

## Pokyny podmienok spolupráce s eService v oblasti prijímania platobných nástrojov

§1 1.1 Akceptant je oprávnený do prijímania platobných nástrojov opísaných v prílohe č.1.

1.2 Osoba, obsluhujúca platobné transakcie, je povinná prijať platbu platobným nástrojom bez ohľadu na výšku sumy platobnej transakcie.

§2 2.1 Jedine transakcie obsluhované platobným terminálom alebo programom s certifikátom, zhodným so systémom eService, a obsluhované akceptantom v súlade so zásadami uvedenými v podmienkach alebo v inštrukcii obsluhy platobného terminálu sú základom k vyplateniu súm patriacich akceptantovi za predaný tovar, zrealizované služby alebo vyplatené hotovosti.

2.2 V rámci tejto zmluvy, je akceptant povinný využívať jedine platobný terminál, program a materiál poskytovaný eService.

§3 3.1 Akceptant je povinný vystaviť v pobočkách podľa prílohy č.2 k zmluve, emblémy informujúce o tom, aké druhy platobných nástrojov akceptuje. Odporúčané vystavenie znamená umiestnenie emblémov na mieste viditeľnom pre držiteľa platobných nástrojov.

3.2 Akceptant nezíska žiadne práva na vlastníctvo znakov a emblémov platobných nástrojov poskytnutých eService v celi dodržania zmluvy.

§4 4.1 Osoba obsluhujúca transakcie, má povinnosť pred vykonaním transakcie vykonať verifikáciu platobnej karty : a) dátum platnosti platobnej karty, b) vykonať kontrolu charakteristických znakov pre daný systém platobných kariet, c) skontrolovať kartu, či karta nemá žiadne znaky falšovania či upravenia, d) či na platobnej karte vytlačené písmená a čísla, ktoré majú byť v jednej línii, nie sú premiestnené, e) či štyri čísla vytlačené na platobnej karte nad či pod číslom platobnej karty (ak sú na karte) sú zhodné s prvými štyrmi číslami na platobnej karte, f) či hologram ak je umiestnený na platobnej karte má správny vzor pre systém, trojrozmerný efekt, dáva farebné efekty a jeho hrana sa nedá zachytiť nechtom, g) či na páse vzoru podpisu nie je nápis VOID, ktorý znamená, že platobná karta je neplatná, h) či je platobná karta podpísaná (ak je na karte miesto pre podpis), či pásek pre podpis nemá znaky po úprave alebo zmene podpisu, či nie je rozmazaný a hrana pásika pre podpis sa nedá zachytiť nechtami, i) či platobná karta nie je poškodená, puknutá, zlomená, či všeobecný vzhľad platobnej karty nebudí podozrenie. V prípade potvrdenia pochybností korejektovek z vyššie vymenovaných podmienok nie je možné pokračovať vo vykonaní transakcii a je potrebné platobnú kartu zadržať, zároveň neodkladne kontaktovať Centrum obsluhy akceptanta eService a podať heslo „kód 10“. Heslo „kód 10“ označuje chýbajúce informácie. Pracovník Centra obsluhy akceptanta eService sa opýta pár otázok, týkajúcich sa klienta a zároveň sa spojí s bankou, ktorá platobnú kartu vydala. Následne sprostredkúva inštrukcie, ako ďalej postupovať.

4.2 Osoba obsluhujúca transakcie má povinnosť skontrolovať či potvrdenie z platobného terminálu je čitateľné (čitateľné musia byť všetky elementy potvrdenia vymenované v bode 11.4b) a tiež porovnať číslo platobnej karty na potvrdení z platobného terminálu s číslom na platobnej karte. V prípade elektronických platobných kariet je možné, že nebude číslo platobnej karty vytlačené alebo nebude celé, iba jeho časť. V prípade, že sa nezhodujú, transakciu treba bezodkladne zrušiť (v prípade získania autorizácie pre transakciu) a kontaktovať Centrum obsluhy akceptanta eService, podať heslo „kód 10“ a zároveň platobnú kartu po dobu verifikácie zadržať.

4.3 V prípade platobnej karty, kde je držiteľ verifikovaný na základe podpisu na potvrdení, osoba obsluhujúca vykonanie transakcie je povinná podpis porovnať s podpisom na magnetickom pásiku platobnej karty. V prípade, že sa porovnávané podpisy nezhodujú, transakciu je potrebné zrušiť (po získaní autorizácii pre transakciu), platobnú kartu zadržať a zároveň kontaktovať Centrum obsluhy akceptanta eService, podať heslo „kód 10“ a počkať na informácie ako ďalej postupovať.

4.4 V prípade potvrdenia správnosti platobnej karty (zhodne s bodom 4.1 a 4.2) aj zhodnosť podpisov (zhodne s bodom 4.3) osoba obsluhujúca transakcie je povinná na odporúčanie eService potvrdiť správnosť údajov podpisom na originálnom potvrdení z platobného terminálu. Potvrdenie transakcie musí byť podpísané ihneď po zakončení transakcie, plným menom a priezviskom v hornej časti originálneho potvrdenia z platobného terminálu, nad logom eService. Podpis nesmie zakrývať žiadne grafické elementy.

4.5 V prípade a) akýchkoľvek pochybností týkajúcich sa pravosti platobnej karty, alebo pravosti podpisu na potvrdení b) podozrivého správania sa držiteľa platobnej karty c) získania záporných odpovedí banky, ktorá vydala platobnú kartu pri dvoch platobných transakciách toho istého držiteľa karty d) keď suma transakcií prekračuje viac ako dvojnásobne sumu aká je zvyčajná pre platobné transakcie u akceptanta e) v prípade akýchkoľvek podozrení narušenia podmienok opísaných v pokynoch, osoba obsluhujúca transakcie je povinná bezodkladne kontaktovať Centrum obsluhy eService, podať heslo „kód 10“ a postupovať podľa prijatých informácií.

4.6 Pravidlá opísané v bodoch 4.1-4.4 neplatia pre obsluhu bezkontaktných transakcií v technológii EMV, ak pre vykonanie transakcie nie je potrebné preukázanie platobnej karty pracovníkovi akceptanta.

§5 5.1 Osoba obsluhujúca transakcie môže žiadať od držiteľa platobnej karty doklad totožnosti v prípade pochyb o totožnosti držiteľa platobnej karty. Ak sa kontrola totožnosti nepodarí, osoba obsluhujúca transakcie musí bezodkladne kontaktovať Centrum obsluhy akceptanta eService a podať heslo „kód 10“ a postupovať podľa prijatých informácií.

5.2 Osoba obsluhujúca transakcie má právo a povinnosť neprijíť platbu či REFUNDÁCIU prostriedkov pomocou platobnej karty (stačí splnenie najmenej jednej podmienky): a) platobná karta je neplatná b) vyradenia platobnej karty c) nezhoduje sa podpis na potvrdení s podpisom na magnetickom pásiku na platobnej karte d) odmietnutie držiteľa platobnej karty preukázať sa dokladom totožnosti v prípade situácie opísanej v

bode 5.1, alebo keď platobnú kartu používa neoprávnená osoba e) nezískanie akceptácie ukončenia operácie.

5.3 Osoba obsluhujúca transakcie má právo a povinnosť zadržať platobnú kartu na zásadách opísaných v bode 6.3c ak: a) platobný terminál ukazuje odporúčanie zadržania platobnej karty b) pracovník Centra obsluhy akceptanta eService odporúča zadržať platobnú kartu. Jedinou výnimkou je ak osoba obsluhujúca má ohrozené zdravie alebo život. V takom prípade je potrebné vyplniť formulár OPIS SITUÁCIE, kde je potrebné popísať príčinu nezadržania platobnej karty. Formulár je potrebné odoslať do eService pomocou faxu alebo poštou na adresu alebo fax uvedený na formulári.

5.4 Ustanovenia v bode 5.3 nie sú potrebné ak sa jedná o transakciu bezkontaktnú alebo v technológii EMV, ak k vykonaniu transakcie nie je potrebná platobná karta pracovníkovi akceptanta.

5.5 Ak sa akceptant rozhodne poslať tovar na miesto odporúčané držiteľom platobnej karty (nezáleží či je to služba štandardná alebo jednorázová), nesie zodpovednosť v prípade straty alebo poškodenia zásielky, či aj oneskorenie zásielky v čase od jej predania do doručenia na miesto odporúčané držiteľom platobnej karty.

5.6 Ak je tovar alebo služba odobraná priamo na mieste predaja, akceptant je po predaji povinný archivovať potvrdenia predaja a bezodkladne potvrdenia preukázať eService v prípade reklamácie. V súvislosti s ustanoveniami, potvrdenia poslania zásielky nie je dostatočným dokumentom pre reklamáciu držiteľa platobnej karty zloženej v banke, kde bola karta vydaná.

§6 6.1 Transakcie vykonané použitím platobného terminálu sú automaticky autorizované.

