
- 3.2.** Za účelom identifikácie platieb v súlade s AML Pravidlami a najmä AML Zákom Klient poskytuje TrustPay súhlas, aby v prípade, ak na Platobnom účte alebo na Obchodníckom účte Klienta dôjde k platbám, ktoré TrustPay vyhodnotí ako potenciálne rizikové či neobvyklé, kontaktovala TrustPay Klienta so žiadosťou o vysvetlenie týchto operácií a poskytnutie podpornej Transakčnej dokumentácie. Odmietnutie Klienta poskytnúť takéto informácie, či poskytnutie informácií v nedostatočnej miere sa považuje za hrubé porušenie týchto VOP.
- 3.3.** Klient sa zaväzuje poskytovať TrustPay všetky dôležité a rozhodujúce informácie alebo zmeny v už poskytnutých informáciách a dokumentoch týkajúce sa ekonomického a právneho postavenia Klienta alebo iné dôležité informácie týkajúce sa Klienta, jeho Zástupcov, Konečných užívateľov výhod alebo iných osôb oprávnených konať v mene Klienta bezodkladne po tom, čo sa takéto informácie stanú Klientovi známe aj v prípade, ak ešte nenadobudli právoplatnosť.

### 4. Poplatky

- 4.1.** Za svoje štandardné služby si TrustPay účtuje poplatky podľa Cenníka poplatkov a Zmluvy. Za neštandardné poplatky a služby, ktoré nie sú definované v týchto VOP a/alebo v Zmluve a v Cenníku poplatkov, účtuje TrustPay Klientovi individuálne stanovené poplatky, o ktorých bude Klient informovaný pred využitím takýchto služieb.
- 4.2.** Za účelom úhrady poplatkov je TrustPay oprávnená započítať tieto pohľadávky voči finančným prostriedkom na ktoromkoľvek Platobnom účte Klienta, vrátane finančných prostriedkov, ktoré sú predmetom Zúčtovania s Obchodníkom, a to v ľubovoľnom čase.
- 4.3.** V prípade, že Platobný alebo Obchodnícky účet Klienta je denominovaný v inej mene, než v akej TrustPay účtuje poplatky, je poplatok zaúčtovaný v mene, v ktorej je účet denominovaný po prepočítaní kurzom, ktorý stanovuje TrustPay.
- 4.4.** Prostriedky na Platobných a/alebo Obchodníckych účtoch v TrustPay nie sú úročené pozitívnym úrokom. V prípade, ak €STR dosiahne negatívne hodnoty, TrustPay je oprávnená úročiť prostriedky držané na Platobných a/alebo Obchodníckych účtoch vedených v mene EUR negatívnym úrokom v zmysle Cenníka poplatkov.
- 4.5.** V prípade zámeny finančných prostriedkov na Platobnom alebo Obchodníckom účte alebo pri iných výmenných operáciách sa uplatní výmenný kurz stanovený TrustPay.

## 5. Započítavanie pohľadávok

- 5.1. TrustPay má právo vo vzťahu ku Klientovi kedykoľvek, bez predchádzajúceho upozornenia, započítať akékoľvek svoje pohľadávky, i právne nevymáhateľné, voči Klientovi oproti akýmkoľvek pohľadávkam Klienta voči TrustPay, ktoré sú rovnakého druhu, bez ohľadu na to, či sú splatné, premlčané, podmienené alebo nepodmienené, bez ohľadu na právny vzťah, z ktorého vyplývajú a kedy vznikli, ako aj pohľadávky TrustPay, ktoré nemožno uplatniť na súde.
- 5.2. Za účelom započítania pohľadávok uvedených v predchádzajúcom bode je TrustPay oprávnená použiť i prostriedky na Platobných účtoch alebo Obchodníckom účte Klienta bez ohľadu na to, či tieto pohľadávky vznikli v súvislosti s týmito službami alebo inak. Právo TrustPay na započítanie svojej pohľadávky má prednosť pred vykonaním akéhokoľvek pokynu na poskytnutie platobnej služby.
- 5.3. TrustPay je oprávnená započítať aj pohľadávky znejúce na rôzne meny, a to aj v prípade, že tieto meny nie sú voľne zameniteľné, a to kurzom stanoveným TrustPay ku dňu započítania.
- 5.4. Klient je oprávnený postúpiť svoju pohľadávku voči TrustPay alebo previesť svoj záväzok zo Zmluvy na tretiu osobu alebo inak s nimi nakladať, vrátane zriadenia akéhokoľvek zabezpečovacieho prostriedku k takýmto pohľadávkam, len s predchádzajúcim písomným súhlasom TrustPay.
- 5.5. Klient berie na vedomie, že TrustPay je oprávnená kedykoľvek previesť svoje pohľadávky voči Klientovi na tretie osoby i bez súhlasu Klienta.

## 6. Blokovanie peňažných prostriedkov

- 6.1. TrustPay je oprávnená zablokovať disponovanie s prostriedkami na Platobnom alebo Obchodníckom účte Klienta na nevyhnutnú dobu v prípade:
  - a) povinností vyplývajúcich z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov,
  - b) na základe rozhodnutia oprávnených orgánov,
  - c) podozrenia, že prostriedky na Platobnom a/alebo Obchodníckom účte sú určené na spáchanie trestného činu, pochádzajú z trestnej činnosti alebo z účasti na trestnej činnosti,
  - d) podozrenia, že boli zneužitú autentifikačné údaje Klienta a/alebo Disponentov,
  - e) ak sa Klient dostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy,
  - f) vyhlásenia konkurzu na majetok Klienta, začatia reštrukturalizácie Klienta, zrušenia návrhu na vyhlásenie konkurzu z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov na odmenu správcu konkurznej podstaty, vstupu Klienta do likvidácie, alebo neprimeraného zvýšenia rizika platobnej schopnosti Klienta v krátkom období,
  - g) pre účely Opravného zúčtovania,
  - h) nadmerného počtu reklamácií Platobných operácií, Kartových transakcií a/alebo iných prijatých platieb bez ohľadu na typ Platobnej metódy,



- i) dôvodného podozrenia podvodného konania Klienta pri prijímaní platieb alebo bolo už začaté trestné stíhanie za podvodné konanie zo strany Klienta v súvislosti s prijímaním platieb.

## 7. Opravné zúčtovanie

- 7.1. TrustPay zodpovedá za správne zúčtovanie Platobnej operácie a/alebo inej prijatej platby bez ohľadu na typ Platobnej metódy v prípade, ak Klient splní všetky podmienky stanovené pre jej vykonanie.
- 7.2. Ak vyjde najavo, že došlo k chybnému zúčtovaniu Platobnej operácie a/alebo inej prijatej platby bez ohľadu na typ Platobnej metódy, TrustPay vykoná opravné zúčtovanie z vlastného podnetu, na podnet iného Poskytovateľa platobných služieb alebo na podnet Klienta bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o takej skutočnosti dozvie. Zodpovednosť TrustPay a právo na náhradu škody v zmysle Zákona o Platobných Službách tým nie sú dotknuté.
- 7.3. V prípade, že TrustPay pripíše v prospech Klienta prostriedky a je neskôr kontaktovaná Poskytovateľom platobných služieb odosielateľa alebo Prevádzkovateľom Platobnej metódy, prostredníctvom ktorej bola platba vykonaná, so žiadosťou o vrátenie, bude TrustPay kontaktovať Klienta s touto požiadavkou. Ak Klient bude súhlasiť s vrátením prostriedkov, budú tieto prostriedky v plnej výške odpočítané z Platobného účtu alebo Obchodníckeho účtu Klienta. V prípade, že Klient nedá súhlas k vráteniu peňazí, bude Poskytovateľ platobných služieb odosielateľa kontaktovaný a informovaný o zamietnutí svojej žiadosti a identifikačné údaje Klienta budú poskytnuté Poskytovateľovi platobných služieb odosielateľa. Ustanovenia týkajúce sa Chargebacku týmto ustanovením nie sú dotknuté.
- 7.4. TrustPay finančné prostriedky pripísané na Platobný účet alebo Obchodnícky účet Klienta vráti Poskytovateľovi platobných služieb odosielateľa alebo inej inštitúcii/orgánu, ak je tak povinná urobiť na základe právoplatného rozhodnutia súdu, orgánu štátnej moci, verejnej správy alebo platných právnych predpisov. Prípadné kurzové rozdiely sú v takom prípade na ťarchu osoby, ktorá sa chybného prevodného príkazu alebo chybného zúčtovania dopustila.
- 7.5. Ak Klient v dôsledku vlastnej chyby v Prevodnom príkaze odoslal prostriedky na iný účet, než aký zamýšľal alebo identifikuje Platbu inak, ako mal v úmysle, nemá právo na opravné zúčtovanie ani akúkoľvek náhradu škody od TrustPay.
- 7.6. V prípade chybne spracovanej Platobnej operácie zo strany TrustPay v dôsledku inej chyby ako chyby na strane Klienta, TrustPay dodatočne vykoná nápravu v súlade so zmluvnými a zákonnými požiadavkami.

## 8. Zodpovednosť za škodu

- 8.1. Klient prijatím týchto VOP prehlasuje, že si je vedomý, že TrustPay je prevádzkovateľom platobných služieb. Za žiadnych okolností TrustPay nevystupuje ako predajca, kupujúci, dodávateľ alebo distribútor kúpených tovarov a služieb u Obchodníka. Za žiadnych okolností TrustPay nenesie zodpovednosť za dodanie, kvalitu, bezpečnosť alebo legálnosť tovarov a služieb kúpených prostredníctvom Platobných metód podporovaných TrustPay.
- 8.2. TrustPay nenesie zodpovednosť voči Klientovi a zákazníkom Klienta a voči akejkolvek ďalšej osobe v nasledovných prípadoch:

- a) akejkoľvek škody alebo zodpovednosti vzniknutej v súvislosti s ponechaním si Platobnej karty zákazníka Klientom alebo v súvislosti s pokusom tak urobiť;
  - b) akejkoľvek škody alebo zodpovednosti spôsobenej v súvislosti porušením týchto VOP a/alebo Zmluvy zo strany Klienta;
  - c) akejkoľvek škody spôsobenej výpadkom v spracovaní alebo zamietnutí platobnej služby z dôvodu softvérovej chyby (inej ako TrustPay technológie), bez ohľadu na vlastníka softvéru;
  - d) prerušenie alebo ukončenie poskytovania služieb TrustPay z akéhokoľvek dôvodu, okrem prípadu, keď TrustPay zlyhá odstrániť vady v TrustPay technológii;
  - e) TrustPay nenesie zodpovednosť za akúkoľvek stratu príjmu, nepriamu, osobitnú alebo následnú škodu spôsobenú Klientovi alebo tretím osobám v dôsledku týchto VOP alebo v súvislosti s poskytovaním služieb podľa týchto VOP a Zmluvy.
- 8.3. V žiadnom prípade nie je Klient oprávnený si nárokovať od TrustPay náhradu škody, ktorej výška prevyšuje hodnotu Poplatkov účtovaných Klientovi spoločnosťou TrustPay počas šiestich kalendárnych mesiacov bezprostredne predchádzajúcich skutočnosti zakladajúcej nárok Klienta na náhradu škody.
- 8.4. Klient súhlasí s tým, že odškodní TrustPay a nahradí akúkoľvek škodu, nároky tretích strán, záväzky a akékoľvek výdavky, vrátane výdavkov na právne služby (bez ohľadu na poskytovateľa týchto služieb), ktoré vzniknú v dôsledku ktoréhokoľvek z nasledujúcich dôvodov:
- a) Klient poruší tieto VOP a/alebo Zmluvu;
  - b) Konanie alebo opomenutie konania zo strany Klienta;
  - c) Klient poruší akékoľvek pokyny alebo inštrukcie zo strany TrustPay, Pravidlá Prevádzkovateľa Platobnej metódy, Pravidlá kartových spoločností, alebo príslušné zákony a všeobecne záväzné nariadenia;
  - d) TrustPay obdrží pokutu od Kartových spoločností, Prevádzkovateľov Platobných metód, od regulátora alebo akékoľvek iné pokuty uložené TrustPay v súvislosti s konaním Klienta. V prípade, ak je pokuta uložená v súvislosti s konaním viacerých Klientov, hodnotu tejto pokuty TrustPay rozdelí a účtuje Klientom proporcionálne;
  - e) V prípade akéhokoľvek sporu o kvalite, podmienkach alebo doručení tovarov a kvality poskytnutých služieb Obchodníka;
  - f) V prípade podvodu alebo nečestného konania Klienta alebo jeho zamestnancov, právnych nástupcov, agentov alebo iných osôb konajúcich v mene Klienta;
  - g) Kopírovaním, napodobňovaním alebo upravovaním duševného vlastníctva TrustPay, Kartových Spoločností alebo Prevádzkovateľov Platobných metód;
  - h) Neautorizovaných alebo zakázaných Kartových transakcií alebo Platobných operácií.
- 9. Ochrana osobných a dôverných informácií**
- 9.1. TrustPay a Klient sú si vedomí toho, že pri výkone práv a povinností v súvislosti so zmluvným vzťahom upraveným Zmluvou si môžu vzájomne poskytnúť Dôverné informácie. Strana prijímajúca takéto Dôverné informácie sa zaväzuje minimálne na úrovni odbornej starostlivosti

zabezpečiť utajenie takýchto Dôverných informácií pred akoukoľvek treťou stranou a zdržať sa ich použitia pre svoj vlastný prospech. Závazok účastníkov obsiahnutý v tomto článku nezaniká ani po ukončení účinnosti Zmluvy.

