

PRODUKTOVÉ OBCHODNÉ PODMIENKY
SLOVENSKEJ SPORITELNE, A. S.,
PRE PRIJÍMANIE KARIET

POP – fyzická osoba podnikateľ, právnická osoba,
verejný a neziskový sektor

Zverejnené 1. 12. 2014
Účinné 1. 1. 2015

DEFINÍCIE POJMOV

| | |
|--|--|
| Autorizačný kód | výsledok autorizácie, ktorá skončila súhlasom Banky na realizáciu Transakcie; je to kombinácia číslíc, alebo číslíc a písmen, ktorá je súčasťou zúčtovacích údajov Transakcie. |
| Autorizačné stredisko | pracovisko Banky s nepretržitou prevádzkou, určené najmä na schválenie a odsúhlasenie Transakcií. |
| Bezkontaktná karta | Karta s technológiou PayPass alebo PayWave umožňujúca realizáciu Bezkontaktných transakcií; môže mať aj podobu iného technického zariadenia alebo predmetu certifikovaného Kartovou spoločnosťou (napr. nálepka s čipom, mobilný telefón, tablet). |
| Bezkontaktná transakcia | Transakcia uskutočnená Bezkontaktnou kartou na Zariadení opatrenom technológiou PayPass alebo PayWave, a to priložením Karty k čítačke na Zariadení. |
| Cashback | služba Banky umožňujúca Držiteľom karty uskutočňovať prostredníctvom Karty hotovostné výbery pri súčasnej realizácii bezhotovostných transakcií prostredníctvom POS terminálu umiestneného u Zmluvného partnera. |
| Dodávateľ | tretia osoba, ktorá dodáva pre Banku Zariadenia a je Bankou poverená na vykonávanie činností potrebných na zabezpečenie prevádzky Zariadení. |
| Držiteľ karty | fyzická osoba, ktorej bola Karta vydaná na používanie. |
| Floor limit | Bankou stanovené obmedzenie v podobe určenia maximálnej výšky platby (platieb), ktorá môže byť realizovaná jednou Kartou na jednom pokladničnom mieste Zmluvného partnera pomocou Imprinteru, bez povinnosti autorizovania Transakcie. |
| Chargeback – Spätná úhrada | oprávnená reklamácia Transakcie uskutočnenej Kartou, ktorú vydávateľ Karty predložil banke prijímateľa Karty, u ktorého bola Transakcia uskutočnená, alebo reklamácia Držiteľa karty uplatnená voči Banke alebo Zmluvnému partnerovi, spojená s prevodom (vrátením) príslušnej sumy peňažných prostriedkov Banke. |
| Karta | platobná karta vydaná bankou alebo iným subjektom oprávneným v zmysle právnych predpisov vydávať platobné karty, ktorá má ochrannú známku Kartovej spoločnosti (vrátane debetnej, kreditnej, úverovej, predplatenej a charge Karty); Karta je neprenosná a používať ju môže len Držiteľ karty, ktorého meno je uvedené na Karte; niektoré typy Kariet nemusia byť personalizované. |
| Kartová spoločnosť | spoločnosť, ktorá udeľuje bankám a oprávneným subjektom licencie na vydávanie a prijímanie Kariet a určuje predvidlá pre ich vydávanie, prijímanie, používanie, riešenie reklamácií atď.; je to napríklad spoločnosť MasterCard, VISA, American Express, Diners Club International, JCB. |
| Limit pre povinné overovanie totožnosti Držiteľov karty | suma Transakcie, prekročenie ktorej je spojené s povinným zaznamenaním údajov z dokladu totožnosti Držiteľa karty na Predajnom doklade alebo potvrdenke z POS terminálu. |
| Manuál | Manuál pre prijímanie Kariet vydaný Bankou alebo Dodávateľom v mene Banky, obsahujúci popis ochranných prvkov Kariet, technické návody a postupy na obsluhu Zariadení a Manuál pre MerchantPortal vydaný Bankou. |
| MerchantPortal | modul Elektronického bankovníctva umožňujúci Zmluvnému partnerovi vykonávať správu Transakcií. |
| POP | tieto Produktové obchodné podmienky Slovenskej sporiteľne, a. s. pre prijímanie Kariet. |
| Payment Card Industry | bezpečnostné štandardy Kartových spoločností pre prijímanie Kariet |