6.2 Z centra automatickej autorizácie eService je možné dostať jednu z šiestich odpovedí: a) autorizácia, čiže získanie kódu autorizácie pre vykonanie transakciu b) odmietnutie vykonania transakcie: „TRANSAKCIA ODMIETNUTÁ“ c) žiadosť o zadržanie platobnej karty: „ZADRŽ KARTU“ d) súhlas na vykonanie transakcie pod podmienkou preukázania dokladu totožnosti držiteľa platobnej karty: „SKONTROLUJ TOTOŽNOSŤ“ e) odmietnutie vykonania transakcie Cashback: „VÝPLATA HOTOVOSTI ODMIETNUTÁ“ f) odmietnutie vykonania transakcie Cashback: „VÝPLATA HOTOVOSTI NEOBSLUHOVANÁ“

6.3 Význam odpovedí autorizácie (odpovede sa zobrazujú na platobnom termináli alebo na potvrdeniach): a) autorizácia znamená súhlas na vykonanie transakcie b) odmietnutie znamená nesúhlas banky klienta na vykonanie transakcie. Môže to byť spôsobené tým, že držiteľ platobnej karty nemá dostatočné finančné prostriedky na jeho bankovom konte, alebo prekročil limit, ktorý má. V takom prípade sa na platobnom termináli objaví nápis: „NESÚHLAS BANKY KLIENTA“. V takej situácii je potrebné diskretným spôsobom vysvetliť klientovi, že banka nedala súhlas k vykonaniu transakcie, potrebné je tiež v takom prípade vrátiť klientovi platobnú kartu a požiadať ho o iný platobný nástroj alebo hotovosť. V prípade, že klient zadá nesprávny PIN kód (platí pre transakcie s elektronickým podpisom) ukáže sa nápis: „ODMIETNUTIE NESPRÁVNÝ PIN“. V takom prípade je potrebné opakovať transakciu, c) v prípade, že je požadované zadržanie platobnej karty to znamená, že banka, ktorá vydala platobnú kartu odporúča platobnú kartu zadržať. V takom prípade treba klientovi vyjasniť, že banka, ktorá je majiteľom karty, žiada platobnú kartu zadržať. Zadržanú platobnú kartu treba nastrihnúť medzi magnetickým pásikom a podpisom do hĺbku od ½ až po ¾ dĺžky platobnej karty. Nastrihnúť ju treba od strany, kde nie je hologram platobnej karty. Pri nastrihnutí je potrebné dávať pozor aby sme nepoškodili magnetický pás alebo hologram. Najneskôr nasledujúci deň je potrebné odoslať platobnú kartu aj s vyplneným PROTOKOLOM ZADRŽANIA KARTY aj OPISOM SITUÁCIE poštou na adresu eService, ktorá je uvedená na formulári. Odporúčanie zadržať kartu je možné dostať aj od pracovníka Centra obsluhy akceptanta eService (COA). d) súhlas na realizáciu transakcie pod podmienkou verifikácie totožnosti držiteľa platobnej karty znamená, že je potrebné vykonať kontrolu totožnosti držiteľa platobnej karty pomocou občianskeho preukazu alebo cestovného pasu. Sériové číslo a číslo dokumentu je potrebné vpsať na správnom mieste do originálu potvrdenia z platobného terminálu. POZOR! Za platobné karty zaslané do eService je vyplácaná odmena vo výške, ktorú určil vydavateľ platobnej karty. Povinnosť zaslať do eService správne zničenú platobnú kartu sa týka aj nájdených či zabudnutých platobných kariet, v takých prípadoch, ale nie je vyplácaná odmena. Odmena tiež nie je vyplácaná, ak je platobná karta zadržaná nesprávnym spôsobom a postupom nezhodným s bodom 5.3, e) odmietnutie transakcie Cashback „VÝPLATA ODMIETNUTÁ“ znamená prekročenie limitu výplat hotovosti určeny medzinárodnou platobnou organizáciou, vydavateľom platobného nástroja, alebo prekročenie dostupnej hotovosti pre držiteľa platobného nástroja, f) odmietnutie transakcie Cashback „VÝPLATA NEOBSLUHOVANÁ“ znamená nedopustenie daného typu platobného nástroja cez medzinárodné platobné organizácie do služby Cashback alebo nepripodobenie vydavateľa platobného nástroju do obsluhy služby Cashback.

6.4 V prípade problému s pripojením platobného terminálu s autorizačným centrom eService (na potvrdení sa objaví nápis: TRANSAKCIA ZAMIETNUTÁ ŽIADNE PRIPOJENIE) alebo keď sa na obrazovke platobného terminálu objaví heslo „Zavolaj do eService – COA“ osoba obsluhujúca transakcie je povinná telefonicky sa spojiť s Centrom obsluhy akceptanta eService (COA), aby získala súhlas na prijatie platobnej karty – vykonanie hlasovej autorizácie alebo vyjasnenie danej situácie.

6.5 Proces hlasovej autorizácie prebieha nasledujúco: Držiac platobnú kartu je potrebné kontaktovať Centrum obsluhy akceptanta eService (COA) a pri kontakte s pracovníkom COA je potrebné uviesť: a) identifikačné číslo pobočky akceptanta (umiestnené na platobnom termináli), b) číslo platobnej karty, c) sumu transakcie, d) dátum platnosti platobnej karty. Pracovník COA má právo žiadať aj informácie pre plnú identifikáciu klienta: e) bydlisko a telefónny kontakt, f) dátum narodenia, g) krstné meno