- 9.2. Účastníci sa zaväzujú, že Dôverné informácie bez predchádzajúceho súhlasu druhej zmluvnej strany nevyužijú pre seba a/alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k Dôverným informáciám, ak tieto VOP alebo Zmluva neustanovuje inak.
- 9.3. Klient sa zaväzuje, že po dobu platnosti Zmluvy, ako aj po jej ukončení, bude dodržiavať mlčanlivosť o údajoch týkajúcich sa platieb prijatých cez Bránu TrustPay a o podmienkach Zmluvy.
- 9.4. Klient súhlasí, aby TrustPay poskytovala Dôverné informácie v nevyhnutnom rozsahu nasledovným osobám:
  - a) osobám, ktoré majú v TrustPay majetkovú účasť,
  - b) osobám, v ktorých má majetkovú účasť osoba podľa písm. a) tohto ustanovenia,
  - c) osobám, v ktorých má TrustPay majetkovú účasť,
  - d) osobám, v ktorých má majetkovú účasť osoba podľa písm. c) tohto ustanovenia,
  - e) osobám, v ktorých má majetkovú účasť osoba podľa písm. b) alebo d) tohto ustanovenia,
  - f) osobám, s ktorými TrustPay spolupracuje pri vymáhaní svojej pohľadávky, alebo ktorým udelila plnú moc na vymáhanie svojej pohľadávky voči Klientovi alebo jej časti,
  - g) osobám, ktorým TrustPay postúpi, alebo má v úmysle postúpiť svoju pohľadávku voči Klientovi alebo jej časť alebo osobám, ktorým TrustPay prevedie, alebo má v úmysle previesť svoje právo voči Klientovi alebo jeho časť,
  - h) osobám, ktoré prevzmú, alebo majú v úmysle prevziať dlh Klienta voči TrustPay alebo jeho časť, alebo ktoré pristúpia, alebo majú v úmysle pristúpiť k záväzku Klienta voči TrustPay alebo jeho časti,
  - i) osobám, s ktorými TrustPay spolupracuje pri výkone a pri zabezpečovaní výkonu svojich činností, alebo pre ktoré vykonáva sprostredkovateľskú činnosť (napr. Kartové Spoločnosti, Prevádzkovatelia Platobných metód, Poskytovatelia platobných služieb),
  - j) prijímateľovi Platobnej operácie alebo jeho Poskytovateľovi platobnej služby uskutočnenej na základe Prevodného príkazu Klienta,
  - k) inej osobe v prípade, ak na to existuje naliehavý záujem, v dôsledku čoho môže vzniknúť škoda TrustPay alebo Klientovi.
- 9.5. TrustPay zbiera osobné údaje za účelom výkonu obchodných zmlúv uzavretých s Klientmi a za účelom dodržiavania AML Pravidiel.
- 9.6. TrustPay je v súlade s príslušnými AML Pravidlami povinná identifikovať a overovať jeho identifikáciu všetkých svojich Klientov počas celej doby trvania zmluvného vzťahu. Klient je preto povinný na požiadanie TrustPay dodať akékoľvek dokumenty, ktoré TrustPay považuje pre dostatočnú identifikáciu svojich Klientov za nutné podľa platných všeobecne záväzných

predpisov. Tieto dokumenty okrem iných zahŕňajú i identifikáciu Konečných užívateľov výhod a všetkých osôb konajúcich v mene Klienta.

- 9.7. TrustPay sa zaväzuje zabezpečiť zber a spracovanie osobných údajov jednotlivcov v súlade so zákonom č. 18 /2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov a v súlade s Nariadením č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov. TrustPay poskytne Klientom a iným dotknutým osobám osobitný dokument pojednávajúci o ochrane ich osobných údajov, napr. Oboznámenie s Informáciami o spracúvaní osobných údajov. Aktuálne znenie týchto dokumentov je dostupné TrustPay Webstránke.

## 10. TrustPay technológia

- 10.1. TrustPay poskytne Klientovi prístup k TrustPay technológii tak, aby mohol využívať dohodnuté služby.
- 10.2. TrustPay poskytne Klientovi prístup k takým softvérom a programom, ktoré sú nevyhnutné pri riadnom užívaní dohodnutých služieb s Klientom.
- 10.3. Klient sa zaväzuje využívať TrustPay technológiu podľa dokumentácie a pokynov TrustPay. TrustPay je oprávnená dokumentáciu k TrustPay technológii aktualizovať, ako aj meniť jej jednotlivé funkcionality.
- 10.4. Klient sa zaväzuje inštalovať a užívať TrustPay technológiu v súlade s inštrukciami TrustPay. TrustPay nenesie zodpovednosť za problémy ani škody vzniknuté v súvislosti používaním TrustPay technológie v rozpore s pokynmi TrustPay.
- 10.5. Klient znáša všetky náklady spojené s jeho pripojením na TrustPay technológiu.
- 10.6. Klient berie na vedomie, že používanie TrustPay technológie je viazané na udelenie povolenia od TrustPay. TrustPay zostáva vlastníkom TrustPay technológie. Klient obdrží oprávnenie od TrustPay ju používať. V žiadnom prípade sa nejedná o predaj TrustPay technológie Klientovi. TrustPay technológia a príslušné materiály sú chránené autorským právom a medzinárodnými zmluvami o autorských právach a zákonmi a medzinárodnými zmluvami v oblasti duševného vlastníctva. Klient nie je oprávnený predať, prenajať, zaťažiť alebo iným spôsobom nakladať s TrustPay technológiou a príslušnými materiálmi.
- 10.7. TrustPay nenesie žiadnu zodpovednosť voči Klientovi, ak je funkčnosť TrustPay technológie ovplyvnená nevhodným, neadekvátnym alebo chybným hardvérom Klienta alebo z dôvodu nesprávneho užívania Klientom, jeho zamestnancami alebo poverenými osobami v rozpore s inštrukciami TrustPay alebo z dôvodu zanedbania alebo zneužitia TrustPay technológie Klientom, jeho zamestnancami alebo poverenými osobami.
- 10.8. V prípade, ak TrustPay technológia nefunguje z iných dôvodov, ktoré nie sú na strane Klienta, TrustPay nesie zodpovednosť len za nápravu chýb alebo náhradu TrustPay technológie.

## 11. Autentifikácia, autorizácia, identifikácia osôb

- 11.1. Autentifikačné údaje sú generované automaticky pri zriadení prístupu k Platobnému alebo Obchodníckemu účtu. Autentifikačné údaje predstavujú:

- a) PID - numerický statický reťazec, ktorý Disponent obdrží na svoj email. Platnosť PID nie je časovo obmedzená.
  - b) Heslo - alfanumerický statický reťazec, ktorý určí výlučne Disponent. TrustPay týmto údajom nedisponuje, ani ho nikdy od Disponenta nežiada. Platnosť hesla je časovo obmedzená. TrustPay má právo zmeny lehoty platnosti hesla.
  - c) E-mail v kombinácii s heslom.
  - d) TrustPay podporuje nasledovné verifikačné postupy:
    - SMS 2 faktor – verifikácie údajov v dvoch krokoch prostredníctvom SMS zaslanej na registrované telefónne číslo Disponenta.
    - Jednorazové heslo - náhodne generované jednorazové heslo s časovo obmedzenou platnosťou, ktoré je generované prostredníctvom mobilnej aplikácie inštalovanej na zariadení Disponenta
- 11.2. Všetky úkony vykonané pomocou Autentifikačných údajov sú, bez výnimky, považované za úkony vykonané osobou, ktorej boli tieto údaje pridelené a Platobná operácia alebo iný úkon sa považuje za riadne autorizovaný.
- 11.3. V prípade viacnásobného chybného zadania Autentifikačných údajov môže TrustPay tieto Autentifikačné údaje zablokovať. Klientovi budú na požiadanie a po jeho dôkladnom overení zaslané nové Autentifikačné údaje.
- 11.4. V prípade podozrenie Klienta, že sú Autentifikačné údaje zneužívané, je povinný takéto podozrenie bezodkladne nahlásiť TrustPay.
- 11.5. Platnosť Autentifikačných údajov môže byť kedykoľvek zrušená alebo zmenená spoločnosťou TrustPay, o čom bude Klient včas informovaný.
- 11.6. TrustPay má právo jednostranne zmeniť špecifikáciu, spôsob aktivácie Autentifikačných údajov, spôsob zániku platnosti Autentifikačných údajov a iné obmedzenia vo vzťahu k používaniu Autentifikačných údajov. Klient je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné pokyny, usmernenia a predpisy vzťahujúce sa k realizácii jednotlivých Prevodných príkazov a komunikácii prostredníctvom Internet bankingu alebo Obchodníckeho Portálu.
- 11.7. Zrušenie alebo blokovanie Autentifikačných údajov môže požiadať osoba, ktorej boli pridelené alebo Zástupca Klienta.
- 11.8. Autentifikačné údaje automaticky zanikajú po ukončení zmluvného vzťahu s TrustPay.

## 12. Disponent

- 12.1. TrustPay nezodpovedá za akúkoľvek škodu spôsobenú Klientovi konaním Disponenta a /alebo používaním Autentifikačných údajov Disponenta.
- 12.2. Zodpovednosť za prevzaté Autentifikačné údaje má osoba, ktorá príslušné Autentifikačné údaje prevzala, t.j. príslušný Disponent. Na zodpovednosť Disponenta voči TrustPay za prevzaté, príp. zneužitie Autentifikačné údaje sa primerane použijú ustanovenia o zodpovednosti za škodu podľa týchto VOP. TrustPay vydá Autentifikačné údaje výhradne Disponentovi.

- 12.3. TrustPay je oprávnená požadovať od Klienta informácie a podporné dokumenty o Disponentoch, v súlade s AML Pravidlami.

### 13. Postúpenie práv a povinností

- 13.1. Práva a povinnosti Klienta vyplývajúce z týchto VOP a zo Zmluvy nemôžu byť postúpené na tretiu stranu bez predchádzajúceho písomného súhlasu TrustPay. TrustPay je oprávnená postúpiť svoje práva a povinnosti bez obmedzení. Postúpenie práv a povinností Klienta vyplývajúcich zo Zmluvy uzavretej podľa týchto VOP bez predchádzajúceho súhlasu TrustPay zbavuje spoločnosť TrustPay záväzkov vyplývajúcich z týchto VOP a Zmluvy.