| | |
|---|---|
| Data Security Standard alebo PCI DSS | záväzné pre subjekty, ktoré spracúvajú, prenášajú alebo uchovávajú informácie o Držiteľoch kariet a Transakciách; ich cieľom je zamedziť úniku citlivých dát o Držiteľoch kariet a kartovým podvodom. |
| PayPass / payWave | bezkontaktná čipová technológia umožňujúca realizáciu Bezkontaktných transakcií na Zariadeniach; PayPass je označenie používané Kartovou spoločnosťou MasterCard, payWave je označenie používané Kartovou spoločnosťou Visa. |
| PIN kód | osobné identifikačné číslo, číselný kód oznámený Držiteľovi karty, určený na používanie Karty v bankomate a na POS termináli podľa nastavenia Karty bankou - vydávateľom Karty. |
| Predajný doklad | doklad vystavený Zmluvným partnerom po realizácii platby Kartou prostredníctvom Imprinteru, ktorý má náležitosti stanovené v týchto POP. |
| Služba E-commerce | služba umožňujúca Zmluvnému partnerovi prijímať platby Kartami za tovar alebo služby ponúkané na internete prostredníctvom Virtuálneho platobného terminálu bez priameho osobného kontaktu Držiteľa karty so Zmluvným partnerom; Službu E-commerce Banka poskytuje s použitím bezpečnostnej technológie 3D Secure, ktorá poskytuje zvýšenú ochranu pri platbe Kartou na internete. |
| Stoplist | zoznam Kariet, ktorých použitie Banka zakázala a vydala príkaz na ich zadržanie. |
| Transakcia | platobná operácia uskutočnená Držiteľom karty prostredníctvom Karty. |
| Zariadenie | technické zariadenie Banky určené na prijímanie Kariet a na realizáciu Transakcie: <ul style="list-style-type: none"> a) POS terminál - elektronické zariadenie určené na snímanie údajov z magnetického prúžku alebo čipu Karty, b) Imprinter - mechanický popisovač určený na mechanické snímanie embosovaných personifikačných údajov z Karty, c) Virtuálny platobný terminál - elektronické zariadenie Banky na prijímanie Kariet v rámci Služby E-commerce, ku ktorému dáva Banka Zmluvnému partnerovi prístup prostredníctvom internetu, d) iné technické zariadenie odovzdané alebo sprístupnené Zmluvnému partnerovi Bankou alebo Dodávateľom používané v priamej súvislosti s prijímaním Kariet. |
| Zmluva o prijímaní Kariet | Zmluva, predmetom ktorej je úprava vzťahov medzi Bankou a Zmluvným partnerom, ktoré vznikajú pri prijímaní Kariet prostredníctvom Zariadení alebo v súvislosti s prijímaním Kariet a akákoľvek súvisiaca zmluva. |
| Zmluvný partner | Klient predávajúci tovar alebo poskytujúci služby Držiteľom kariet, ktorý uzavrel s Bankou Zmluvu o prijímaní Kariet. |

1. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

- 1.1. POP sú súčasťou Zmluvy o prijímaní Kariet uzatvorenej medzi Bankou a Zmluvným partnerom:
 - a) fyzickou osobou podnikateľom, ktorý pri uzatváraní a plnení Zmluvy koná v rámci svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti,
 - b) právnickou osobou.
 - 1.2. POP sa použijú aj na fyzickú osobu, ktorá vstúpi do práv a povinností Klienta zo Zmluvy o prijímaní Kariet, alebo zabezpečí záväzok Klienta zo Zmluvy o prijímaní Kariet.
 - 1.3. POP sú prístupné na www.slsk.sk a na Obchodnom mieste.
 - 1.4. Zmluva o prijímaní Kariet má prednosť pred POP a VOP. POP majú prednosť pred VOP. POP a VOP vždy Zmluvu o prijímaní Kariet doplňajú.
 - 1.5. Pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú význam, ktorý je dohodnutý v Zmluve o prijímaní Kariet, POP alebo VOP.
-