- a priezvisko, uvedené na platobnej karte, h) číslo občianskeho preukazu alebo cestovného pasu, i) názov banky, ktorá vydala platobnú kartu. Následne COA udelí osobu obsluhujúcej transakcie jednu zo šiestich odpovedí, vymenovaných v bode 6.2. V prípade získania súhlasu na vykonanie transakcie pracovník COA preukáže osobu obsluhujúcej transakcie kód autorizácie a tiež proces ako ho manuálne vpísať do platobného terminálu.
- 6.6 Ustanovenia bodov 6.3c), 6.4 a 6.5 neplatia pre obsluhu transakcií vykonaných bezkontaktnou metódou alebo v technológii EMV, ak k vykonaniu transakcie nie je potrebné preukázanie platobnej karty pracovníkovi akceptanta.
- § 7 7.1 Osoba obsluhujúca platobné transakcie nemôže deliť sumy do platby za jednotlivý tovar alebo službu na platobné transakcie menšej hodnoty.
- 7.2 Osoba obsluhujúca platobné transakcie môže držiteľov platobných kariet, patriacich do platobného systému MasterCard s logom MasterCard, Maestro, Debet MasterCard, MasterCard Electronic, zaťažiť poplatkami alebo inými dodatkovými nákladmi či províziami, ktoré vychádzajú z platenie platobnou kartou. Dodatkové poplatky môžu byť rôzne, záleží od produktov systému MasterCard, pričom nemôžu byť väčšie ako suma platobnej transakcie.
- 7.3 Pred realizovaním platobnej transakcie osoba, ktorá obsluhuje platobné transakcie, je povinná informovať držiteľa platobnej karty o poplatkoch, o ktorých sa píše v bode 7.2 a tiež informovať o ich výške.
- 7.4 Akceptant je povinný tiež označiť svoje pobočky, v ktorých bude poberať dodatkové poplatky, o ktorých informujeme v bode 7.2, a to vyvesením informácie o poplatkoch na viditeľnom mieste pre držiteľa karty.
- 7.5 Akceptant môže vykonať činnosti spomínané v bodoch 7.2 – 7.4 pod podmienkou zaslania písomnej žiadosti do eService a tiež získania písomného súhlasu eService. eService si v odpovedi na žiadosť akceptanta vyhradzuje možnosť vymedzenia všeobecných pravidiel zaťaženia akceptantom držiteľa platobnej karty poplatkami, o ktorých informujeme v bode 7.2.
- 7.6 Akceptant je povinný nezaťažovať klienta inými poplatkami alebo províziami platobných systémov ako sú karty systému MasterCard
- § 8 8.1 Platobnú transakciu REFUNDÁCIA je možné vykonať iba v prípade, keď užívateľ platobného nástroja vracia zakúpený tovar alebo rezignuje zo služby pred jej vykonaním, ak platba za tovar alebo službu bola vykonaná tým istým platobným nástrojom. Ak to nie je možné, refundáciu je možné vykonať v hotovosti. Transakcia refundácie sa týka iba platobnej transakcie. Akceptant nemôže prijať refundáciu hotovosti v rámci transakcie Cashback.
- 8.2 Pred vykonaním refundácie osoba obsluhujúca platobnú transakciu je povinná poprosiť držiteľa platobného nástroja o ten istý platobný nástroj s ktorým platobnú transakciu vykonal.
- 8.3 Podmienkou vykonania refundácie osobou obsluhujúcou platobnú transakciu je potvrdenie držiteľa platobného nástroja o nákupe tovaru alebo služby (faktúra alebo potvrdenie vytlačené z pokladne a potvrdenia z platobného terminálu), ktorý vykonal pomocou toho istého platobného nástroja, u toho istého akceptanta na sumu nie nižšiu ako suma plánovanej platobnej transakcii refundácie.
- 8.4 Na základe jedného potvrdenia o nákupe je možné vykonať jednu alebo viac platobných transakcií refundácie pod podmienkou, že celková suma refundácií neprekročí celkovú sumu platobnej transakcie na potvrdení nákupu.
- 8.5 Pri každej platobnej transakcii refundácie osoba obsluhujúca platobnú transakciu refundácie je povinná označiť na potvrdení nákupu sumu a dátum vykonania refundácie.
- 8.6 eService má právo požiadať akceptanta o kópiu potvrdenia nákupu ku každej platobnej transakcii, ku ktorej akceptant vykonal refundáciu so všetkými dôsledkami z bodu 11 pokynov.
- 8.7 V prípade platobnej transakcie refundácie sú používané všeobecné zásady verifikácie platobnej karty a jej držiteľa, ktoré sú uvedené v bode 4. Zásady obsluhy platobného terminálu pri platobnej transakcii refundácie sú popísané v inštrukcii obsluhy platobného terminálu.
- 8.8 Ak v danom dni u akceptanta celková suma platobných transakcií refundácie prekročí celkovú sumu platobných transakcií, eService môže vyzvať akceptanta do vykonania v určitom čase určenom eService o platbu do zúčtovania sumy na bankový účet uvedený v liste.
- 8.9 V prípade, keď eService má podozrenie, že osoba obsluhujúca platobnú transakciu refundácie nespĺnila ktorúkoľvek podmienku v bodoch 8.1-8.3, eService má právo zadržať prevod prostriedkov na konto držiteľa platobného nástroja z titulu tej platobnej transakcie refundácie, na čas potrebný na vyriešenie vzniknutej situácie. Ak je podozrenie správne, eService má právo zrušiť celú operáciu platobnej transakcie refundácie.
- 8.10 Akceptant má plnú zodpovednosť za všetky dôsledky, vyplývajúce z vykonania platobnej transakcie refundácie na ním používanom platobnom termináli, vrátane dôsledkov vyplývajúcich z bodu 8.9
- 8.11 V prípade vykonania platobnej transakcie refundácie, poplatok za platobnú transakciu nepodlieha refundácii.
- § 9 9.1 Všetky transakcie sú vykonávané v domácej mene alebo v mene platobnej karty, súhlasne s vyhlásením držiteľa platobnej karty.
- 9.2 Transakcia DCC je dostupná výhradne iba držiteľovi platobnej karty s logom IPA, obsluhovaného eService.
- 9.3 Potvrdenie súhlasu znamená podpis na potvrdení, vytlačenej z platobného terminálu alebo vpísaním čísla PIN držiteľom platobnej karty.
- 9.4 Informácia prezentovaná držiteľovi platobnej karty akceptantom musí jasne informovať, že držiteľ platobnej karty má možnosť uskutočniť platbu v EUR alebo v mene platobnej karty a tiež musí obsahovať celkovú sumu transakcie v EUR, hodnotu transakcie DCC, kurz výmeny valút, celkovú sumu transakcie (v tom sumu marže a provízie). Tieto informácie budú prezentované na obrazovke platobného terminálu. Je zabránené prinútiť držiteľa platobnej karty k vykonaniu transakcie DCC.
- 9.5 V prípade porušenia akceptantom podmienok bodov 9.3 a 9.4 si eService vyhradzuje právo do: - zrušenia akceptantovi služby DCC, vyhradzuje si právo aj do vypovedania zmluvy v režime ohraničenom v ods.6.3c) zmluvy – prenesenie pokút, poplatkov a iných nákladov a výdavkov pre eService, ktoré sú dôsledkom nedodržovania povinností akceptanta, v súlade s podmienkami bodov 9.3 a 9.4.
- 9.6 Rozhodnutie o uznaní platobnej karty ako spôsobilé do vykonania transakcie DCC je vždy komunikované platobným terminálom počas autorizácie transakcie. V priebehu autorizácie transakcie sú tiež sťahované valuty transakcie DCC a výmenný kurz valút.
- 9.7 V mene platobnej karty môžu byť vykonávané nasledujúce druhy transakcií: a) platobná transakcia, b) zrušenie platobnej transakcie, c) platobná transakcia refundácie.
- 9.8 Akceptant je povinný vykonávať službu DCC v súlade s nižšie uvedenými zásadami: a) ak platobná transakcia bola vykonaná vo valute platobnej karty, platobná transakcia refundácie tiež musí byť vykonaná vo valute platobnej karty a to s kurzom, ktorý bol v deň platobnej transakcie. b) ak bola platobná transakcia vykonaná v lokálnej valute a nie vo valute platobnej karty, platobná transakcia refundácie tiež musí byť vykonaná v lokálnej valute.
- 9.9 Zodpovednosť za eventuálne reklamácie a dôsledky vyvolané z nedodržania podmienok uvedených v bode 9.8 ponese akceptant.
- 9.10 Akceptant má povinnosť označiť pobočky, v ktorých je možné vykonať transakciu DCC. Znamená to umiestniť emblémy na mieste viditeľnom pre držiteľa platobnej karty.
- 9.11 Sumy z transakcií DCC vykonaných platobnými kartami vydanými v zahraničí sú prepočítané cez medzinárodné platobné organizácie na valutu krajiny držiteľa platobnej karty podľa kurzu v systéme danej platobnej karty v deň transakcii DCC.
- § 10 10.1 Podmienkou správneho vyúčtovania transakcií a ich prijatia cez IPA alebo iných vydavateľov platobných nástrojov je zaslanie tých transakcií do eService (zamknutie dňa na platobnom termináli do dvoch pracovných dní od realizácie u akceptanta). Prevod poplatkov akceptantovi z titulu vyúčtovania transakcií nastúpi na základe súhrnu transakcií vykonaných zhodne s pravidlami, prostredníctvom platobného terminálu. Súhrn transakcií po hodine 23:00 môže spôsobiť presunutie prostriedkov patriacich akceptantovi.
- 10.2 Okrem toho, že platobný terminál vykonáva zamknutie dňa automaticky v určenej hodine dňa, povinnosťou osoby obsluhujúcej transakcie je každodenné kontrolovanie, či vykonané transakcie boli zaslané do eService, čiže či bolo vykonané správne zamknutie dňa na platobnom termináli. Potvrdením správneho zamknutia dňa je vytlačené potvrdenie VYÚČTOVANIE DŇA zakončené SALDÁ ZHODNÉ.
- 10.3 V prípade, keď zamknutie dňa na platobnom termináli nebolo vykonané automaticky v určenej hodine, osoba obsluhujúca transakcie je povinná neodkladne vykonať manuálne zamknutie dňa pomocou spustenia správnej funkcie na platobnom termináli. Ak sa zamknutie dňa vykoná nesprávne alebo na potvrdení VYÚČTOVANIA DŇA je zakončené SALDÁ NEZHODNÉ, osoba obsluhujúca transakcie je povinná neodkladne nahlásiť tento stav písomne na Centrum obsluhy akceptanta eService.
- 10.4 eService nie je zodpovedná za zamietnutie medzinárodnou platobnou organizáciou alebo inými vydavateľmi platobných nástrojov tých transakcií, ktoré zostali zaslané do eService po dlhšom čase ako bolo spomenuté v bode 10.1, ak osoba obsluhujúca transakcie nevykonala neodkladné nahlásenie stavu chýbajúceho správneho zamknutia dňa na platobnom termináli, ako je popísané v bode 10.3.
- 10.5 eService si vyhradzuje právo nevyplatiť akceptantovi prostriedky z titulu tých transakcií. Ak boli už tieto prostriedky vyplatené, eService si vyhradzuje právo odpočítať tú sumu zo súčasných platieb alebo písomne vyzvať akceptanta k úhrade prostriedkov v určenom termíne, ktorý určí eService, na bankové konto uvedené v písomnej výzve.
- § 11 11.1 Akceptant je povinný archivovať po dobu 36 mesiacov od dátumu transakcie originálne potvrdenia vytlačené platobným terminálom (aj po ukončení spolupráce).
- 11.2 Ak sa eService obráti na akceptanta ohľadom zaslania originálu či kópie účtu, akceptant je povinný účet vyhľadať a zaslať ho do eService. Tiež sa to týka potvrdenia účtu z pokladne a potvrdenia, potvrdzujúceho poskytnutie tovaru alebo služby užívateľovi platobného nástroja. V prípade pobočky poskytujúcej dodatkové služby určené dodatkovými zásadami je potrebné dodanie tiež dokumentov na zásade určených predpisov.
- 11.3 Ak v priebehu 14 pracovných dní od písomnej výzvy eService akceptant nespĺni svoju povinnosť, opísanú v bodoch 11.2 a 13.3, alebo ak sa akceptantom zaslané potvrdenie ukáže neplatné, eService si vyhradzuje právo odmietnuť vyplatenie akceptantovi prostriedky z tej transakcie. Ak výplata prostriedkov už prebehla, eService si vyhradzuje právo odpočítať tú sumu z aktuálnych platieb alebo možnosť písomnej výzvy na uhradenie pohľadávok v termíne určenom eService a na konto, ktoré je uvedené v písomnej výzve.
- 11.4 Potvrdenie z platobného terminálu je neplatné ak sa jedná o jeden z týchto prípadov: a) ručný podpis držiteľa platobnej karty na účte (pre transakcie potvrdzované podpisom) nie je zhodný s podpisom na platobnej karte alebo sú oba podpisy rôzne, b) na potvrdení chýba alebo je nečitateľné alebo nesprávne niektorý z nasledujúcich elementov: - suma transakcie, dátum transakcie, číslo platobnej karty (alebo jej časť, pokiaľ je jej zvyšok zakrytý), číslo platobného terminálu, celá adresa a názov pobočky, kód autorizácie, suma hotovosti pokiaľ sa jedná o platobnú transakciu Cashback, c) nie je uvedené sériové číslo a číslo dokumentu totožnosti držiteľa platobnej karty, ak súhlas na uskutočnenie transakcie bol podmienený kontrolou totožnosti držiteľa platobnej karty, d) v deň transakcii bola platobná karta neplatná, e) údaje na origináli účtu sú iné ako na kópii pre držiteľa platobnej karty, f) platobná karta (okrem transakcií vykonaných bezkontaktnou metódou alebo technológiou EMV, keď k vykonaniu transakcie nie je potrebné preukázať platobnú kartu pracovníkovi akceptanta) bola viditeľne sfaľovaná, upravená, zničená alebo nemala charakteristické znaky systémov platobných kariet, g) keď sa transakcia nevykonávala zhodne so zmluvnými podmienkami.