### 14. Platné právo a príslušné súdy

- 14.1. Tieto VOP sú vytvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a na vzťahy v nich neupravené sa aplikujú príslušné ustanovenia právnych predpisov.
- 14.2. Prejednávanie prípadných sporov medzi zmluvnými stranami je oprávnený prejednávať a rozhodovať Mestský súd Bratislava III v Slovenskej republike, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 14.3. Vzťahy medzi Klientom a TrustPay sú upravované Zmluvou, týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to v hore uvedenom poradí. Tieto VOP majú prednosť pred obchodnými zvyklosťami, pokiaľ sa strany nedohodnú písomne inak.
- 14.4. Ak je na strane Klienta ako účastníka zmluvného vzťahu medzi TrustPay a Klientom viac osôb, sú záväzky Klienta a týchto osôb voči TrustPay spoločné a nerozdielne, pokiaľ tieto VOP alebo Zmluva nestanovuje inak.
- 14.5. V prípade, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy alebo VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy či VOP. V takom prípade sa zaväzuje TrustPay po dohode s Klientom toto ustanovenie nahradiť novým ustanovením, ktoré mu bude obsahovo a účelovo najbližšie.
- 14.6. TrustPay je oprávnená kedykoľvek zmeniť tieto VOP. TrustPay je povinná informovať Klienta o zmenách VOP dva mesiace pred účinnosťou zmien. Informovanie Klienta je vykonané zverejnením VOP na verejne dostupných internetových stránkach TrustPay. Pokiaľ Klient pred nadobudnutím účinnosti neoznámí, že neprijíma navrhované zmeny, prezumuje sa, že navrhované zmeny prijal. Klient má právo na okamžité ukončenie Zmluvy bez poplatkov pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien.
- 14.7. Klient uzatvorením Zmluvy a týchto VOP vyhlasuje, že si je vedomý všetkých právnych ako aj iných dôsledkov plynúcich z príslušných právnych predpisov, ako aj z nedodržania týchto VOP a Zmluvy.
- 14.8. Akékoľvek poplatky alebo iné finančné povinnosti, ktoré zmluvným stranám vzniknú v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo VOP, hradí každá zmluvná strana samostatne tak ako jej vzniknú, pokiaľ nie je medzi stranami dohodnuté inak.
- 14.9. Tieto VOP sú vydané v dvoch jazykových verziách, slovenskej a anglickej. V prípade rozporu medzi anglickou a slovenskou verziou, text slovenskej verzie má prednosť.

**14.10.** Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom účinnosti uvedenom v záhlaví tohto dokumentu a v plnej miere nahrádzajú všetky predtým vydané VOP TrustPay.

# OSOBITNÁ ČASŤ

## SEKCIA A – PODMIENKY SLUŽBY AKCEPTÁCIE PLATIEB

*Účelom tejto časti je poskytnúť základný právny rámec využívania služby Akceptácie Platieb. V prípade, ak Klient službu Akceptácia Platieb., nasledovné ustanovenia tejto sekcie nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené touto sekciou sa riadia ustanoveniami všeobecnej časti VOP.*

### 1. SPOLOČNÉ USTANOVENIA

#### 1. Integrácia, užívanie a prevádzka Brány TrustPay

- 1.1. Akceptácia Platieb je služba TrustPay Obchodníkovi, ktoré umožňujú prijímať platby za akýkoľvek tovar či službu, ponúkané Obchodníkom na svojej Webstránke.
- 1.2. Služba Akceptácie Platieb je poskytovaná TrustPay za použitia Brány TrustPay, Obchodníckeho portálu a iných TrustPay technológií a technológií tretích strán.
- 1.3. TrustPay sa zaväzuje vykonávať akékoľvek platby realizované prostredníctvom Brány TrustPay bez ohľadu na typ Platobnej metódy, prípadne poskytovať iné platobné služby s odbornou starostlivosťou, v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi a medzinárodnými štandardami.
- 1.4. TrustPay zodpovedá za vykonanie platby zrealizovanej prostredníctvom Brány TrustPay bez ohľadu na typ Platobnej metódy v prípade, ak bola príslušná platba vykonaná v súlade s pokynmi uvedenými v Integrovanom API manuáli.
- 1.5. Obchodník je povinný integrovať Bránu TrustPay na svoju Webstránku v súlade s Integrovaným API manuálom, na svoje náklady, a je výhradne zodpovedný za správnu Integráciu a za akékoľvek škody, ktoré vzniknú následkom nedodržania postupu Integrácie podľa Integrovaného API manuálu.
- 1.6. Obchodník sa zaväzuje neustále počas platnosti tejto Zmluvy zabezpečiť prepojenie Webstránky s Bránou TrustPay a ak nie je dohodnuté inak zabezpečovať presmerovanie konkrétnych Platiteľov do Brány TrustPay po tom, čo si Platiteľ zvolí možnosť platby cez Bránu TrustPay. Obchodník v plnom rozsahu zodpovedá za prevádzku Webstránky.
- 1.7. TrustPay nezodpovedá za akékoľvek vady v prevádzke Webstránky a nemožnosť vykonať Transakciu, príp. iné úkony s ňou súvisiace z dôvodov spočívajúcich vo funkčnosti/dostupnosti Webstránky, internetového pripojenia príslušného Platiteľa alebo Klienta, z iných dôvodov, ktoré vzniknú nezávisle od vôle spoločnosti TrustPay z dôvodov pôsobenia vyššej moci.
- 1.8. Obchodník môže pre účely otestovania Brány TrustPay použiť testovacie prostredie a monitorovať a vyhodnocovať akékoľvek nedostatky. Testovacia prevádzka je technickým testom systému a nejedná sa o poskytovanie platobných služieb. Služba v testovacom prostredí môže byť kedykoľvek zmenená alebo zrušená. V prípade, že sa určitá funkcia alebo služba ukáže ako funkčná v testovacej prevádzke, TrustPay negarantuje jej následnú funkčnosť v ostrej prevádzke.
- 1.9. Počas prevádzky služby Akceptácie platieb je TrustPay oprávnená zriadiť Obchodníkov prístup do informačných systémov patriacich TrustPay alebo tretím stranám. Akékoľvek prístupy do takýchto systémov sa zriaďujú na základe žiadosti Zástupcu Klienta spôsobom určeným



TrustPay. Prístup do TrustPay technológie sa riadi ustanoveniami týchto VOP o Disponentoch. Za záväzné sa považujú údaje uvedené v informačných systémoch patriacich TrustPay, len ak nie je preukázaný opak.

- 1.10.** Obchodník je povinný dbať na to, aby nevznikla škoda jeho nesprávnym použitím služby Akceptácie platieb; najmä je povinný chrániť TrustPay technológiu pred vymazaním, poškodením pri prenose dát, ako aj pred jeho zneužitím a udržiavať ho v prevádzky schopnom stave, v akom bol integrovaný na Webstránke. Obchodník sa zaväzuje, že neumožní nepovolanej osobe akýkoľvek prístup ani manipuláciu so službou.

## 2. Technické odstávky a výpadky

- 2.1. TrustPay sa zaväzuje prevádzkovať Bránu TrustPay a počas platnosti Zmluvy zabezpečovať jej funkčnosť, nie je však možné zaručiť, že prevádzka Brány TrustPay a iných TrustPay technológií bude bez výpadkov či plánovaných odstávok a Obchodník nemá právo na náhradu škody v prípade výpadkov či odstávok.
- 2.1.1. V prípade akýchkoľvek výpadkov trvajúcich dlhšie ako tridsať minút sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Obchodníka. O plánovaných výpadkoch alebo obmedzeniach funkčnosti bude TrustPay Obchodníka informovať aspoň 24 hodín vopred.
- 2.2. TrustPay týmto dáva na vedomie, že dostupnosť služby Akceptácie Platieb je výrazne závislá od plnej funkčnosti systémov tretích strán, predovšetkým systémov bánk, Prevádzkovateľov Platobných metód či Kartových Spoločností. TrustPay nezaručuje a nemôže zaručiť funkčnosť Brány TrustPay v prípade porúch, nesprávneho fungovania alebo úprav v rámci týchto systémov tretích strán alebo straty prístupu k nim. TrustPay nenesie zodpovednosť v prípade, že Obchodníkovi vznikne škoda v dôsledku nefunkčnosti týchto systémov tretích strán.
- 2.3. V prípade podozrenia na akúkoľvek chybu v TrustPay Technológiách či iných systémoch TrustPay sa Klient túto skutočnosť zaväzuje TrustPay nahlásiť.

## 3. Platobné metódy

- 3.1. Obchodnícky portál a Brána TrustPay umožňujú Akceptáciu Platieb prijatých prostredníctvom viacerých Platobných metód. Každá Platobná metóda je charakteristická osobitnými podmienkami, rizikovým profilom, podmienkami reklamácií, poplatkovou štruktúrou, rozdielnym Zúčtovaním s Obchodníkom a podobne.
- 3.2. Obchodník si môže požiadať o aktiváciu jednotlivých Platobných metód prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo iným spôsobom určeným TrustPay. Aktivácia každej Platobnej metódy podlieha schváleniu zo strany TrustPay a uzatvorením Zmluvy, dodatku k Zmluve, prípadne odsúhlasením podmienok Obchodníkom v Obchodníckom Portáli TrustPay si vyhradzuje právo odmietnuť aktiváciu konkrétnej Platobnej metódy.
- 3.3. TrustPay si vyhradzuje právo jednotlivé typy Platobných metód deaktivovať bez ukončenia zmluvného vzťahu. TrustPay je povinná bezodkladne informovať Klienta o deaktivácii Platobnej metódy. Právo Obchodníka vypovedať Zmluvu zostáva nedotknuté.

## 4. Povinnosti Obchodníka pri využívaní služby Akceptácie Platieb

- 4.1. Obchodník sa zaväzuje prevádzkovať Webstránku a poskytovať tovary či služby v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, týmito VOP a v závislosti od používaných Platobných Metód aj Pravidlami Kartových spoločností a Pravidiel Prevádzkovateľov Platobnej metódy, rovnako ako prípadných usmernení zo strany TrustPay.
- 4.2. Obchodník je nesmie ponúkať svoje tovary a služby v krajinách, kde by takéto konanie bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 4.3. Obchodník bude pri výkone svojej podnikateľskej činnosti postupovať s obozretnou starostlivosťou a v súlade s povoleniami, licenciami a inými oprávneniami vydanými v jeho

prospech, najmä sa zaväzuje bez súhlasu TrustPay neobchodovať a v tej súvislosti neumožniť používanie Webstránky na nákup takých tovarov či služieb, na obchodovanie s ktorými sa vyžaduje osobitné povolenie.

- 4.4. Obchodník sa zaväzuje umiestniť na Webstránke jasnú identifikáciu Obchodníka, úplný popis ponúkaného tovaru alebo služby, cenu (vrátane zúčtovacej meny), spôsob vrátenia či reklamácie tovaru či služby, kontakt na Obchodníka, spôsob doručenia tovaru alebo poskytnutia služby, sídlo Obchodníka a krajinu, v ktorej je Obchodník registrovaný, informácie o ochrane a záruke bezpečnosti osobných údajov svojich klientov (Platiteľov).
- 4.5. Obchodník sa tiež zaväzuje Platiteľovi doručiť doklad (potvrdenie) o úhrade zakúpeného tovaru či služby.
- 4.6. Obchodník je výhradne zodpovedný za prevádzku Webstránky a jej obsah. TrustPay nezodpovedá a ani neručí za akékoľvek podmienky obchodného vzťahu medzi Klientom a Platiteľom (napr. podmienky dodania tovaru/služby, množstvo, druh, akosť tovaru, reklamačné, príp. iné podmienky obchodného vzťahu medzi Klientom a jeho Platiteľom), ktoré sú výlučnou zodpovednosťou Klienta a príslušného Platiteľa. V prípade reklamácie akejkoľvek Platby z dôvodov vyplývajúcich z obchodnoprávneho vzťahu medzi Klientom a príslušným Platiteľom ostáva nárok spoločnosti TrustPay na poplatky podľa Cenníka poplatkov zachovaný.
- 4.7. Obchodník je oprávnený používať služby v súlade so Zmluvou na účel v nej dohodnutý a v súvislosti s Webstránkou schválenou spoločnosťou TrustPay. V prípade, že Obchodník bude chcieť služby použiť na inej vlastnej webstránke a/alebo plánuje zmeniť typ tovarov/služieb ponúkaných na jeho Webstránke, je povinný získať predchádzajúci písomný súhlas TrustPay. Klient tiež službu Akceptácie platieb nesmie prenajať ani inak prenechať na užívanie tretej osobe.
- 4.8. Klient zodpovedá za škodu, ktorá TrustPay vznikne podvodným konaním, nesprávnym použitím alebo zneužitím služby Akceptácie platieb, vrátane škôd spôsobených osobami, ktorým umožnil alebo nezabránil prístupu k službe.