2. INŠTALÁCIA ZARIADENIA

- 2.1 Banka odovzdá a nainštaluje Zariadenie Zmluvnému partnerovi prostredníctvom Dodávateľa v dohodnutom čase. Zmluvný partner je povinný:
 - a) umožniť Dodávateľovi vykonať prípravné práce na inštaláciu Zariadenia,
 - b) umožniť Dodávateľovi nainštalovať Zariadenie na určenom mieste,
 - c) umožniť Dodávateľovi vykonať skúšobnú operáciu na Zariadení a odovzdať Dodávateľovi potvrdenie vydané Zariadením o jej korektnom vykonaní,
 - d) prevziať od Dodávateľa Zariadenie a všetky doklady potrebné na jeho užívanie, vrátane Manuálu,
 - e) zabezpečiť účasť zamestnancov obsluhujúcich Zariadenie na zaškolení alebo preškolení, a to v počte a v termínoch určených Dodávateľom alebo Bankou, a
 - f) poskytnúť pri vyššie uvedených úkonoch potrebnú súčinnosť.Skutočnosti uvedené v písm. a) – e) tohto bodu Zmluvný partner potvrdí podpísaním protokolu.
 - 2.2 Pred potvrdením prevzatia Zariadenia je Zmluvný partner povinný skontrolovať, či Zariadenie nemá vady, či nie je poškodené, či je riadne nainštalované. Ak Zariadenie vykazuje vady alebo je poškodené, nie je Zmluvný partner oprávnený Zariadenie prevziať a podpísať protokol o jeho prevzatí.
 - 2.3 Zmluvný partner nahlási Banke poruchu Zariadenia, prípadne iné nedostatky a nejasnosti týkajúce sa Zariadenia telefonicky na telefónnom čísle uvedenom v Manuáli. Poškodenie, stratu, zničenie alebo odcudzenie Zmluvný partner bezodkladne nahlási Banke telefonicky, elektronickou poštou alebo faxom, pričom takéto nahlásenie najneskôr do 3 dní potvrdí písomne, listinou obsahujúcou originál podpisu a pečiatky Zmluvného partnera. Nahlásenie musí obsahovať nasledovné údaje: obchodné meno, sídlo, IČO a telefonický kontakt na Zmluvného partnera, adresu umiestnenia Zariadenia, typ a číslo Zariadenia, popis závady a meno zamestnanca Zmluvného partnera nahlásujúceho poruchu.
 - 2.4 Poruchy Zariadenia budú odstránené Dodávateľom priamo na mieste inštalácie Zariadenia. Zmluvný partner poskytne Dodávateľovi súčinnosť pri odstraňovaní poruchy. Potvrdením o riadnom odstránení poruchy je vykonanie skúšobnej operácie a spísanie servisnej správy.
 - 2.5 Ak nebude možné vykonať skúšobnú operáciu, vyznačí sa čas ukončenia servisných prác v servisnej správe a dôvod prečo ju nebolo možné vykonať. Zmluvný partner je povinný podpísať servisnú správu, ak je pravdivá a zodpovedá skutočnosti.
 - 2.6 Ak nie je možné odstrániť poruchu priamo na mieste, Zmluvný partner umožní Dodávateľovi za účelom opravy Zariadenia odinštalovať poškodené Zariadenie a nainštalovať iné Zariadenie. O tejto skutočnosti bude spísaný protokol, ktorý Zmluvný partner podpíše.
 - 2.7 Ak niektorý z dokumentov uvedených v predchádzajúcich bodoch nebude spísaný, alebo nebude Zmluvným partnerom podpísaný, Zmluvný partner bezodkladne, najneskôr však do 3 dní o tejto skutočnosti a o dôvodoch písomne informuje Banku.
-

3. PRIJÍMANIE KARIET

- 3.1. Zmluvný partner je pri prijímaní Kariet prostredníctvom Zariadenia povinný:
 - a) prijímať platby Kartami bez obmedzenia výšky sumy Transakcie; týmto nie je dotknuté právo Zmluvného partnera prijímať platby Kartami aj prostredníctvom zariadení iných subjektov,
 - b) prijímať úhrady Kartami len v mene euro,