- §12 12.1 . Akceptant nemôže využívať platobný terminál na iné účely ako je uvedený v zmluve, nemôže tiež prijímať na platobnom termináli obsluhovanom cez eService platby alebo refundácie realizované v inej firme.
- 12.2. Pracovníci eService majú právo navštevovať pobočky akceptanta a kontrolovať správnosť vykonávaných činností podľa zmluvy a konkrétne: a) či je v poriadku dokumentácia, b) pravidlosť vykonávanej obchodnej činnosti s informáciami poskytnutými eService, c) spôsob využívania poskytnutých materiálov a zariadení.
- §13 13.1 Akceptant je povinný chrániť dokumentáciu týkajúcu sa platobných kariet pred tretími osobami a zároveň spĺňať štandardy PCI DSS: a) zabezpečenie zákazu registratória a uchovania obsahu alebo časti zápisov magnetického pásika alebo mikroprocesora, či údajov ako je CVV2, CVC2 vytlačených na rube platobnej karty, b) skutočného zabezpečenia pred tretími osobami informácií platobných kariet, umiestnených v systémoch akceptanta alebo v dokumentoch, v tom potvrdenia zo systému platobného terminálu, či registrácie tých informácií v inom ciele ako obsluha transakcií (vo výnimočných prípadoch je dopustené registrovať časť čísel platobnej karty, ale nemôže to byť viac ako prvých 6-čísel a 4 posledné čísla platobnej karty), c) systematického kontrolovania či: - v systéme akceptanta obsluhujúceho transakcie dokonané pri používaní platobných kariet, v elementoch platobného terminálu alebo ich okolia nie je nainštalované alebo nebolo skúšané nainštalovať program, ktorý by mohol slúžiť k nelegálnemu registróvaniu alebo získavaniu údajov platobných kariet alebo čísel PIN, - elementy platobného terminálu a iných zariadení využívaných k obsluhu transakcií a použitím platobných kariet nezostali zmenené osobami, ktoré na to nemajú povolenie alebo či nie sú poškodené či otvárané, pri podozreniach je potrebné neodkladne kontaktovať eService a podať všetky dostupné informácie, ktoré môžu pomôcť pri vyjasnení situácie. d) potvrdenie zhody s podmienkami štandardov PCI DSS v spôsob zhodný s podmienkami medzinárodných platobných organizácií, vlastný pre počet a spôsob vykonania transakcií akceptantom.
- 13.2 Pred používaním platobného terminálu alebo iných zariadení využívaných k obsluhu transakcií s využitím platobných nástrojov, osoba obsluhujúca platobné transakcie je povinná verifikovať či: a) v elementoch tých zariadení alebo v okolí nezostali nainštalované alebo nebolo skúšané nainštalovať program alebo zariadenie, ktoré by mohlo slúžiť k získavaniu údajov platobných kariet alebo čísel PIN, b) tie elementy neboli inštalované osobami neoprávnenými alebo nie sú poškodené či otvárané. V každom prípade ak sa potvrdí podozrenie, je potrebné aby osoba obsluhujúca transakcie neodkladne kontaktovala eService a poskytla všetky potrebné údaje k vyriešeniu situácie.
- 13.3 Akceptant je povinný dodať všetky dôkazy v prípade podozrenia podvodu s platobnými nástrojmi a tiež ak bude potreba v písomnej forme popísať okolnosti vykonania transakcie kradnutým alebo falšovaným platobným nástrojom.
- 13.4 V prípade potvrdeného podozrenia, že akceptant neplní požiadavky uvedené v bode 13.3 alebo porušuje podmienky zmluvy alebo spôsobuje ujmu držiteľovi platobného nástroja alebo iným účastníkom finančného obratu, vykonávaného pomocou platobných nástrojov, si eService vyhradzuje právo zablokovať platobný terminál v systéme, čo znamená, že akceptant nebude môcť vykonávať platobné transakcie. Každopádne eService pri rozhodnutí o zablokovaní platobného terminálu, bude brať do úvahy ohraničenie potencionálnych strát pri ďalšom využívaní platobného terminálu akceptantom, ktoré môžu poniesť účastníci finančného obratu pri využívaní platobných nástrojov. Blokovanie bude trvať až do vyjasnenia situácie.
- §14 14.1 eService môže vytvoriť rezervu v ciele zabezpečenia finančných prostriedkov, ktoré akceptant je alebo môže byť dlžný eService. Zhodne s uznaním eService rezerva môže byť financovaná zhodne s odsek 14.2. Rezerva bude udržiavaná vo výške určenej eService, ktorá bude dostatočná na pokrytie súčasných alebo budúcich záväzkov akceptanta, o ktorých informujeme v bodoch zmluvy 4.2 a 4.3. Kontrolu rezervy robí eService. eService v ľubovoľnom čase môže rezervu navýšiť. Akceptant bude povinný na výrazný žiadosť eService podpísať dokumenty o práve, vlastníctve a údele eService v rezerve.
- 14.2 V súlade s vlastným uznaním, eService môže financovať rezervu jedným s nasledujúcich spôsobov: a) eService môže požiadať akceptanta o zálohu prostriedkov do rezervy vo výške určenej eService, b) zo súm, ktoré majú byť vyplatené akceptantovi v ciele vytvorenia rezervy.
- 14.3 eService môže využívať prostriedky v rezerve na zaplatenie nevyúčtovaných alebo budúcich poplatkov, provízií alebo iných súm patriacich eService, o ktorých informujeme v bodoch 4.2 4.3 zmluvy.
- 14.4 Prostriedky v rezerve, ktoré nezostanú vyplatené ani využité zhodne so zmluvou, zostanú v rezerve až do času, pokiaľ akceptantom nebudú vykonané všetky povinnosti, ale nie skôr ako 270 dní po efektívnom ukončení zmluvy. Ak prostriedky nachádzajúce sa v rezerve nebudú dostačujúce pre vyrovnanie všetkých záväzkov, aké môžu byť vyplývajúce zo zmluvy, akceptant na žiadosť eService zaplatí všetky záväzky na záseade zmluvy, vrátane všetkých nákladov a výdavkov eService, a rovnako aj náklady na právne služby.
- 14.5 V momente celkového vyrovnania záväzkov, budú prostriedky nachádzajúce sa v rezerve prevedené na posledný známy bankový účet akceptanta, podľa zmluvy a právnych predpisov.
- §15 15.1 K vykonaniu transakcií MOTO musí byť najprv vyplnený formulár objednávky na tovar alebo službu. V prípade objednávky zloženej písomne, akceptant dáva potvrdenie objednávky držiteľovi platobnej karty, ktorý je povinný potvrdenie vyplniť a odoslať akceptantovi. V prípade telefonicky objednávky, akceptant vyplní objednávku na základe údajov poskytnutých držiteľom platobnej karty. Ak objednávka nebude dokumentovaná a potvrdená podpisom akceptanta na aktuálnom type potvrdenia objednávky, dostupnom na internetovej stránke [www.sk-eservice.com](http://www.sk-eservice.com), akceptant nesie plnú finančnú zodpovednosť pri reklamácií, zloženej držiteľom platobnej karty na transakciu MOTO.