## 5. *Autorizovanie transakcií*

- 5.1. Transakcie sa autorizujú prostredníctvom TrustPay technológie po zadaní požadovaných dát podľa požiadaviek TrustPay, v súlade s Pravidlami Kartových Spoločností a Pravidlami Prevádzkovateľov Platobných metód.
- 5.2. Autorizovanie transakcií nemá za následok zmenu zostatku na Obchodníckom účte.
- 5.3. Obchodník overuje stav Transakcií prostredníctvom Obchodníckeho portálu. Obchodník by nemal dodať alebo poskytnúť Platiteľovi tovar alebo službu, pokiaľ TrustPay neoznačí Transakciu ako úspešnú v Obchodníckom portáli.

## 6. Poskytovanie informácií o platbách a stave na Obchodníckom účte

- 6.1. Klient má prístup k informáciám o pohyboch a aktuálnom zostatku na svojom Obchodníckom účte vo svojom Obchodníckom portáli.
- 6.2. TrustPay poskytuje výpisy a reporty z Obchodníckeho účtu v elektronickej podobe. TrustPay poskytuje výpisy z Obchodníckeho účtu v papierovej podobe len na základe žiadosti Klienta. TrustPay má nárok na poplatky podľa aktuálneho Cenníka poplatkov.
- 6.3. Prijatie platby prostredníctvom Brány TrustPay a rozhrania Obchodníckeho portálu pozostáva z po sebe nasledujúcich krokov:
  - a) Autorizácia platby, ktorá samotná nemá vplyv na účtovný zostatok Obchodníckeho účtu, v prípade, že Platobná metóda samostatnú autorizáciu podporuje.
  - b) Spracovanie platby, pričom zmena účtovného zostatku na Obchodníckom účte Klienta sa zobrazí v Obchodníckom portáli,
  - c) Zúčtovanie s Obchodníkom, kedy TrustPay uvoľňuje spracovanú platbu, pripísanú na Obchodnícky účet, za účelom Výplaty Obchodníkovi,
  - d) Výplata Obchodníkovi, kedy sa hodnota prijatých platieb vypláti v súlade s dohodnutými podmienkami Akceptovaný účet.
- 6.4. Hodnota autorizovaných a spracovaných platieb prostredníctvom rôznych Platobných metód sa zobrazí v Obchodníckom portáli bezodkladne po ich úspešnom vykonaní, ešte pred Zúčtovaním s Obchodníkom.
- 6.5. Obchodník má prístup k informáciám o svojich transakciách prostredníctvom vybraných systémov patriacich do TrustPay technológie (napr. Obchodnícky portál), ku ktorým mu TrustPay poskytne prístup. Všetky informácie uvedené v systémoch TrustPay technológie sa považujú za presné a potvrdené zo strany Obchodníka, pokiaľ ich Obchodník písomne nenamietne. Takáto písomná námietka musí byť doručená TrustPay do 30 kalendárnych dní od dátumu uverejnenia informácie a musí obsahovať konkrétnu spornú položku.

## 7. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 7.1. TrustPay si vyhradzuje právo stanoviť pre každú Platobnú metódu iný počet dní omeškania Zúčtovania s Klientom. Počet dní omeškania pre každú Platobnú metódu v zmysle predchádzajúcej vety sa riadi Zmluvou a osobitnými podmienkami jednotlivých Platobných metód uvedených v týchto VOP.

## 8. Výplata Obchodníka

- 8.1. Platby prijaté na Obchodnícky účet Klienta sú spôsobilé na Výplatu Obchodníka až po ich zúčtovaní od Prevádzkovateľa Platobnej metódy a po vykonaní Zúčtovania s Obchodníkom.
- 8.2. Po odrátaní poplatkov, sumy prijatých Chargebackov, Refundácií a iných oprávnených nárokov, TrustPay odošle hodnotu platieb prijatých cez Bránu TrustPay, u ktorých došlo k Zúčtovaniu s Klientom. Ak nie je v Zmluve alebo prostredníctvom Obchodníckeho portálu dohodnuté inak, tak TrustPay vykoná Výplatu obchodníka raz týždenne. Výplata obchodníka zahŕňa len tie transakcie, u ktorých došlo k Zúčtovaniu s Klientom. Výplatu Obchodníka je možné vykonať výhradne na Akceptovaný účet.
- 8.3. Obchodník je oprávnený si upraviť podmienky Výplaty Obchodníka prostredníctvom Obchodníckeho portálu, napríklad odložiť či pozastaviť Výplatu Obchodníka, zvýšiť minimálnu hodnotu Výplaty Obchodníka či meniť Akceptovaný účet. TrustPay si vyhradzuje právo v odôvodnených prípadoch odmietnuť vykonanie požadovanej zmeny.
- 8.4. TrustPay je oprávnená oddialiť Výplatu obchodníka, čiastočne alebo v plnej výške, až po dobu 180 kalendárnych dní v prípade, ak nastanú dôvody okamžitej výpovede zmluvného vzťahu zo strany TrustPay podľa týchto VOP alebo dlhšie, ak TrustPay vyhodnotí, že predmetné transakcie sú spôsobilé byť predmetom Chargebacku, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak. Toto ustanovenie platí v prípade, ak využíval akúkoľvek reverzibilnú platobnú metódu (t.z. Platobnú metódu, transakcie ktorej môžu byť predmetom Chargebacku).

## 9. Opakujúce sa Transakcie

- 9.1. Niektoré Platobné metódy poskytované TrustPay umožňujú Opakujúce sa Transakcie. V prípade, že Platobná metóda umožňuje Opakujúce sa Transakcie, je to uvedené v osobitných podmienkach pre danú Platobnú metódu.
- 9.2. V prípade, ak Obchodník zadá Opakujúcu sa transakciu, musí byť udelený predchádzajúci súhlas s takouto Transakciou. Tento súhlas musí mať písomnú formu a Obchodník je povinný uchovať tento súhlas a poskytnúť ho na žiadosť TrustPay. Obchodník je povinný informovať Platiteľa o podmienkach Opakujúcich sa transakcií a o spôsobe odobratia súhlasu na ďalšie Opakujúce sa transakcie.
- 9.3. Obchodník nemá dodať tovar alebo poskytnúť službu a spracovávať ďalšie Opakujúce sa Transakcie, v prípade, ak Obchodník obdrží odvolanie súhlasu od Platiteľa s ďalšími takýmito Transakciami.
- 9.4. Obchodník je povinný najmenej 14 kalendárnych dní pred dátumom splatnosti Opakujúcej sa Transakcie, ak medzi Obchodníkom a Platiteľom nie je dohodnutá kratšia doba, informovať vhodnou formou platiteľa o výške, sume a dátume splatnosti Opakujúcej sa Transakcie.

## 10. Podmienenosť pripísania transakcií

- 10.1.** Akékoľvek pripísanie transakcií na Obchodnícky účet Obchodníka je len predbežné a TrustPay ho môže zrušiť, dokiaľ nie je Transakcia konečná a nepodlieha reklamácii či Chargebacku zo strany Prevádzkovateľa Platobnej metódy.
- 10.2.** TrustPay je oprávnená vrátiť Transakciu bez predchádzajúceho oznámenia Obchodníkovi, v prípade ak:
- a) Akékoľvek vyhlásenie alebo záruka poskytnutá Obchodníkom v súvislosti s transakciou, či už platiteľovi alebo TrustPay je nepravdivá alebo nepresná;
  - b) Transakcia je v rozpore s Pravidlami Kartových spoločností či Prevádzkovateľa Platobnej metódy;
  - c) TrustPay obdržala sťažnosť od Platiteľa alebo v jeho mene, obsahom ktorej je nevyriešený spor medzi Platiteľom a Klientom alebo namietanie transakcie Platiteľom bez ohľadu na jeho opodstatnenosť;
  - d) Klient nepredloží Transakčnú dokumentáciu na žiadosť TrustPay.

## 11. Chargeback

- 11.1.** Obchodník sa zaväzuje aktívne riešiť všetky sťažnosti zo strany Platiteľov, TrustPay či Prevádzkovateľov Platobných metód alebo Kartových Spoločností.
- 11.2.** Niektoré Platobné Metódy poskytované TrustPay v rámci služby Akceptácie Platieb, sú reverzibilné a môže pri nich dôjsť k Chargebacku. Skutočnosť, či môže dôjsť k Chargebacku Transakcie v rámci Platobnej Metódy je uvedená v osobitných podmienkach pre jednotlivé Platobné Metódy.
- 11.3.** Bez ohľadu na platobnú metódu, vrátane tých, ktoré sú v osobitných podmienkach označené za nie reverzibilné (ireverzibilné), môže zo strany TrustPay dôjsť k opravnému zúčtovaniu v zmysle všeobecnej časti týchto VOP.
- 11.4.** Po prijatí Chargebacku TrustPay okamžite odpočíta hodnotu Chargebacku z Obchodníckeho účtu alebo Platobného účtu. TrustPay je oprávnená si účtovať osobitný poplatok v zmysle platného Cenníka poplatkov alebo Zmluvy.
- 11.5.** V prípade, ak na Obchodníckom alebo Platobnom účte nie je dostatok finančných prostriedkov na pokrytie hodnoty prijatých Chargebackov, TrustPay je oprávnená odpočítať ich z finančných prostriedkov na ktoromkoľvek Platobnom účte Klienta, Obchodníckom účte, z ktorejkoľvek pohľadávky Klienta voči TrustPay alebo ich vymáhať súdnou cestou; v takom prípade Klient znáša náklady spojené so súdnym vymáhaním.
- 11.6.** Obchodník je oprávnený namietat' obdržané Chargebacky v prípade, ak to umožňujú Pravidlá Kartových Spoločností alebo Pravidlá Prevádzkovateľa Platobnej metódy. Skutočnosť, či môže dôjsť k namietaniu Chargebacku v rámci Platobnej Metódy je uvedená v osobitných podmienkach pre jednotlivé Platobné Metódy.
- 11.6.1.** V namietania Chargebacku je Obchodník povinný poskytnúť Transakčnú dokumentáciu ako aj ďalšiu podpornú dokumentáciu a dôkazy vo forme a lehote určenej TrustPay. Obchodník berie na vedomie a súhlasí, že takýto spor je prejedaný a rozhodovaný Kartovou Spoločnosťou v súlade s Pravidlami Kartovej Spoločnosti, prípadne Prevádzkovateľom Platobnej metódy v súlade s Pravidlami Prevádzkovateľa Platobnej

metódy. TrustPay negarantuje rozhodnutie sporu v prospech Obchodníka. V prípade, ak je Chargeback rozhodnutý v prospech Obchodníka, TrustPay vráti prislúchajúce finančné prostriedky Klientovi.

**11.6.2.** TrustPay je oprávnená odmietnuť žiadosť Obchodníka na namietanie Chargebacku v prípade, ak sa domnieva, že takýto spor nie je opodstatnený na základe Zmluvy, týchto VOP, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo Pravidiel Kartových spoločností či Pravidiel Prevádzkovateľa Platobnej metódy.

**11.7.** Za účelom predchádzania Chargebackom TrustPay Obchodníkovi odporúča, aby prípadné vrátenie finančných prostriedkov vykonával vždy ako Refundáciu a Platiteľovi nevracal finančné prostriedky iným spôsobom.

**11.8.** Obchodník má možnosť získať informácie o prijatých Chargebackoch jedným z nasledovných spôsobov:

- a) informácie o Chargebacku sú dostupné v príslušných systémoch TrustPay technológie, najmä Obchodníckeho portálu, kde bol Obchodníkovi udelený prístup a možnosť s nimi nakladať; alebo
- b) v prípade ak Obchodník nemá prístup do určených systémov TrustPay technológie, obdrží tieto informácie od spoločnosti TrustPay, ktorej dá pokyn, či a akým spôsobom má byť Chargeback vyriešený.

**11.9.** V prípade, ak v ktoromkoľvek kalendárnom mesiaci počet obdržaných Chargebackov prekročí prípustný limit určený TrustPay, je TrustPay oprávnená požadovať od Obchodníka zábezpeku vo výške a forme určenej TrustPay. Pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak, Obchodník je povinný uhradiť zábezpeku v lehote štrnástich kalendárnych dní od prijatia žiadosti TrustPay, inak je TrustPay oprávnená ukončiť zmluvný vzťah s Obchodníkom s okamžitou účinnosťou.

**11.10.** TrustPay je oprávnená ponechať si zábezpeku vo forme dohodnutej zmluvnými stranami počas trvania zmluvného vzťahu a po dobu šiestich kalendárnych mesiacov odo dňa ukončenia zmluvného vzťahu alebo dlhšie, ak TrustPay vyhodnotí, že prijaté Transakcie sú spôsobilé byť predmetom Chargebacku, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.

## 12. Referencie, používanie loga

- 12.1.** TrustPay je oprávnená na svojich internetových stránkach a informačných materiáloch použiť identifikačné údaje, ochranné znaky a prvky, vrátane loga Obchodníka ako referenciu.
- 12.2.** Obchodník sa zaväzuje na svojej stránke umiestniť logá Platobných Metód, ktoré Obchodník prostredníctvom Brány TrustPay využíva, spôsobom dojednaným s TrustPay. Obchodník je oprávnený, ale nie povinný, na svojej stránke používať logo TrustPay.
- 12.2.1.** Dňom účinnosti výpovede stráca Obchodník právo na svojej Webstránke používať logá Poskytovateľov Platobných metód, Kartových Spoločností a TrustPay a musí ich bezodkladne odstrániť.
- 12.3.** TrustPay je po dobu trvania zmluvy na svojich stránkach a vo svojich marketingových materiáloch používať logo Obchodníka a tiež Obchodníka uvádzať ako referenciu vo svojich marketingových materiáloch a na svojich webových stránkach. Toto právo majú, po dobu trvania Zmluvy, aj Prevádzkovatelia Platobných metód a Kartové spoločnosti.



## SEKCIA B – OSOBITNÉ PODMIENKY PLATOBNÝCH METÓD

*Účelom tejto sekcie je špecifikovať osobitné podmienky jednotlivých Platobných Metód, využívaných Klientom pri využívaní služby Akceptácie Platieb. Jednotlivé osobitné podmienky pre konkrétnu platobnú metódu sa na Klienta vzťahujú len v prípade, ak túto platobnú metódu využíva. Vzťahy neupravené touto sekciou sa riadia Sekciou A osobitnej časti týchto VOP ako aj ustanoveniami všeobecnej časti VOP.*

## I. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE OKAMŽITÉ BANKOVÉ PREVODY

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom Okamžitých bankových prevodov. Ak Klient nevyužíva službu Okamžitých bankových prevodov, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú Okamžité bankové prevody.

### 1. Všeobecné podmienky

1.1. Služba Okamžitých bankových prevodov ktorá umožňuje zákazníkovi iniciovať a vykonať transakcie online pomocou ich online bankovníctva (ďalej aj Okamžité bankové prevody).

1.1.1. Okamžité bankové prevody sú k dispozícii Platiteľom vo vybraných bankách na Slovensku, v Česku, Poľsku, Fínsku, Rakúsku, Nemecku a Taliansku. Zoznam bánk, ktoré TrustPay v rámci Okamžitých bankových prevodov podporuje, sa môže v čase meniť.

1.1.2. U niektorých bánk na Slovensku a v Českej Republike môže podporovať TrustPay aj možnosť vykonávania platieb prostredníctvom manuálneho zadávania platobného príkazu v online bankovníctve platiteľa. Tieto platby nie sú zvyčajne spracovávané okamžite, sú však považované za súčasť služby Okamžitých bankových prevodov.

1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy sa pri okamžitých platobných myslí banka Platiteľa, ktorej technické rozhranie TrustPay využíva k iniciácii a spracovávaniu Okamžitých bankových prevodov, prípadne iná tretia strana využívaná k a spracovávaniu Okamžitých bankových prevodov alebo v určitých prípadoch TrustPay.

1.2.1. Vo Fínsku je Prevádzkovateľom Platobnej metódy Paytrail Plc, spoločnosť založená a registrovaná podľa fínskeho práva, s identifikačným číslom 2122839-7, so sídlom na adrese Innova 2, Lutakonaukio 7, 40100 Jyväskylä, Fínsko.

1.3. Okamžité bankové prevody poskytované v rámci tejto platobnej metódy v Nemecku, Rakúsku a Taliansku vykonáva TrustPay ako poskytovateľ platobnej iniciačnej služby. TrustPay tiež môže vo vybraných bankách v iných krajinách, kde poskytuje Okamžité bankové prevody, vykonávať tieto ako poskytovateľ platobnej iniciačnej služby.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Okamžité bankové prevody pochádzajúce z bánk na Slovensku a v Českej Republike, sa vykoná s omeškaním jedného Pracovného dňa.

2.2. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Okamžité bankové prevody pochádzajúce z bánk v Poľsku, sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

2.3. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Okamžité bankové prevody pochádzajúce z bánk vo Fínsku sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

2.4. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom sa spracované bankové prevody pochádzajúce z bánk v Nemecku, Rakúsku a Taliansku sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

**3.1.** Okamžité bankové prevody sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.

**3.1.1.** Okamžité platobné prevody vo Fínsku má Prevádzkovateľ platobnej právo vrátiť platbu (platby) aj bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti TrustPay či Obchodníka v prípade, že je Prevádzkovateľ Platobnej metódy zo zákona povinný vrátiť platbu Platiteľovi na základe žiadosti prijatej orgánmi činnými v trestnom konaní vo Fínsku na základe oficiálneho vyšetrovania. Takéto reverzovanie platby bude TrustPay považovať za Chargeback podľa týchto VOP.

**3.2.** Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Okamžitých bankových prevodov v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

#### **4. Rôzne ustanovenia**

**4.1.** Bez ohľadu na ostatné ustanovenie tejto sekcie, pokiaľ Obchodník spracováva Okamžité bankové prevody prostredníctvom Internet Banking, budú tieto prostriedky pripísané na jeho Platobný účet najneskôr do konca nasledujúceho Bankového pracovného dňa po dni, kedy bol Okamžitý bankový prevod prijatý. V prípade, že Obchodník využíva Internet banking pre prijímanie Okamžitých bankových prevodov môže prostredníctvom Internet Banking iniciovať Refundácie transakcií.

**4.2.** Okamžité bankové prevody v Nemecku, Rakúsku a Taliansku spracováva TrustPay prostredníctvom platobnej iniciačnej služby a pri jej používaní v Nemecku, Rakúsku a Taliansku môže dôjsť k zamietnutiu/odmietnutiu vykonania platby zo strany banky Platiteľa aj po jej úspešnej iniciácii a autorizácii. V týchto výnimočných prípadoch sa môže stať, že na Obchodníckom portáli bude platba označená ako úspešná, ale napriek tomu nebude poskytovateľom platobných služieb Platiteľa vykonaná. Vzhľadom na vyššie uvedené je spoločnosť TrustPay oprávnená zmeniť stav Okamžitých bankových prevodov pochádzajúcich z bánk v Nemecku, Rakúsku a Taliansku, z "úspešnej" na "zamietnutú" do 3 Pracovných dní od prvého oznámenia o takejto platbe na Obchodníckom portáli. Preto sa odporúča, aby Obchodník odložil svoju dodávku Platiteľovi nielen dovtedy, kým dostane oznámenie o úspešnej platbe, ale ešte tri pracovné dni navyše, aby sa uistil, že táto platba bola skutočne zúčtovaná. V opačnom prípade Obchodník preberá plnú zodpovednosť za všetky svoje škody.

## II. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE AKCEPTÁCIU PLATIEB KARTOU

Účelom tejto časti je poskytnúť základný právny rámec pre zmluvný vzťah medzi TrustPay a Klientom využívajúcim služby Akceptácie platieb na prijímanie Kartových Transakcií. Ustanoveniami tejto časti sa riadia Klienti, ktorí využívajú službu Akceptácie platieb kartou, ak nie je v zmluve dohodnuté inak. Vzťahy neupravené touto sekciou sa riadia ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na Klientov, ktorí nevyužívajú Akceptáciu platieb kartou.

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. TrustPay v rámci služby Akceptácie platieb kartou umožní Obchodníkovi spracovávať Kartové Transakcie prostredníctvom Platobných kariet vydávaných pod značkou jednej alebo viacerých Kartových Spoločností, ako je dohodnuté v Zmluve.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Kartové Transakcie sa vykoná s omeškaním troch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Kartové Transakcie sú reverzibilné a Chargeback je pri nich možný v súlade s Pravidlami Kartových spoločností.

3.1.1. Chargeback Kartovej Transakcie môže Obchodník namietat' v súlade s ustanoveniami SEKCIE A – PODMIENKY SLUŽBY AKCEPTÁCIE PLATIEB, vyššie.

- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu Kartových Transakcií v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

### 4. Akceptácia platieb kartou prostredníctvom mobilnej peňaženky

- 4.1. TrustPay umožňuje Obchodníkovi, ak je tak dohodnuté v Zmluve či iným spôsobom akceptovaným TrustPay a Obchodníkom, spracovávať Kartové Transakcie aj prostredníctvom mobilných peňaženiek- aplikácií, prostredníctvom služieb ApplePay, GooglePay a MobilePay.
- 4.2. Kartové transakcie spracované prostredníctvom vyššie uvedených mobilných peňaženiek sú považované za Kartové transakcie a vzťahujú sa na ne všetky ustanovenia týkajúce sa Kartových transakcií.

## 5. Rôzne ustanovenia

- 5.1. Obchodník nesmie žiadnym spôsobom zbierať a/alebo ukladať vo svojom informačnom systéme údaje o Platobných kartách, ak to TrustPay explicitne nepovolí. Porušenie tohto nariadenia sa považuje za závažné porušenie Zmluvy. V prípade porušenia tohto bodu je TrustPay oprávnená uplatniť si zmluvnú pokutu vo výške 250 EUR za každý prípad Platobnej karty, údaje o ktorej Klient zbierať a/alebo ukladal. Táto pokuta je splatná bez ďalšieho príkazu Obchodníka na ťarchu ktoréhokoľvek Platobného účtu alebo Obchodníckeho účtu Obchodníka vedeného v TrustPay. Tým však nie je dotknutý nárok TrustPay na náhradu vzniknutej škody vo výške presahujúcej zmluvnú pokutu.
  - 5.1.1. Obchodník je zodpovedný za akékoľvek škody, ktoré vznikli následkom porušenia vyššie uvedeného bodu Držiteľovi Platobnej karty.
- 5.2. TrustPay môže, po predchádzajúcej dohode, povoliť Obchodníkovi spracovávanie údajov o Platobných Kartách, za predpokladu, že Obchodník spĺňa PCI Štandardy.
- 5.3. Ak Obchodník zistí, že došlo k neoprávnenému prístupu alebo získaniu údajov o Platobných kartách alebo Držiteľoch Platobných kariet neoprávnenou osobou, je povinný okamžite informovať TrustPay. V prípade, ak tak neurobí, bude takéto porušenie považované za hrubé porušenie Zmluvy.
- 5.4. Obchodník sa zaväzuje neúčtovať Platiteľom využívajúcim službu Akceptácie platieb kartou prirážku alebo akýkoľvek iný poplatok za používanie tejto služby v prípadoch, kedy by takáto prirážka bola rozpore s Pravidlami Kartových spoločností.
- 5.5. Obchodník nie je oprávnený žiadať od TrustPay údaje o Platobnej karte.
- 5.6. Vo výnimočnom prípade, ak je to podľa Pravidiel Kartových Spoločností vyžadované na základe deklarovaneho či skutočného predmetu činnosti Obchodníka, TrustPay vykoná zvláštnu registráciu Obchodníka u Kartovej Spoločnosti. V prípade, ak je takáto registrácia spoplatnená, sa Obchodník zaväzuje TrustPay uhradiť tieto náklady spojené s registráciou.