- 15.2 V prípade, že transakcia MOTO je vykonaná vo valute platobnej karty s využitím služby DCC, musí držiteľ platobnej karty písomne súhlasiť, že akceptuje transakciu MOTO vo valute platobnej karty (transakcia DCC). V prípade telefonicky objednávky je akceptant povinný získať od držiteľa platobnej karty potvrdenie podmienok transakcie MOTO vo valute platobnej karty (transakcia DCC) na potvrdení opísanom v bode 15.1 zmluvy, faxom alebo SMS. Realizácia transakcie MOTO akceptantom vo valute platobnej karty je možné iba ak je aktivovaná služba DCC.
- 15.3 Transakcia MOTO nemôže byť vykonaná skôr ako je tovar vydaný alebo zaslaný, či služba realizovaná, jedine, že obe strany sa dohodli inak.
- 15.4 Neodkladne po transakcii MOTO pracovník akceptanta je povinný vyplniť originál potvrdenia z platobného terminálu v nasledujúci spôsob: a) v mieste označenom na podpis klienta písať MO a to v prípade objednávky vykonanej v písomnej forme alebo TO ak je objednávka vykonaná v telefonicky forme, b) v hornej časti originálu potvrdenia z platobného terminálu nad logo eService (alebo logo akceptanta ak ma zakúpenú službu „logo“) čitateľne sa podpísať, ručne, plným menom a priezviskom. Podpis nemôže prekryvať žiadny grafický element vytlačeného potvrdenia.
- 15.5 Vykonanie služby alebo dodanie tovaru spôsobom, pri ktorom akceptant získa: a) potvrdenie s podpisom odberateľa, teda držiteľa platobnej karty a dátum prevzatia, b) potvrdenie o zaslaní zásielky s adresou odberateľa, potvrdené kuriérom alebo poštou.
- 15.6 V priebehu troch pracovných dní od dátumu realizácie transakcie MOTO je akceptant povinný odovzdať alebo zaslať držiteľovi platobnej karty: a) kópiu potvrdenia z platobného terminálu, b) kópiu objednávky, o ktorej informujeme v bode 15.1
- 15.7 Originál potvrdenia účtu z platobného terminálu, spolu so všetkými inými dokumentami týkajúcimi sa objednávky alebo jej neskoršieho zrušenia, je akceptant povinný archivovať pre prípad reklamácie.
- §16 16.1 K vykonaniu rezervácií vozidla je potrebné od držiteľa platobnej karty získať údaje ako: a) krstné meno a priezvisko, dátum platnosti platobnej karty a kód cvv2/cvc2, b) jeho korešpondenčnú adresu, číslo faxu a e-mail, potrebné k zaslaniu dokumentov potvrdzujúcich rezerváciu alebo jej zrušenie, a tiež potvrdenie týkajúce sa transakcie, plánovaného času prenájmu vozidla (prevzatie vozidla) a predpokladaný čas prenájmu alebo kategóriu vozidla. Povinnosťou tiež je, aby rezervácia zaslaná písomnou formou bola podpísaná držiteľom platobnej karty.
- 16.2 Vykonanie transakcie MOTO je podmienené vyplnením vytlačeného potvrdenia rezervácie. V prípade rezervácie písomnou formou akceptant sprostredkuje potvrdenie rezervácie držiteľovi platobnej karty, ktorý je povinný podpísať potvrdenie a odoslať podpísané akceptantovi. V prípade rezervácie telefonickou formou potvrdenie vyplní akceptant na základe údajov, ktoré mu poskytne držiteľ platobnej karty. Ak rezervácia nebude dokumentovaná a potvrdená podpisom akceptanta na aktuálnom type potvrdenia rezervácie, dostupnom na internetovej stránke [www.sk-eservice.com](http://www.sk-eservice.com), akceptant nesie plnú finančnú zodpovednosť pri reklamácií zloženej držiteľom platobnej karty na transakciu MOTO.
- 16.3 V prípade, že transakcia MOTO je vykonaná vo valute platobnej karty s využitím služby DCC, musí držiteľ platobnej karty písomne súhlasiť, že akceptuje transakciu MOTO vo valute platobnej karty (transakcia DCC). V prípade telefonicky objednávky je akceptant povinný získať od držiteľa platobnej karty potvrdenie podmienok transakcie MOTO vo valute platobnej karty (transakcia DCC) na potvrdení, opísanom v bode 16.2 zmluvy, faxom, SMS, listom. Realizácia tohto bodu pokynov akceptantom vo valute platobnej karty je možná iba vtedy, ak je aktivovaná služba DCC.
- 16.4 Akceptant je povinný informovať držiteľa platobnej karty: a) o sume za rezervované vozidlo, b) garantované obdobie rezervácie, c) presnú adresu a názov požičovne áut a miesta, kde vozidlo bude môcť byť prevzaté, d) podmienky týkajúce sa vykonania rezervácie a predovšetkým zásady zrušenia rezervácie, e) informovať držiteľa platobnej karty, že autorizácia prebehne v čase jeho prízjazdu.
- 16.5 Akceptant musí informovať držiteľa platobnej karty, že vozidlo bude dostupné počas celého garantovaného obdobia rezervácie, ak rezervácia nebude zrušená.
- 16.6 Akceptant musí držiteľa platobnej karty informovať, že bude zaťažený sumou za garantované obdobie rezervácie, ale nie viac ako za jeden deň nájmu rezervovaného vozidla ak nesplní obe nižšie uvedené podmienky: a) neprevezme vozidlo pred koncom garantovaného obdobia rezervácie, b) nezruší rezerváciu pred uplynutím termínu (pravidlá dohodnutia termínu nižšie)
- 16.7 Ak držiteľ platobnej karty vykoná rezerváciu skôr ako 72 hodín pred plánovaným začiatkom prenájmu vozidla, v priebehu 24 hodín od prijatia rezervácie je akceptant povinný sprostredkovať držiteľovi platobnej karty, v písomnej forme, informácie potvrdzujúce rezerváciu: a) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty a jej dátum platnosti, b) kód potvrdenia rezervácie, c) presnú adresu a názov požičovne vozidiel a čas, miesto prevzatia vozidla, d) sumu za vozidlo, ktoré je rezervované, e) povinnosti držiteľa platobnej karty voči akceptantovi, vyplývajúce z vykonania rezervácie akceptantom, f) všetky iné podmienky týkajúce sa rezervácie, a v tom všetky poplatky a podmienky zrušenia rezervácie.
- 16.8 Akceptant je povinný archivovať kópiu písomného potvrdenia rezervácie a potvrdenie odoslania tohto dokumentu držiteľovi platobnej karty.
- 16.9 Ak držiteľ platobnej karty vykoná rezerváciu neskôr než 72 hodín pred plánovaným časom začatia prenájmu, akceptant je povinný odoslať držiteľovi platobnej karty potvrdenie, opísané v bode 16.7 iba na žiadosť držiteľa platobnej karty.
- 16.10 Akceptant musí prijať každé zrušenie rezervácie, vykonané pred uplynutím dohodnutého času (zásady dohodnutia času sú uvedené nižšie).
- 16.11 Akceptant nemôže požadovať oznámenie o zrušení rezervácie skôr ako 72 hodín pred plánovaným časom začatia prenájmu.
- 16.12 Ak držiteľ platobnej karty vykoná rezerváciu neskôr než 72 hodín pred plánovaným dátumom začatia prenájmu, zrušenie rezervácie musí byť uskutočnené do 18:00 v deň plánovaného začatia prenájmu.
- 16.13 Ak zrušenie rezervácie prebehlo v rámci dohodnutého času, akceptant je povinný odoslať držiteľovi platobnej karty, v písomnej forme, potvrdenie zrušenia rezervácie, ktoré obsahuje: a) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, číslo platobnej karty s dátumom platnosti, b) kód potvrdenia zrušenia rezervácie, c) všetky iné podrobnosti, týkajúce sa zrušenia rezervácie.