### III. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE SEPA PLATBY

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom SEPA PLATIEB. Ak Klient nevyužíva službu SEPA PLATBY, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú SEPA PLATBY.

#### 1. Všeobecné podmienky

1.1. Platobná metóda SEPA PLATBA je platobná operácia v EUR mene uskutočnená v rámci SEPA uskutočnená Platiteľom z ktorejkoľvek banky v rámci SEPA krajín. Platiteľ zadáva príkaz na úhradu v prostredí svojej banky, prostredníctvom nascanovania QR kódu alebo manuálne. Platba ja následne spracovaná ako štandardná, prípadne okamžitá SEPA platba a prijatá TrustPay (ďalej aj „SEPA Platby“)

#### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované SEPA platby sa vykoná s omeškaním jedného Pracovného dňa od prijatia SEPA Platby TrustPay.

#### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

3.1. SEPA Platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.

3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom SEPA PLATIEB v plnej výške alebo čiastočne.

#### IV. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE SEPA INKASO

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom služby SEPA Inkaso. Ak Klient nevyužíva službu SEPA Inkaso, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako je SEPA Inkaso.

##### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. SEPA Inkaso je pan-Európska Platobná metóda, ktorá umožňuje akceptáciu platieb prostredníctvom inkasa v SEPA krajinách v mene EUR na základe Mandátu udeleného Platiteľom Obchodníkovi (ďalej aj "SDD platby").
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy SEPA Inkaso je European Payments Council, so sídlom Cours Saint-Michel 30, Brusel, Belgicko.
- 1.3. SDD platby sú spracovávané raz denne, v dávkach. Obchodník do Cut-off Time pre SDD platby v Pracovný deň predchádzajúci dňu splatnosti platobného príkazu na SDD platbu, zadá všetky SDD platby, ktoré žiada spracovať a TrustPay tieto následne spracuje. O výsledku spracovaných žiadostí o SDD platby TrustPay obchodníka informuje nasledovný Pracovný deň.
  - 1.3.1. Platobné príkazy na SEPA inkaso podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Zmluvy, predložené po cut-off čase pre SDD budú vykonané v najbližší Pracovný deň nasledujúci po pôvodnom dátume splatnosti.
- 1.4. SDD platby umožňujú Opakujúce sa transakcie.

##### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované SDD Platby sa vykoná s omeškaním jedného Pracovného dňa odo dňa úspešného spracovania SDD platby.

##### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. SDD platby sú reverzibilná Platobná metóda a Chargeback je pri SDD platbách možný:
  - 3.1.1. Počas prvých 8 (ôsmich) týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu Platiteľa je Platiteľ oprávnený, prostredníctvom svojej Banky, bez udania dôvodu, žiadať o zrušenie SDD platby a vrátenie prostriedkov. Takýto Chargeback nie je možné namietat'.
  - 3.1.2. Počas 13 (trinástich) mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu Platiteľa je platiteľ oprávnený prostredníctvom svojej Banky, žiadať o SDD platby a vrátenie prostriedkov na základe absencie a/alebo závad Mandátu. Takýto Chargeback je možné namietat', ale konečné rozhodnutie v tejto veci má podľa Pravidiel prevádzkovateľa Platobnej metódy banka Platiteľa.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom SDD platieb v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API. TrustPay

však upozorňuje Obchodníka, že aj pri takých SDD platbách, kedy Obchodník vykonal Refundáciu, je možné aby došlo k Chargebacku takejto transakcie.

#### **4. Rôzne ustanovenia**

- 4.1.** Za účelom spracovávania SDD platieb musí Obchodník získať a ukladať platný Mandát od Platiteľa. Mandát môže Platiteľ kedykoľvek okamžite zrušiť jednostranným oznámením Obchodníkovi. Ak nemá Obchodník platný Mandát, tak nesmie spracovávať žiadne ďalšie SDD platby od Platiteľa až do doby, kým mu Platiteľ Mandát opäť neudelí.
  - 4.1.1.** Bez ohľadu na vyššie uvedené Mandát sa považuje za neplatný, ak odo dňa spracovania poslednej SDD platby Obchodníkom na základe udeleného Mandátu uplynulo aspoň 36 mesiacov.
- 4.3.** Rozhranie na získavanie, vytváranie a správu Mandátov poskytuje Obchodníkovi TrustPay v rámci Brány TrustPay, prípadne si získavanie, vytváranie a správu Mandátov môže Obchodník spravovať samostatne. V prípade, že si vyššie uvedené spravuje Obchodník samostatne, musí sa uistiť, že Mandát obsahuje všetky požadované údaje a tiež UMR.
- 4.4.** Pre využívanie služby SDD platby musí mať Obchodník pridelené CID.



## V. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE iDEAL

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom iDEAL platieb. Ak Klient nevyužíva službu iDEAL, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú iDEAL platby.

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1 iDEAL je holandská Platobná metóda, ktorá umožňuje zákazníkom iniciovať a vykonať transakcie online pomocou ich online bankovníctva (ďalej aj „**Ideal Platby**“).
- 1.2 Prevádzkovateľom Platobnej metódy iDEAL je spoločnosť Currence iDEAL B.V, so sídlom: Omval 300, 1096 HP, Amsterdam, Holandsko.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované iDEAL platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. iDEAL platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom iDEAL v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

## VI. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE GIROPAY

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom Giropay platieb. Ak Klient nevyužíva službu Giropay platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú Giropay platby.

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Giropay je nemecká Platobná metóda, fungujúca na báze platobnej iniciácie, ktorá umožňuje zákazníkovi iniciovať a vykonať transakcie online pomocou ich online bankovníctva (ďalej aj „Giropay platby“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy Giropay je spoločnosť paydirekt GmbH, so sídlom Stephanstrasse 14-16, 60313 Frankfurt am Main, Nemecko.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Giropay platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1 Giropay platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu, s výnimkou ojedinelých situácií uvedených v bode 4 nižšie. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.
- 3.2 Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Giropay v plnej výške alebo čiastočne.

### 4. Rôzne ustanovenia

- 4.1. Pri Giropay platbách môže dôjsť k situácii, kedy pri platbách prekračujúcich výšku 10,000.00 EUR (desaťtisíc EUR) (ďalej aj „GiroPay limit“) môže ku zamietnutiu/odmietnutiu vykonania Giropay platby zo strany banky Platiteľa aj po jej úspešnej iniciácii a autorizácii. V týchto výnimočných prípadoch sa môže stať, že na Obchodníckom portáli bude platba označená ako úspešná, ale napriek tomu nebude poskytovateľom platobných služieb Platiteľa vykonaná. Vzhľadom na vyššie uvedené je spoločnosť TrustPay oprávnená zmeniť stav Giropay platby z "úspešnej" na "zamietnutú" do 3 Pracovných dní pod prvého oznámenia o takejto platbe na Obchodníckom portáli. Preto sa odporúča, aby pri platbách, výška ktorých prekračuje GiroPay limit, Obchodník odložil svoju dodávku Platiteľovi nielen dovtedy, kým dostane oznámenie o úspešnej platbe, ale ešte tri pracovné dni navyše, aby sa uistil, že Giropay platba bola skutočne zúčtovaná. V opačnom prípade Obchodník preberá plnú zodpovednosť za všetky svoje škody.

- 4.1.1. Reverzovanie Giropay platby podľa bodu 4.1 vyššie nebude TrustPay považovať za Chargeback podľa týchto VOP.
- 4.1.2. GiroPay limit môže byť zo strany Prevádzkovateľa Platobnej metódy jednostranne zmenený. V prípade zmeny GiroPay limitu zo strany Prevádzkovateľa Platobnej metódy bude o tejto skutočnosti TrustPay bezodkladne informovať.

## VII. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE EPS

*Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom EPS platieb. Ak Klient nevyužíva službu EPS platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú EPS platby.*

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. EPS je rakúska Platobná metóda, ktorá umožňuje zákazníkom iniciovať a vykonať transakcie online pomocou ich online bankovníctva (ďalej aj „**EPS platby**“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy EPS je spoločnosť Studiengesellschaft für Zusammenarbeit im Zahlungsverkehr GmbH, so sídlom Stiftgasse 15-17/8, A-1070 Viedeň, Rakúsko.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované EPS platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. EPS platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom EPS v plnej výške alebo čiastočne.

### VIII. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE BANCONTACT

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom Bancontact platieb. Ak Klient nevyužíva službu Bancontact platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú Bancontact platby.

#### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Bancontact je belgická Platobná metóda, ktorá umožňuje zákazníkovi realizovať transakcie prostredníctvom ich vlastného dôveryhodného bankového prostredia. Platitelia používajú kartu Bancontact alebo mobilnú aplikáciu prepojenú s ich belgickým bankovým účtom na uskutočňovanie bezpečných a okamžite potvrdených online platieb (ďalej aj „**Bancontact platby**“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy Bancontact je spoločnosť Bancontact Payconic Company NV/SA, so sídlom Rue d'Arlon 82 1040 Bruxelles, Belgicko.

#### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Bancontact platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

#### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Bancontact platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Bancontact v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

#### 4. Rôzne ustanovenia

- 4.1.1. Kedykoľvek, keď je možné spracovávať Bancontact platby prostredníctvom Payconiq platieb, je TrustPay oprávnený spracovávať dané transakcie cez Payconiq platby, aj keď v Zmluve s Klientom nie je uvedené, že Payconiq platby budú povolené ako samostatná Platobná metóda.
- 4.1.2. V prípadoch, keď sa uplatňuje predchádzajúci odsek, poplatok za príslušné Payconiq platby sa určí nasledovne (pokiaľ v Zmluve s Klientom nie je uvedené inak):
  - 4.1.2.1. Ak Zmluva s Klientom špecifikuje, že Bancontact platby, ale nie Payconiq platby, budú povolené, poplatok za príslušné Payconiq platby bude rovnaký ako je uvedené v Zmluve s Klientom pre Bancontact platby, alebo
  - 4.1.2.2. Ak Zmluva s Klientom špecifikuje, že budú povolené Bancontact platby aj Payconiq platby, potom poplatok za príslušné Payconiq platby bude rovnaký ako je uvedené pre Payconiq platby v Zmluve s Klientom.

## IX. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE Payconiq

*Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom Payconiq platieb. Ak Klient nevyužíva službu Payconiq platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú Payconiq platby.*

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Payconiq je belgická Platobná metóda, dostupná v Belgicku a Luxemburgu, ktorá umožňuje platby na báze scanovania QR kódu a potvrdenia tejto platby prostredníctvom mobilnej aplikácie banky Platiteľa alebo inej aplikácie podporujúcej Payconiq (ďalej aj „**Payconiq platby**“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy Payconiq je Bancontact Payconiq Company SA/NV, spoločnosť založená a registrovaná podľa belgického práva, s identifikačným číslom 0675 984 882 RPR/RPM, so sídlom na adrese Rue d'Arlon 82, 1040-Brusel, Belgicko.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Payconiq platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Payconiq platby sa považujú za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný. Obchodník rieši reklamácie a sťažnosti týkajúce sa platieb Payconiq priamo s Platiteľmi.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Payconiq platieb v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

## X. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE BLIK

*Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom BLIK platieb. Ak Klient nevyužíva službu BLIK platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú BLIK platby.*

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Blik je poľská platobná schéma, umožňujúca Platiteľom vykonávať platby formou potvrdenia tejto platby prostredníctvom mobilnej aplikácie banky Platiteľa alebo inej aplikácie podporujúcej Blik (ďalej len „Blik Platby“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy Blik je spoločnosť Polski Standard Płatności sp. z o.o., so sídlom ul. Czerniakowska 87A, 00-718 Warszawa, Poľsko, KRS číslo 0000493783.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované BLIK platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Blik Platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Blik Platieb v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

## XI. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE MYBANK

*Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom MyBank platieb. Ak Klient nevyužíva službu MyBank, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú MyBank platby.*

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. MyBank je pan-európska Platobná metóda, dostupná pre Platiteľov najmä v Taliansku, Belgicku, Španielsku a Portugalsku, ktorá umožňuje zákazníkovi realizovať okamžité bankové prevody pomocou ich online bankovníctva (ďalej aj „**MyBank platby**“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy MyBank je spoločnosť PRETA S.A.S, so sídlom: 40 rue de Courcelles, F-75008, Paríž, zápis v RCP Paríž B 798 483 053.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované MyBank platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Mybank platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Mybank v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

## XII. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE Multibanco

*Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom Multibanco platieb. Ak Klient nevyužíva službu Multibanco platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako je Multibanco.*

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Multibanco je portugalská Platobná metóda, ktorá na základe unikátneho referenčného čísla umožňuje Platiteľovi platbu prostredníctvom online bankovníctva Banky platiteľa, prípadne prostredníctvom bankomatu za použitia svojej platobnej karty (ďalej aj „**Multibanco platby**“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej Metódy Multibanco je SIBS PAGAMENTOS, SA, spoločnosť založená a registrovaná podľa portugalského práva, s daňovým identifikačným číslom 509 776 965, so sídlom na adrese Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, Lisabon, Portugalsko.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Multibanco platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Multibanco platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný, okrem ojedinelých prípadov popísaných nižšie. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.
  - 3.1.1. Bez ohľadu na vyššie uvedené má Prevádzkovateľ Platobnej metódy právo vrátiť platbu (platby) aj bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti TrustPay či Obchodníka v prípade, že má Prevádzkovateľ Platobnej metódy dôvodné podozrenie, že v súvislosti s predmetnou Multibanco platbou došlo k podvodu. Takéto reverzovanie Multibanco platby bude TrustPay považovať za Chargeback podľa týchto VOP.
- 3.2. Pri Multibanco platbách nie je možné vykonať Refundáciu, či už v čiastočnej alebo plnej výške.



### XIII. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE MB Way

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom MB Way platieb. Ak Klient nevyužíva službu MB Way platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako je MB Way.

#### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. MB Way je portugalská Platobná metóda, ktorá umožňuje platby mobilným telefónom v prostredí mobilnej aplikácie banky Platiteľa (ďalej aj "**MB Way platby**").
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej Metódy MB Way je licencovaný poskytovateľ platobných služieb SIBS PAGAMENTOS, SA, spoločnosť založená a registrovaná podľa portugalského práva, s daňovým identifikačným číslom 509 776 965, so sídlom na adrese Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, Lisabon, Portugalsko.

#### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované MB Way platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

#### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. MB Way platby sú reverzibilná Platobná metóda a Chargeback je pri MB Way platbách možný.
  - 3.1.1. Chargeback prostredníctvom MB Way platieb môže Obchodník namietajú, v súlade s ustanoveniami SEKcie A – PODMIENKY SLUŽBY AKCEPTÁCIE PLATIEB, vyššie.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom MB Way platieb v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

#### XIV. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE Trustly

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom Trustly platieb. Ak Klient nevyužíva službu Trustly platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú Trustly platby.

##### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Trustly pan-Európska Platobná metóda, fungujúca na báze platobnej iniciačnej služby, ktorá umožňuje Platiteľom iniciovať bankové prevody pomocou s okamžitým potvrdením o iniciácii (ďalej aj „Trustly platby“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy Trustly je Trustly Group AB, spoločnosť s ručením obmedzeným, založená a registrovaná podľa švédskeho práva, s registračným číslom spoločnosti: 556754-8655, so sídlom na adrese Norrtullsgatan 6, 113 29 Štokholm, Švédsko.

##### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Trustly platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

##### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Trustly platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný, okrem ojedinelých prípadov popísaných nižšie. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.
  - 3.1.1. Bez ohľadu na vyššie uvedené má Prevádzkovateľ Platobnej metódy právo vrátiť Trustly platbu (Trustly platby) aj bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti TrustPay či Obchodníka v prípade, že má Prevádzkovateľ Platobnej metódy dôvodné podozrenie, že v súvislosti s predmetnou Trustly platbou došlo k podvodu. Takéto reverzovanie Trustly platby bude TrustPay považovať za Chargeback podľa týchto VOP.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Trustly platieb v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

#### **4. Rôzne ustanovenia**

**4.1.** Trustly platby sú platobnou iniciačnou službou a pri jej používaní môže dôjsť k zamietnutiu/odmietnutiu vykonania Trustly Platby zo strany banky Platiteľa aj po jej úspešnej iniciácii a autorizácii. V týchto výnimočných prípadoch sa môže stať, že na Obchodníckom portáli bude platba označená ako úspešná, ale napriek tomu nebude poskytovateľom platobných služieb Platiteľa vykonaná. Vzhľadom na vyššie uvedené je spoločnosť TrustPay oprávnená zmeniť stav Trustly platby z "úspešnej" na "zamietnutú" do 6 Pracovných dní od prvého oznámenia o takejto platbe na Obchodníckom portáli. Preto sa odporúča, aby Obchodník odložil svoju dodávku Platiteľovi nielen dovtedy, kým dostane oznámenie o úspešnej platbe, ale ešte tri pracovné dni navyše, aby sa uistil, že Trustly platba bola skutočne zúčtovaná. V opačnom prípade Obchodník preberá plnú zodpovednosť za všetky svoje škody.

**4.1.1.** Spoločnosť TrustPay je oprávnená účtovať Obchodníkom poplatky za akceptáciu Trustly platieb v súlade so Zmluvou a/alebo Cenníkom poplatkov a to aj v prípade, že Trustly platba bola zo strany banky Platiteľa zamietnutá po jej úspešnej autorizácii.

**4.1.2.** Reverzovanie Trustly Platby podľa bodu 4.1 vyššie nebude TrustPay považovať za Chargeback podľa týchto VOP.

## XV. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE Tatra banka Na splátky

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom služby Tatra banka Na splátky TB. Ak Klient nevyužíva službu Tatra banka Na splátky TB, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako je Tatra banka Na splátky TB.

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Tatra banka Na splátky je slovenská Platobná metóda, ktorá umožňuje úhradu objednávky na webovej stránke Obchodníka pomocou spotrebného úveru rozloženého na viaceré splátky. Po tom, ako sa Platiteľia rozhodnú platiť pomocou Platobnej metódy Tatra banka Na splátky TB, sú presmerovaní na platobnú stránku Prevádzkovateľa Platobnej metódy, kde vyplnia žiadosť o spotrebiteľský úver online, podpíšu online zmluvu o úvere s Prevádzkovateľom Platobnej metódy. Prevádzkovateľ Platobnej metódy následne celú sumu Transakcie za Platiteľa prevedie finančné prostriedky na účet TrustPay za Platiteľa, ktorý následne Transakciu Zúčtuje s Obchodníkom (ďalej aj "**Tatra banka Na Splátky platby**").
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy Tatra banka Na splátky prevádzkuje Tatra banka, a. s., IČO: 00 686 930, so sídlom Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava 1, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 71/B.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Klientom za spracované Tatra banka Na Splátky platby sa vykoná s omeškaním desiatich Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Tatra banka Na splátky platby sa považujú za reverzibilnú Platobnú metódu s možnosťou odstúpenia od zmluvy o spotrebiteľskom úvere bez uvedenia dôvodu v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy o spotrebiteľskom úvere a súčasne odstúpení od zmluvy uzavretej medzi Obchodníkom a Platiteľom. Takéto odstúpenie od spotrebiteľskom úvere bude TrustPay považovať za Chargeback podľa týchto VOP.

3.1.1. Chargeback Tatra banka Na Splátky platby Obchodník nemôže namietať.

- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Tatra banka Na splátky platieb v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

## XVI. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE Skip Pay

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom služby Skip Pay. Ak Klient nevyužíva službu Skip Pay, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako je Skip Pay.

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Skip Pay je česká Platobná metóda, ktorá umožňuje úhradu objednávky na webovej stránke Obchodníka prostredníctvom spotrebného úveru - s odložením platby alebo rozložením úhrady na splátky - tretiny. Po tom, ako sa Platielia rozhodnú platiť pomocou Platobnej metódy Skip Pay, sú presmerovaní na platobnú stránku Prevádzkovateľa Platobnej metódy, kde vyplnia žiadosť o spotrebiteľský úver online, podpíšu online zmluvu o úvere s Prevádzkovateľom Platobnej metódy a vyberú možnosť – platba na tretiny (známa ako SkipPay Tretina) alebo odložená platba (známa ako „SkipPay Odloženka“), ktoré sú formou úveru. Prevádzkovateľ Platobnej metódy následne celú sumu Transakcie za Platiteľa prevedie finančné prostriedky na účet TrustPay za Platiteľa, ktorý následne Transakciu Zúčtuje s Obchodníkom (ďalej aj "**Skip Pay platby**").
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy Skip Pay prevádzkuje licencovaný poskytovateľ platobných služieb – Skip Pay s. r. o., IČO: 070 93 331, so sídlom U garáží 1611/1, 170 00 Praha 7, Česká republika, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Praha, spisová značka C 293724.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Skip Pay platby sa vykoná s omeškaním desiatich Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Skip Pay platby sa považujú za reverzibilnú Platobnú metódu, s možnosťou odstúpenia od zmluvy o spotrebiteľskom úvere bez uvedenia dôvodu v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy o spotrebiteľskom úvere a súčasne odstúpení od zmluvy uzavretej medzi Obchodníkom a Platielom. Takéto odstúpenie od spotrebiteľskom úvere bude TrustPay považovať za Chargeback podľa týchto VOP.

**3.1.1.** Chargeback Skip Pay platby Obchodník nemôže namietat.

- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Skip Pay platieb v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

## XVII. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE AIRCASH

*Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom Aircash platieb. Ak Klient nevyužíva službu Aircash platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú Aircash platby.*

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Aircash je chorvátska Platobná metóda založená na virtuálnej peňaženke používajúcej Aircash elektronické peniaze, ktorá sa používa prostredníctvom Aircash mobilnej aplikácii- digitálnej peňaženky (ďalej aj „**Aircash platby**“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy Aircash je spoločnosť Aircash d.o.o., PIN: 99833713101, so sídlom Ulica grada Vukovara 271, Zagreb, Chorvátsko.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Aircash platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Aircash platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Aircash platieb v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

## XVIII. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE SATISPAY

*Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom Satispay platieb. Ak Klient nevyužíva službu Satispay platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú Satispay platby.*

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Satispay Platobná metóda populárna najmä v Taliansku, fungujúca ako elektronická peňaženka používaná prostredníctvom mobilnej aplikácie. (ďalej aj „**Satispay platby**“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy Satispay je spoločnosť Satispay Europe SA, registračné číslo W00000010, so sídlom: at 2, rue Edward Steichen, L-2540 Luxembursko.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Satispay platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Satispay platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Satispay platieb v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

## XIX. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE SOFORT

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom Sofort platieb. Ak Klient nevyužíva službu Sofort platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú Sofort platby.

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Sofort je pan-Európska Platobná metóda, fungujúca na báze platobnej iniciačnej služby, ktorá umožňuje Platiteľom iniciovať bankové prevody pomocou s okamžitým potvrdením o iniciácii. Platobná Metóda Sofort je populárna najmä v Nemecku, Rakúsku a Taliansku (ďalej aj „Sofort platby“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy Sofort je spoločnosť Sofort GmbH, IČO: HRB 218675, so sídlom Theresienhöhe 12, 80339 Mníchov, Nemecko.

### 2. Zúčtovanie s obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zúčtovanie s Klientom za spracované Sofort platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Sofort platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu, okrem prípadov podľa bodu 4.1 nižšie. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne. Chargeback u Sofort Platieb nie je možný.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom Sofort platieb v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

### 4. Rôzne ustanovenia

- 4.1. Sofort platby sú platobnou iniciačnou službou a pri jej používaní môže dôjsť k zamietnutiu/odmietnutiu vykonania Sofort platby zo strany banky Platiteľa aj po jej úspešnej iniciácii a autorizácii. V týchto výnimočných prípadoch sa môže stať, že na Obchodníckom portáli bude platba označená ako úspešná, ale napriek tomu nebude poskytovateľom platobných služieb Platiteľa vykonaná. Vzhľadom na vyššie uvedené je spoločnosť TrustPay oprávnená zmeniť stav Sofort platby z "úspešnej" na "zamietnutú" do 6 Pracovných dní od prvého oznámenia o takejto platbe na Obchodníckom portáli. Preto sa odporúča, aby Obchodník odložil svoju dodávku Platiteľovi nielen dovtedy, kým dostane oznámenie o úspešnej platbe, ale ešte 6 Pracovných dní navyše, aby sa uistil, že Sofort platba bola skutočne zúčtovaná. V opačnom prípade Obchodník preberá plnú zodpovednosť za všetky svoje škody.