- 16.14 Akceptant je povinný archivovať kópiu písomného potvrdenia zrušenia rezervácie a potvrdenie odoslania tohto dokumentu držiteľovi platobnej karty.
- 16.15 Akceptant je povinný poinformovať držiteľa platobnej karty o nutnosti archivácie potvrdenia odvolania rezervácie, pre prípad reklamácie, s tým, že v prípade Chargeback alebo vyzvania akceptanta zo strany eService do preukázania dokumentov potvrdzujúcich transakciu, akceptant je povinný do preukázania uvedených dokumentov.
- 16.16 Ak držiteľ platobnej karty nespochybňuje rezerváciu, ani ju neodvolal pred uplynutím dohodnutého času, akceptant je povinný mať pripravený zarezervovaný dopravný prostriedok v súlade s rezerváciou až do konca garantovanej doby rezervácie.
- 16.17 Po uplynutí daného času môže akceptant zrealizovať transakciu MOTO na platobnom termináli, ktorá zaťaží držiteľa platobnej karty cenou za garantovanú dobu rezervácie, nie však viac ako za 48 hodín prenájmu zarezervovaného dopravného prostriedku. Na potvrdení z platobného terminálu a na jeho kópii musia byť uvedené nasledujúce údaje: a) dátum, cena a mena transakcie, b) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, číslo platobnej karty s dátumom platnosti, c) slová „NO-SHOW“ v mieste podpisu držiteľa platobnej karty. Akceptant musí do potvrdenia z platobného terminálu a do jeho kópie vyplniť všetky požadované vyššie uvedené údaje, ktoré nie sú štandardne vytlačené na potvrdení.
- 16.18 V priebehu 3 pracovných dní odo dňa transakcie, je akceptant povinný zaslať držiteľovi platobnej karty doporučeným listom, na jeho korešpondenčnú adresu, kópiu potvrdenia z platobného terminálu.
- 16.19 Originál potvrdenia z platobného terminálu, spolu so všetkými inými dokumentami, a tiež údajmi týkajúcimi sa rezervácie a jej eventuálneho odvolania, je akceptant povinný archivovať pre prípad reklamácie.
- 16.20 V prípade, kedy akceptant nemá možnosť poskytnúť predom zarezervovaný dopravný prostriedok, je povinný zabezpečiť držiteľovi platobnej karty bez dodatočných poplatkov: a) dopravný prostriedok s podobnými podmienkami v garantovanej dobe rezervácie v inej požičovni áut, b) transport držiteľa platobnej karty (spolu s batožinou) do tej požičovne áut.
- 16.21 Poberanie dodatočného doplnujúceho poplatku alebo zrealizovanie opravy do skôr vykonanej hlavnej transakcie, čiže platby za prenájom dopravného prostriedku, musí byť zrealizované tou istou platobnou kartou ako hlavná transakcia.
- 16.22 Akceptant môže vykonať takú transakciu, ak držiteľ platobnej karty písomne súhlasil s vykonaním takej transakcie. Taká klauzula musí byť uvedená v zmluve o prenájme, hneď nad podpisom držiteľa platobnej karty. Zmluva tiež musí jednoznačne uvádzať výšku kaucie, čiže kvótu, do ktorej je ohraničená zodpovednosť držiteľa platobnej karty, a obsahovať nasledujúce informácie: a) meno, priezvisko a adresu držiteľa platobnej karty, b) registračné číslo, značku a model prenájatého auta, c) dobu prenájmu, d) poplatok, e) celkovú sumu za prenájom.
- 16.23 Také transakcie nemôžu byť realizované neskôr, než v priebehu 90 kalendárnych dní odo dňa hlavnej transakcie.
- 16.24 Také transakcie sa môžu týkať iba dodatočných poplatkov, na ktoré sa nevzťahujú poplatok za prenájom, za: a) spotrebované palivo, b) parkovacie poplatky alebo pokuty za porušenie dopravných predpisov, c) opravu poškodeného dopravného prostriedku, na ktorú sa nevzťahuje poistenie, d) vlastný podiel v prípade straty dopravného prostriedku alebo opravy poškodeného dopravného prostriedku, na ktorú sa vzťahuje poistenie, pričom suma tých poplatkov nemôže prekročiť výšku kaucie za dopravný prostriedok, odsúhlasenú držiteľom platobnej karty.
- 16.25 Akceptant môže vykonať transakciu MOTO na platobnom termináli iba v prípade, že má nasledujúce dokumenty: a) v prípade nezaplateného spotrebovaného paliva: - zmluvu o prenájme dopravného prostriedku, podpísanú držiteľom platobnej karty, - protokol odovzdania/prebratia dopravného prostriedku, poukazujúci na poškodenia na vrátenom dopravnom prostriedku, podpísaný držiteľom platobnej karty,; b) v prípade nezaplatených parkovacích poplatkov alebo pokút za porušenie dopravných predpisov: - zmluvu o prenájme dopravného prostriedku, podpísanú držiteľom platobnej karty, - protokol odovzdania/prebratia dopravného prostriedku, poukazujúci na poškodenia na vrátenom dopravnom prostriedku, podpísaný držiteľom platobnej karty, - kópiu oficiálneho dokumentu, vystaveného políciou, ktorý obsahuje registračné číslo prenájatého dopravného prostriedku, čas a miesto parkovania, dôvod na udelenie poplatku alebo pokuty, sumu pokuty v EUR,; c) v prípade poškodenia alebo straty celého alebo časti dopravného prostriedku: - zmluvu o prenájme dopravného prostriedku, podpísanú držiteľom platobnej karty, - protokol odovzdania/prebratia dopravného prostriedku, poukazujúci na poškodenia na vrátenom dopravnom prostriedku, podpísaný držiteľom platobnej karty, - približnú sumu opravy, vyčíslenú autorizovaným servisom, ktorý legálnym spôsobom vykonal opravu, - policajný protokol, ktorý opisuje vyšetrovanie v prípade straty dopravného prostriedku alebo ak poškodenie vzniklo v dôsledku vlámania alebo havárie, - kópiu poistnej zmluvy, týkajúcej sa poškodeného alebo strateného dopravného prostriedku, - príslušné svedectvo z poistnej spoločnosti, ak akceptant čaká od držiteľa platobnej karty zaplataenie podielu v prípade poistnej opravy, - iné dokumenty, určujúce zodpovednosť držiteľa platobnej karty.
- 16.26 Potvrdenie z platobného terminálu a jeho kópia musia obsahovať: a) dátum, sumu a menu transakcie, b) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, číslo platobnej karty s dátumom platnosti, vytlačenými na platobnej karte, c) slová „SIGNATURE ON FILE“ v mieste podpisu držiteľa platobnej karty. Akceptant musí vyplniť do potvrdenia z platobného terminálu a do jeho kópie všetky vyššie uvedené, požadované údaje, ktoré nie sú štandardne tlačene platobným terminálom.
- 16.27 V priebehu 3 pracovných dní odo dátumu vykonania transakcie musí akceptant odoslať držiteľovi platobnej karty, na jeho korešpondenčnú adresu, ktorá je uvedená v zmluve o prenájme, doporučeným listom, kópiu potvrdenia z platobného terminálu a jedno potvrdenie za zrealizovanú službu/predaný tovar.
- 16.28 Originál potvrdenia z platobného terminálu, spolu so všetkými inými dokumentami, a tiež údaje týkajúce sa transakcie, spolu s hlavnou transakciou, a hlavne dokumenty opísané v bode 16.7, musí akceptant archivovať pre prípad reklamácie.
- §17 17.1 Na vykonanie hotelovej rezervácie je potrebné získanie nasledujúcich údajov od držiteľa platobnej karty: a) meno a priezvisko, číslo a dátum platnosti platobnej karty a kód cvv2/cvv2, b) jeho korešpondenčná adresa, číslo faxu a email, potrebné na odoslanie dokumentov, ktoré potvrdzujú vykonanie transakcie, c) plánovaný dátum príchodu do hotela a plánovaný čas pobytu;
- 17.2 Pred vykonaním transakcie MOTO musí byť vyplnené potvrdenie rezervácie. V prípade písomnej rezervácie odovzdá akceptant potvrdenie rezervácie držiteľovi platobnej karty, ktorý je povinný vyplniť toto potvrdenie a odoslať ho podpísané akceptantovi. V prípade telefonickkej rezervácie potvrdenie rezervácie vyplní akceptant na základe údajov od držiteľa platobnej karty. Ak vykonanie rezervácie nebude podložené dokumentami a potvrdené podpisom akceptanta na aktuálnom potvrdení rezervácie, ktoré je dostupné na internetovej strane [www.sk-eservice.com](http://www.sk-eservice.com), akceptant nesie plnú finančnú zodpovednosť v prípade reklamácie transakcie MOTO držiteľom platobnej karty.
- 17.3 V prípade, kedy je transakcia MOTO vykonaná v mene platobnej karty, využitím služby DCC, držiteľ platobnej karty musí písomne potvrdiť, že akceptuje transakciu DCC, vybrať príslušnej voľby na potvrdení rezervácie. V prípade telefonickkej rezervácie držiteľom platobnej karty, je akceptant povinný obdržať od držiteľa platobnej karty potvrdenie podmienok transakcie DCC, na vymeňovanom v bode 17.2 Pokynov potvrdenia rezervácie, formou faxu, SMS alebo písomne. Realizácia tohto bodu Pokynov je u akceptanta podmienená spustením služby DCC;
- 17.4 Akceptant je povinný poinformovať držiteľa platobnej karty o: a) cene za zarezervovanú izbu, b) presnej adrese a názve hotelu, c) podmienkach vykonania rezervácie, a predovšetkým o zásadách zrušenia rezervácie, d) o tom, že autorizácia bude zrealizovaná v momente jeho príchodu.
- 17.5 Akceptant musí poinformovať držiteľa platobnej karty, že bude zaťažený cenou za jeden deň, ak nesplní obe nižšie uvedené podmienky: a) neprihlási sa v hoteli pred koncom hotelovej doby (check-out time) nasledujúci deň po plánovanom dátume príchodu, b) nezruší rezerváciu pred uplynutím dohodnutého času (zásady dohodnutia času sú uvedené nižšie).
- 17.6 Najneskôr nasledujúci deň je akceptant povinný odoslať držiteľovi platobnej karty v písomnej forme nasledujúce informácie, potvrdzujúce vykonanie rezervácie: a) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, číslo platobnej karty s dátumom platnosti, b) kód potvrdenia rezervácie, c) presnú adresu hotelu, d) povinnosti držiteľa platobnej karty voči akceptantovi, ktoré sú odvodené od jeho vykonania rezervácie v hoteli, e) všetky iné podrobnosti, týkajúce sa rezervácie, spolu so všetkými dodatočnými poplatkami.
- 17.7 Akceptant je povinný archivovať kópiu písomného potvrdenia rezervácie a tiež potvrdenie odoslania tohto dokumentu držiteľovi platobnej karty.
- 17.8 Hotel je povinný pripraviť: a) hotelovú kartu (Guest Folio) držiteľovi platobnej karty, s označením čísla izby, pred plánovaným príchodom klienta, b) overiť totožnosť držiteľa platobnej karty pomocou občianskeho preukazu a vykonať transakciu použitím platobnej karty, c) na prihlasovacej karte musí byť podpis držiteľa platobnej karty.
- 17.9 Akceptant musí prijať každé zrušenie rezervácie vykonané pred uplynutím dohodnutého času (zásady dohodnutia času sú uvedené nižšie).
- 17.10 Akceptant nemôže požadovať oznámenie o zrušení rezervácie skôr ako 72 hodín pred plánovaným dátumom príchodu.
- 17.11 Ak držiteľ platobnej karty vykoná rezerváciu neskôr než po 72 hodinách pred plánovaným dátumom príchodu, prípustný čas zrušenia rezervácie nemôže byť kratší než do 18:00 (podľa miestneho času akceptanta) v deň plánovaného príchodu alebo v iný, skôr dohodnutý deň.
- 17.12 Ak akceptant vyžaduje, aby držiteľ platobnej karty zrušil rezerváciu pred 18:00 (podľa miestneho času akceptanta) v iný deň, ako je plánovaný príchod, musí akceptant písomne odoslať držiteľovi platobnej karty podmienky zrušenia rezervácie, obsahujúce presný dátum a čas uplynutia možnosti vykonať zrušenie rezervácie.
- 17.13 Ak zrušenie rezervácie prebehlo v rámci dohodnutého času, je akceptant povinný odoslať držiteľovi platobnej karty, v písomnej forme, potvrdenie zrušenia rezervácie, ktoré obsahuje: a) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, číslo platobnej karty s dátumom platnosti, b) kód potvrdenia zrušenia rezervácie, c) všetky iné podrobnosti, týkajúce sa zrušenia rezervácie.
- 17.14 Akceptant je povinný archivovať kópiu písomného potvrdenia zrušenia rezervácie, a tiež potvrdenie odoslania tohto dokumentu držiteľovi platobnej karty.
- 17.15 Akceptant je povinný poinformovať držiteľa platobnej karty o nutnosti archivácie potvrdenia zrušenia rezervácie pre prípad reklamácie.
- 17.16 Ak držiteľ platobnej karty nespochybňuje rezerváciu a nezrušil ju pred uplynutím dohodnutého času, je akceptant povinný zabezpečiť izbu v súlade s rezerváciou, až do konca hotelovej doby (check-out time) nasledujúceho dňa po plánovanom dátume príchodu.
- 17.17 Po uplynutí tohto času môže akceptant vykonať transakciu bez fyzického použitia platobnej karty na platobnom termináli, ktorá zaťaží držiteľa platobnej karty za jednu dobu. Na potvrdení z platobného terminálu a na jeho kópii musia byť nasledujúce údaje: a) dátum, sumu a menu transakcie (poplatok za jednu dobu), b) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, číslo platobnej karty s dátumom platnosti, c) slová „NO-SHOW“ v mieste podpisu držiteľa platobnej karty, d) presnú adresu a názov hotela. Akceptant musí vyplniť do potvrdenia z platobného terminálu a do jeho kópie všetky potrebné, vyššie uvedené údaje, ktoré nie sú štandardne tlačene platobným terminálom.
- 17.18 V priebehu 3 pracovných dní odo dňa transakcie, je akceptant povinný odoslať držiteľovi platobnej karty, doporučeným listom, na jeho korešpondenčnú adresu, kópiu potvrdenia z platobného terminálu.
- 17.19 Originál potvrdenia z platobného terminálu, spolu so všetkými inými dokumentami a údajmi týkajúcimi sa rezervácie a jej eventuálneho zrušenia, je akceptant povinný archivovať pre prípad reklamácie.
- 17.20 V prípade, že akceptant nemá možnosť zabezpečiť skôr zarezervovanú izbu, je povinný zabezpečiť držiteľovi platobnej karty, bez dodatočných poplatkov: a)