- 4.1.1.** Spoločnosť TrustPay je oprávnená účtovať Obchodníkom poplatky za akceptáciu Sofort platieb v súlade so Zmluvou a/alebo Cenníkom poplatkov a to aj v prípade, že Sofort platba bola zo strany banky Platiteľa zamietnutá po jej úspešnej autorizácii.
- 4.1.2.** Reverzovanie Sofort Platby podľa bodu 4.1 vyššie nebude TrustPay považovať za Chargeback podľa týchto VOP.

## XX. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE WeChat Pay

Účelom tejto časti je poskytnúť základný rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom WeChat Pay platieb. Ak Klient nevyužíva službu WeChat Pay platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako sú WeChat Pay platby.

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. WeChat Pay je čínska Platobná metóda založená na digitálnej peňaženke pripojenej k aplikácii WeChat, fungujúca na báze scanovania jedinečného QR kódu pomocou aplikácie WeChat (ďalej aj „WeChat Pay platby“).
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy WeChat Pay Platobnú Metódu je spoločnosť Tenpay Payment Technology Co., Ltd., so sídlom: Tencent Building, Kejizhongyi Avenue, Hi-tech Park, Nanshan District, Shenzhen, Čína, PSČ: 518057.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, zúčtovanie s Klientom za spracované WeChat Pay platby sa vykoná s omeškaním dvoch Pracovných dní.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. WeChat Pay platby sú reverzibilná Platobná metóda a Chargeback je pri WeChat Pay platbách možný.
  - 3.1.1. Chargeback WeChat Pay platby Obchodník nemôže namietat.
- 3.2. Obchodník je oprávnený iniciovať Refundáciu platieb vykonaných prostredníctvom WeChat Pay platieb v plnej výške alebo čiastočne, prostredníctvom Obchodníckeho portálu alebo cez API.

## XXI. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE PAYSAFECARD

Účelom tejto časti je poskytnúť základný právny rámec právneho vzťahu medzi TrustPay a Klientom, ktorý využíva služby Akceptácie platieb na prijímanie platieb prostredníctvom Paysafecard Platieb. Ak Klient nevyužíva službu Paysafecard Platieb, nasledujúce ustanovenia tejto časti nie sú pre neho aplikovateľné. Vzťahy neupravené v tejto časti sa spravujú ustanoveniami ostatných častí týchto VOP. Ustanovenia tejto časti sa nebudú vzťahovať na prijímanie platieb prostredníctvom iných Platobných metód ako Paysafecard Platieb.

### 1. Všeobecné podmienky

- 1.1. Paysafecard sú elektronické peňaží, vydané vo forme 16 miestneho kódu alebo vo forme digitálnej peňaženky, ktoré Platiteľovi umožňujú platiť online za služby a tovary (ďalej aj "**Paysafecard platby**").
- 1.2. Prevádzkovateľom Platobnej metódy Paysafecard je Paysafe Prepaid Services Limited, Grand Canal House, Upper Canal Street, Dublin 4, Írsko spoločne s jeho agentom paysafecard.com Wertkarten Vertriebs GmbH, Am Euro Platz 2, A- Vienna, Rakúsko.

### 2. Zúčtovanie s Obchodníkom

- 2.1. Zúčtovanie s Obchodníkom sa vykoná do 25 dní (alebo, ak je posledným dňom nedeľa alebo sviatok, prvým dňom po uplynutí lehoty 25 dní) po skončení účtovného obdobia, počas ktorého bola vykonaná Paysafecard Platba (ďalej len ako "**Paysafecard Účtovné Obdobie**"). Na účely týchto Osobitných podmienok sa pod Paysafecard Účtovným Obdobím rozumie obdobie medzi 1. (00.00 SEČ) a 15. dňom (24.00 SEČ) a/alebo 16. (00.00 SEČ) a posledným dňom (24.00 SEČ) každého kalendárneho mesiaca.
- 2.2. TrustPay je oprávnená odložiť či prípadne odmietnuť Zúčtovanie s Obchodníkom, v prípade ak TrustPay z akéhokoľvek dôvodu nedostal od Prevádzkovateľa Platobnej metódy sumu spracovaných platieb za dané Paysafecard Účtovné Obdobie a to až dovtedy, kým tieto finančné prostriedky TrustPay neobdrží. V prípade, že došlo k Zúčtovaniu s Obchodníkom a TrustPay neobdržal sumu spracovaných platieb za Paysafecard účtovné obdobie, je TrustPay oprávnený odmietnuť Výplatu Obchodníkovi v alikvotnej výške, prípadne vykonať opravné zúčtovanie podľa Článku 6, Sekcie B, Všeobecnej časti týchto VOP.

### 3. Refundácie a sťažnosti Platiteľov

- 3.1. Paysafecard platby sú považované za ireverzibilnú Platobnú metódu a Chargeback nie je možný. Obchodník urovnáva spory s Platiteľmi a ich sťažnosti samostatne.
- 3.2. Pri Paysafecard platbách nie je možné vykonať Refundáciu, či už v čiastočnej alebo plnej výške.

## SEKCIA C – PODMIENKY VEDENIA PLATOBNÉHO ÚČTU

Účelom tejto časti je poskytnúť právny rámec pre zmluvný vzťah medzi TrustPay a Klientom využívajúcim služby súvisiace s vedením Platobného účtu v TrustPay, ktorého neodmysliteľnou súčasťou je zriadený prístup Klienta do Internet bankingu. Ustanovenia tejto časti sa vzťahujú len na Klientov s otvoreným Platobným účtom v TrustPay alebo záujemcov o Platobný účet v TrustPay, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.

Vzťahy neupravené touto sekciou sa riadia ustanoveniami všeobecnej časti VOP. Ustanovenia tejto sekcie sa neuplatnia na vyžívanie služby Brány TrustPay.

### 1. Zriadenie, vedenie a disponovanie s Platobným účtom

1.1. Pre účely poskytovania platobných služieb TrustPay zriaďuje a spravuje pre Klienta jeden alebo viac Platobných účtov, ktoré sú vedené na meno a priezvisko/obchodný názov Klienta. Každý Platobný účet má pridelené svoje unikátne číslo. TrustPay je oprávnená stanoviť minimálny zostatok na Platobnom účte.

### 2. Poskytovanie informácií o platbách a stave na Platobných účtoch

- 2.1. Klient má prístup k informáciám o pohyboch a aktuálnom zostatku na svojich účtoch prostredníctvom služby Internet banking.
- 2.2. TrustPay poskytuje výpisy z účtu v papierovej podobe len na základe žiadosti Klienta. TrustPay má nárok na poplatky podľa aktuálneho Cenníka poplatkov.

### 3. Všeobecné ustanovenia k Platobným operáciám

- 3.1. TrustPay vykonáva pre Klienta Platobné operácie výlučne elektronicky v bezhotovostnej forme.
- 3.2. Platby prijaté TrustPay v prospech Klienta sa pripíšu na Platobný účet Klienta najneskôr do konca nasledujúceho Pracovného dňa po dni, kedy bola Platobná operácia prijatá, v prípade ak Platobná operácia nie je v rozpore s internou akceptačnou politikou TrustPay, všeobecne záväznými právnymi predpismi a nariadeniami alebo v rozpore s dohodnutým charakterom zmluvného vzťahu.
- 3.3. Klient súhlasí s tým, že v prípade, ak po zrušení Platobného účtu a/alebo ukončení zmluvného vzťahu budú prijaté finančné prostriedky na zatvorený účet Klienta, má TrustPay právo pripísať takéto finančné prostriedky na iný Platobný účet Klienta, pokiaľ je taký účet zriadený alebo má právo poukázané finančné prostriedky vrátiť Platiteľovi po odrátaní príslušných poplatkov spojených s takouto Platobnou operáciou podľa aktuálneho Cenníka poplatkov.
- 3.4. TrustPay je oprávnená nepripísať finančné prostriedky v prospech Klienta alebo neodoslať finančné prostriedky z Platobného účtu Klienta, ak údaje o Platiteľovi nie sú dostatočne jasné, zrozumiteľné a určité.

- 3.5.** TrustPay je oprávnená nepripísať finančné prostriedky v prospech Klienta alebo neodoslať finančné prostriedky z Platobného účtu Klienta, ak prevodný príkaz obsahuje informácie alebo inštrukcie, na základe ktorých nemožno vykonať Platobnú operáciu alebo ak takáto operácia nie je v súlade s právnymi predpismi, internou politikou TrustPay alebo dobrými mravmi, najmä ak má pri predmetnej Platobnej operácii podozrenie na legalizáciu príjmov z trestnej činnosti alebo financovanie terorizmu alebo na spáchanie iného trestného činu.
- 3.6.** TrustPay si vyhradzuje právo nepripísať peňažné prostriedky na Platobný účet Klienta v prípade, ak má podozrenie, že príslušná Platobná operácia nemala byť vykonaná v prospech Klienta. V takomto prípade sa TrustPay zaväzuje bezodkladne kontaktovať Klienta a vyzvať ho na preukázanie oprávnenosti prijatej Platby.
- 3.7.** Klient môže vykonávať jednotlivé platby na základe Prevodných príkazov prostredníctvom služby Internet banking alebo iným spôsobom podporovaným TrustPay. TrustPay nenesie žiadnu zodpovednosť za spracovanie chybných údajov, ktoré boli zadané Klientom a má právo na všetky poplatky podľa Cenníka poplatkov z Platby vyplývajúce.
- 3.8.** TrustPay spracováva Prevodné príkazy uskutočnené Klientom bez zbytočného odkladu, v rámci Cut-off time, za predpokladu, že v okamihu splatnosti je na Platobnom účte Klienta, z ktorého má byť suma odpísaná, dostatočné finančné krytie (vrátane poplatkov). V prípade, že krytie nie je dostatočné, TrustPay Prevodný príkaz neuskutoční.
- 3.9.** V prípade, ak Prevodný príkaz Klienta obsahuje nesprávny údaj (najmä, ale nie výlučne údaj o bankovom spojení) v dôsledku čoho Poskytovateľ platobných služieb Prijemcu prevedené finančné prostriedky vráti, TrustPay pripíše tieto finančné prostriedky späť na Platobný účet Klienta po odrátaní poplatkov súvisiacich s Platobnou operáciou.

#### **4. Interné a Externé platobné operácie**

- 4.1.** Klient môže zadať Prevodný príkaz pre Interné platobné operácie kedykoľvek, aj mimo Pracovný deň. Tieto sú spracovávané automaticky bez zbytočného odkladu po ich zadaní.
- 4.2.** Externé platobné operácie na základe Prevodného príkazu Klienta zadané v Pracovný deň do Cut-off time budú spracované v deň zadania príkazu. Platby zadané po Cut-off time budú spracované nasledujúci Pracovný deň po zadaní Prevodného príkazu. Za spracovanie Externej platobnej operácie sa považuje zadanie Prevodného príkazu na spracovanie prostriedkov zo strany TrustPay.

#### **5. Trvalé prevodné príkazy**

- 5.1.** Klient môže prostredníctvom Internet bankingu zriadiť Trvalé prevodné príkazy. Tieto Platby budú spracovávané ako všetky ostatné Platobné operácie uskutočňované na základe Prevodných príkazov Klienta.
- 5.2.** Trvalý prevodný príkaz môže Klient kedykoľvek zrušiť v TrustPay Internet bankingu bez udania dôvodu. Zrušenie Trvalého príkazu má okamžitú platnosť a účinnosť a ruší všetky budúce Prevodné príkazy vyplývajúce z konkrétneho Trvalého prevodného príkazu.