- ubytovanie v podobných podmienkach v náhradnej lokalizácii, b) trojminútové telefonické spojenie a správu odoslanú do miesta náhradného ubytovania, c) transport držiteľa platobnej karty spolu s batožinou do miesta náhradného ubytovania.
- 17.21 Akceptant musí obdržať od držiteľa platobnej karty nasledujúce informácie: a) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, číslo platobnej karty s dátumom platnosti, ktoré sú vytlačené na platobnej karte, b) číslo telefónu a korešpondenčnú adresu, potrebnú do odoslania dokumentov, potvrdzujúcich vykonanie rezervácie a transakcie alebo jej zrušenie, c) plánovaný dátum prjazdu do hotela i plánovaný čas pobytu.
- 17.22 Akceptant musí stanoviť sumu depozitu, ktorá nemôže prekročiť sumu za plánovaný čas ubytovania, a tá nemôže prekročiť sumu 14 denného ubytovania.
- 17.23 Sumu transakcie je akceptant povinný vypočítať na základe: a) plánovaného času pobytu, b) poplatku za zarezervovanú izbu (spolu s DPH), c) poplatkov za dodatočné služby (spolu s DPH).
- 17.24 Suma depozitu sa vždy počíta do sumy za ubytovanie. Akceptant nemôže považovať depozit za zabezpečenie budúcich eventuality škôd.
- 17.25 Akceptant musí poinformovať držiteľa platobnej karty o: a) garantovanom poplatku a celkovej sume transakcie, a tiež o presnom názve a adrese hotela, b) úmysle akceptanta zabezpečiť izby pre taký počet osôb, za akú bola vykonaná platba, c) podmienkach a termínoch rezervácie a tiež presných zásadách zrušenia rezervácie a vrátenia zálohy.
- 17.26 Akceptant musí pripraviť potvrdenie vykonania rezervácie v písomnej forme, ktoré obsahuje: a) kód potvrdenia vykonania rezervácie a poinformovať držiteľa platobnej karty, aby toto potvrdenie archivoval pre prípad reklamácie, b) povinnosti oboch strán vyplývajúce z vykonania rezervácie a prijatia zálohy, zásady zrušenia rezervácie a termín, po ktorom sa končí právo na zrušenie rezervácie.
- 17.27 V písomnom potvrdení vykonania rezervácie musí akceptant poinformovať držiteľa platobnej karty, že: a) zabezpečí izby držiteľovi platobnej karty, v súlade s vykonanou rezerváciou, b) písomne doručí potvrdenie zmeny rezervácie.
- 17.28 V tomto potvrdení musí akceptant tiež poučiť držiteľa platobnej karty, že zadrží celý alebo časť depozitu, ak budú splnené nasledujúce podmienky: a) držiteľ platobnej karty sa neprihlási v hoteli pred koncom hotelovej doby (check-out time) nasledujúci deň po poslednom dni dohodnutého času ubytovania (držiteľ platobnej karty stratí nevyužitú časť rezervácie), b) držiteľ platobnej karty nezruší rezerváciu v akceptantom požadovanom termíne.
- 17.29 Držiteľ platobnej karty môže v tom prípade stratiť nárok na zálohu, pričom akceptant nemôže držiteľa platobnej karty dodatočne zaťažiť za to, že sa neprihlási (NO-SHOW).
- 17.30 V celi prijatia zálohy môže akceptant vykonať transakciu MOTO na platobnom termináli. Potvrdenie z platobného terminálu a jeho kópia musia obsahovať: a) dátum, sumu a menu depozitu, a tiež kód potvrdenia rezervácie, b) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, číslo platobnej karty s dátumom platnosti, ktoré sú vytlačené na platobnej karte, c) slová „ADVANCED DEPOSIT“ v mieste podpisu držiteľa platobnej karty, d) presnú adresu a názov hotela. Akceptant musí vyplniť do potvrdenia z platobného terminálu a do jeho kópie všetky požadované, vyššie uvedené údaje, ktoré nie sú štandardne tlačene platobným terminálom.
- 17.31 Akceptant je tiež povinný pripraviť potvrdenie vykonania rezervácie v dvoch vyhotoveniach, ktoré obsahujú: a) telefónne číslo a korešpondenčnú adresu držiteľa platobnej karty, b) dátum začiatku ubytovania, c) dátum a čas, po ktorom už končí právo do zrušenia rezervácie bez straty zálohy za nevyužitú ubytovanie, d) záväznú podmienku držiteľa platobnej karty, týkajúcu sa zrušenia rezervácie a vrátenia zálohy.
- 17.32 Akceptant musí obdržať autorizáciu. Ak obdrží nesúhlas, musí o tomto fakte poinformovať držiteľa platobnej karty.
- 17.33 Ak obdrží súhlas, musí vyplniť do potvrdenia z platobného terminálu všetky požadované, vyššie uvedené údaje a pripraviť vyššie menované dokumenty.
- 17.34 V priebehu 3 pracovných dní od dátumu vykonania transakcie musí akceptant odoslať držiteľovi platobnej karty, na jeho korešpondenčnú adresu, doporučeným listom, kópiu potvrdenia z platobného terminálu a potvrdenie vykonania rezervácie, spolu s podmienkami zrušenia rezervácie a vrátenia zálohy.
- 17.35 Originál potvrdenia z platobného terminálu, spolu so všetkými inými dokumentami a údajmi, ktoré sa týkajú rezervácie a jej eventuálneho zrušenia, a predovšetkým kópiu potvrdenia vykonania rezervácie, musí akceptant archivovať pre prípad reklamácie.
- 17.37 Akceptant musí akceptovať každé zrušenie rezervácie, ak bude vykonané v skôr dohodnutom čase.
- 17.38 Akceptant musí odoslať kód zrušenia rezervácie a poinformovať držiteľa platobnej karty, aby ho archivoval pre prípad reklamácie.
- 17.39 V takom prípade musí akceptant vykonať transakciu refundácie. Potvrdenie z platobného terminálu musí obsahovať: a) sumu transakcie, b) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, číslo platobnej karty s dátumom platnosti, ktoré sú vytlačené na platobnej karte, c) korešpondenčnú adresu držiteľa platobnej karty, d) kód zrušenia rezervácie, e) slová „ADVANCED DEPOSIT CANCELLATION“ v mieste podpisu držiteľa platobnej karty. Akceptant musí vyplniť do potvrdenia z platobného terminálu všetky požadované, vyššie uvedené údaje.
- 17.40 V priebehu 3 pracovných dní od vykonania transakcie refundácie musí akceptant odoslať držiteľovi platobnej karty kópiu potvrdenia z platobného terminálu a kód zrušenia rezervácie.
- 17.41 Originál potvrdenia z platobného terminálu, spolu so všetkými inými dokumentami, ktoré sa týkajú rezervácie a jej eventuálneho zrušenia, je akceptant povinný archivovať pre prípad reklamácie.
- 17.42 Ak zarezervované izby nie sú dostupné, musí akceptant zabezpečiť držiteľovi platobnej karty, bez dodatočných poplatkov, nasledujúce služby: a) vrátenie celej sumy depozitu. Akceptant musí odoslať držiteľovi platobnej karty kópiu potvrdenia z platobného terminálu, b) ubytovanie v podobných podmienkach v náhradnej lokalizácii pre počet dňov nahlásených v rezervácii, (nie viac ako 14 dňov) alebo do času, kedy bude dostupné ubytovanie u akceptanta, c) trojminútový telefonický rozhovor a správu do miesta náhradného ubytovania, d) transport držiteľa platobnej karty (spolu s batožinou) do náhradnej lokalizácie. Ak držiteľ platobnej karty o to požiada, musí akceptant zabezpečiť každodenný transport z a do miesta náhradného ubytovania.
- 17.43 Poberanie dodatočného dopĺňajúceho poplatku alebo zrealizovanie opravy do skôr vykonanej hlavnej transakcie musí byť zrealizované tou istou platobnou kartou ako hlavná transakcia.
- 17.44 Akceptant môže vykonať transakciu, týkajúcu sa poberania dodatočného dopĺňajúceho poplatku alebo zrealizovania opravy do skôr vykonanej Hlavnej transakcie, ak s tým držiteľ platobnej karty písomne súhlasil.
- 17.45 Tieto poplatky nemôžu byť zrealizované neskôr, než v priebehu 90 kalendárnych dní, počítajúc odo dňa Hlavnej transakcie.
- 17.46 Transakcie sa môžu týkať výlučne dodatočných poplatkov za ubytovanie, jedenie a nápoje (spolu s DPH).
- 17.47 Akceptant môže s týmto cieľom vykonať transakciu MOTO na platobnom termináli. Potvrdenie z platobného terminálu a jeho kópia musia obsahovať: a) dátum, sumu a menu transakcie, b) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, číslo platobnej karty s dátumom platnosti, ktoré sú vytlačené na platobnej karte, c) slová „SIGNATURE ON FILE“ v mieste podpisu držiteľa platobnej karty, d) presnú adresu a názov hotela. Akceptant musí vyplniť do potvrdenia z platobného terminálu a do jeho kópie všetky požadované, vyššie uvedené údaje, ktoré nie sú štandardne tlačene platobným terminálom.
- 17.48 Akceptant je povinný pripraviť tiež účet za zrealizované služby/predaný tovar v dvoch vyhotoveniach, ktoré obsahujú: a) presnú adresu a názov hotela, b) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, telefónne číslo a korešpondenčnú adresu držiteľa platobnej karty, c) označenie služieb/tovarov s cenami, za ktoré bol poberaný poplatok.
- 17.49 V priebehu 3 pracovných dní od dátumu vykonania transakcie musí akceptant odoslať držiteľovi platobnej karty, na jeho korešpondenčnú adresu, doporučeným listom, kópiu potvrdenia z platobného terminálu a jedno vyhotovenie účtu za zrealizované služby/predaný tovar.
- 17.50 Originál potvrdenia z platobného terminálu, spolu so všetkými inými dokumentami a údajmi, ktoré sa týkajú transakcie alebo Hlavnej transakcie, a predovšetkým účet za zrealizované služby/predaný tovar, je akceptant povinný archivovať pre prípad reklamácie.
- 17.51 Akceptant musí pripraviť formulár „Súhlas na vykonanie transakcie expresného odubytovania“, ktorý obsahuje: a) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, číslo platobnej karty s dátumom platnosti, ktoré sú vytlačené na platobnej karte, b) korešpondenčnú adresu držiteľa platobnej karty, c) názov a presnú adresu hotela, d) dátum, sumu a menu transakcie, e) výkaz služieb a tovarov, f) dátum ubytovania a odubytovania, g) poplatok za izbu, h) meno a priezvisko recepčného, i) dátum, sumu a kód autorizácie.
- 17.52 Sumu transakcie je akceptant povinný vypočítať na základe: a) plánovaného času pobytu, b) poplatku za zarezervovanú izbu (spolu s DPH), c) poplatku za dodatočné služby (spolu s DPH), d) dodatočných poplatkov týkajúcich sa ubytovania, jedenia a nápojov.
- 17.53 Akceptant musí získať podpis držiteľa platobnej karty na formulári „Súhlas na vykonanie transakcie expresného odubytovania“, ktorý potvrdzuje vyššie uvedené údaje a súhlas na jeho zaťaženie za vymenované služby a tovary.
- 17.54 Ak má akceptant správne vyplnený a držiteľom platobnej karty podpísaný formulár „Súhlas na vykonanie transakcie expresného odubytovania“, môže vykonať transakciu MOTO na platobnom termináli. Potvrdenie z platobného terminálu a jeho kópia musia obsahovať: a) dátum, celkovú sumu a menu transakcie (také, aké sú uvedené vo formulári „Súhlas na vykonanie transakcie expresného odubytovania“), b) číslo platobnej karty s dátumom platnosti, aké boli vpísané držiteľom platobnej karty do formulára súhlasu, c) slová „PRIORITY/EXPRESS CHECK-OUT“ v mieste podpisu držiteľa platobnej karty.
- 17.55 Akceptant je povinný pripraviť tiež účet za zrealizované služby/predaný tovar v dvoch vyhotoveniach, ktoré obsahujú: a) presnú adresu a názov hotela, b) meno a priezvisko držiteľa platobnej karty, telefónne číslo a korešpondenčnú adresu držiteľa platobnej karty, c) označenie služieb/tovarov s cenami, za ktoré bol poberaný poplatok.
- 17.56 V priebehu 3 pracovných dní od dátumu vykonania transakcie musí akceptant odoslať držiteľovi platobnej karty, na jeho korešpondenčnú adresu, doporučeným listom, nasledujúce dokumenty: a) kópiu potvrdenia z platobného terminálu, b) kópiu držiteľom platobnej karty podpísaného formulára „Súhlas na vykonanie transakcie expresného odubytovania“, c) jedno vyhotovenie účtu za zrealizované služby/predaný tovar.
- 17.57 Akceptant je povinný archivovať pre prípad reklamácie: a) originál potvrdenia z platobného terminálu, b) originál držiteľom platobnej karty podpísaného formulára „Súhlas na vykonanie transakcie expresného odubytovania“, c) účet za zrealizované služby/predaný tovar, d) všetky iné dokumenty a údaje týkajúce sa rezervácie a transakcie.
- §18 18.1 Nižšie uvedené termíny v zmluve a prílohách majú nasledujúci význam:
- Akceptant** – má význam opísaný v preambule;
- Autorizácia transakcie** – požiadavka zaslaná vydavateľovi platobného nástroja o vydanie súhlasu na vykonanie transakcie držiteľom platobnej karty a odoslanie do akceptanta súhlasu alebo nesúhlasu na otázku autorizácie;
- Chargeback** – transakcia, spochybnená držiteľom alebo vydavateľom platobného nástroja, v dôsledku čoho môžu byť prostriedky z transakcie refundované akceptantom držiteľovi platobného nástroja cez spoločnosť eService;
- Údaje platobnej karty** – každá z informácií týkajúcich sa platobnej karty, ktorá slúži na identifikáciu platobnej karty a jej držiteľa. Údajmi platobnej karty sú: číslo identifikujúce platobnú kartu, čísla CVV2, CVC2 (ak sú vytlačené na rube karty), jej dátum platnosti, údaje jej držiteľa a všetky iné údaje zapísané na magnetickom páse, v mikroprocesore platobnej karty alebo v aplikácii platobnej karty;
- Pracovný deň** – deň, ktorý nie je v Ústave zapísaný ako deň pracovného pokoja na Slovensku;

**eService** – má význam opísaný v preambule;

**Platobný nástroj** – každý platobný nástroj akceptovaný platobným terminálom, opísaný v prílohe č.1;

**Platobná karta** – druh platobného nástroja oprávňujúci jej držiteľa do platby za tovary a služby;

**Licencia** – má význam opísaný v preambule;

**IPA** alebo **Medzinárodné platobné organizácie** – medzi inými MasterCard International Incorporated, MasterCard Europe sprl a Visa Europe;;

**Risikantná činnosť** – označuje situáciu, v ktorej hodnota transakcií Chargeback a transakcií, v ktorých sa eService obrátil na akceptanta so žiadosťou o originál alebo kópiu potvrdenia z platobného terminálu, pripadajúcich na pobočku akceptanta za mesiac, prekračuje 1% hrubej hodnoty všetkých platobných transakcií, alebo tiež situáciu, v ktorej hodnota transakcií refundácie prekračuje 2,5% hrubej hodnoty všetkých platobných transakcií v danej pobočke akceptanta;

**Štandardy PCI DSS** – štandardy týkajúce sa ochrany údajov v oblasti platobných nástrojov, s prihliadnutím doplnení alebo zmien, spolu s inými požiadavkami IPA v oblasti ochrany údajov;

**Príbuzný subjekt** – vo vzťahu k ľubovoľnému subjektu znamená ľubovoľný iný subjekt priamo alebo nepriamo kontrolujúci, kontrolovaný alebo nachádzajúci sa pod spoločnou kontrolou s týmto subjektom;

**Zákony o ochrane osobných údajov** – predpisy poľského zákona o ochrane osobných údajov z 29 augusta 1997 (Dz. U. nr 101 z 2002 r., ze zm.) a všetky príslušné nadväzujúce alebo odvodené regulácie a usmernenia, týkajúce sa spracovania osobných údajov;

**Spracovanie transakcií** – činnosť založená na obsluhu a vysporiadaní transakcií medzi vydavateľmi platobných nástrojov a akceptantom;

**Pobočka** – prevádzka akceptanta, ktorá prijíma platby za tovary a služby prostredníctvom platobných nástrojov, vybavená platobným terminálom. Zoznam pobočiek stanovuje príloha č.2 tejto zmluvy;

**Pokyny** - „Pokyny spolupráce v oblasti akceptácie platobných nástrojov“ stanovené prílohou č.4 tejto zmluvy;

**Pokyny IPA** – záväzné pokyny a zásady IPA uvedené v tejto zmluve, ktoré môžu podliehať zmenám zo strany IPA. Niektoré z pokynov IPA sú uvedené na internetovej strane danej IPA;

**Rezerva** – suma peňažných prostriedkov uložená na účte, ktorý bol založený a vedený v mene a výlučne pre eService, v súlade s ustanoveniami pokynov;

**Strana alebo Strany** – má význam opísaný v preambule;

**Platobný terminál** – zariadenie, spolu s oprogramovaním, umožňujúce spracovanie platieb vykonaných prostredníctvom platobných nástrojov v pobočke akceptanta;

**Transakcia** – platobná transakcia, transakcia refundácie, transakcia DCC, transakcia Cashback, transakcia MOTO;

**Platobná transakcia** – platba za tovar alebo službu prostredníctvom platobného nástroja;

**Transakcia refundácie** – opačná operácia k platobnej transakcii použitá v prípade vrátenia skôr zakúpeného tovaru alebo rezignácie zo služby pred jej vykonaním;

**Transakcia DCC** alebo **Služba DCC** – služba, ktorá umožňuje klientovi akceptanta vykonanie transakcie v mene platobnej karty, použitím príslušných výmenných kurzov v momente vykonania transakcie;

**Transakcia Cashback** alebo **Služba Cashback** – platobná transakcia a vyplatenie hotovosti, vykonané spolu s použitím platobnej karty, v závislosti od konfigurácie platobnej karty bankou, ktorá vydala platobnú kartu, pre ktorú maximálny limit vyplatenia hotovosti obnáša 50 EUR pre platobný systém VISA a 50 EUR pre platobný systém MasterCard.

**Transakcia MOTO** – platobná transakcia bez fyzického použitia platobnej karty. Umožnenie akceptantovi realizovať transakcie MOTO vyžaduje písomný súhlas eService vo forme podpísanej prílohy do zmluvy, v súlade s ods.8.9 tejto zmluvy.

**Zmluva** – má význam opísaný v preambule;

**Agentúrna zmluva** – má význam opísaný v preambule;

**Zmluva spolupráce s eService** – zmluva uzatvorená medzi eService a akceptantom, opisujúca zásady nájmu platobného terminálu, jeho inštalácie a servisu v pobočkách akceptanta a tiež zásady poskytovania dodatočných služieb;

**Finančná služba** – má význam opísaný v ods.1.1 tejto zmluvy;

**Zákon o finančných službách** – zákon z dňa 19 augusta 2011 o finančných službách (Dz. U. nr 199 z 2011 r., poz. 1175, ze zm.).