- c) pri platbe Kartou Držiteľom kariet účtovať rovnaké ceny ako pri platbe v hotovosti; týmto nie je dotknuté právo Zmluvného partnera podľa vlastného rozhodnutia ponúknuť Držiteľovi karty zľavu z ceny tovaru alebo služby pri platbe Kartou,
 - d) voči Banke uplatňovať len úhrady Transakcií za ním predaný tovar alebo poskytnuté služby, alebo za poskytnutie služby Cashback,
 - e) zasielať Banke Predajné doklady týkajúce sa všetkých Transakcií, ktoré u neho uskutočnili Držitelia kariet cez Imprinter,
 - f) poskytovať službu Cashback len ak je to s Bankou dohodnuté v Zmluve o prijímaní Kariet a za podmienok určených Bankou,
 - g) uhrádzať Banke riadne a včas poplatky a províziu, ktoré je Zmluvný partner povinný platiť Banke v zmysle Zmluvy o prijímaní Kariet a Sadzobníka,
 - h) využívať Zariadenia vrátane ich súčastí (napr. SIM karta v Zariadeniach) v súlade so Zmluvou o prijímaní Kariet a výlučne na účely v nej stanovené.
- 3.2. Banka môže oznámením doručeným Zmluvnému partnerovi stanoviť rozdielne postupy a podmienky pri prijímaní vymedzených typov Kariet. Zmluvný partner je povinný postupovať v súlade s týmto oznámením.
- 3.3. Zmluvný partner zodpovedá za prevádzku Zariadenia a za konanie svojich zamestnancov a iných osôb, ktoré v jeho prevádzke prijímajú Karty a tiež za dodržiavanie postupov uvedených v Manuáli pri prijímaní Kariet.
- 3.4. Zmluvný partner je povinný zabezpečiť pre účely prípadného prešetrovania podozrivých Transakcií preukázateľnú identifikovateľnosť zamestnancov obsluhujúcich Zariadenie. Zmluvný partner je povinný poučiť svojich zamestnancov o povinnosti podpísať protokol o vykonanom zaškolení k prijímaniu Kariet.
- 3.5. Zmluvný partner je povinný požiadať osobu predkladajúcu Kartu o predloženie dokladu totožnosti, ktorým je občiansky preukaz, cestovný doklad (pas), alebo iný doklad totožnosti v zmysle právnych predpisov, za účelom zistenia totožnosti Držiteľa karty kedykoľvek, keď má pochybnosti o tom, či táto osoba je Držiteľom karty, alebo má pochybnosti o prítomnosti a neporušení údajov a ochranných prvkov na Karte, alebo o množstve a druhu nakupovaného tovaru, alebo o správaní tejto osoby. Ak osoba predkladajúca Kartu nepredloží doklad totožnosti, je Zmluvný partner povinný realizáciu platby Kartou odmietnuť. Táto povinnosť sa nevzťahuje na prípady platby Kartou prostredníctvom Služby E-commerce.
- 3.6. Ak bol v Zmluve o prijímaní Kariet dohodnutý Limit pre povinné overovanie totožnosti Držiteľov kariet a Transakcia presahuje túto sumu, Zmluvný partner je povinný vždy overiť totožnosť Držiteľa karty. Číslo predloženého dokladu totožnosti je povinný vyznačiť na prednej strane potvrdenky z POS terminálu alebo na Predajnom doklade. Ak potvrdenka z POS terminálu alebo Predajný doklad nebude pri Transakcii presahujúcej sumu Limitu pre povinné overovanie totožnosti Držiteľov kariet obsahovať uvedené náležitosti, nie je Banka povinná uhradiť Zmluvnému partnerovi sumu tejto Transakcie.
- 3.7. Zmluvný partner je povinný bezodkladne kontaktovať Autorizačné stredisko, ak:
- a) podpis na potvrdenke z POS terminálu alebo na Predajnom doklade nesúhlasí s podpisom Držiteľa karty na Karte,
 - b) celková suma Transakcie uskutočnenej prostredníctvom Imprinteru presiahne Bankou stanovený Floor limit,
 - c) predložená Karta je zreteľne upravovaná alebo uvedená na Stopliste,
 - d) má akékoľvek pochybnosti vzhľadom na platnosť alebo pravosť Karty, prípadne totožnosť osoby predkladajúcej Kartou,
 - e) sa osoba predkladajúca Kartou správa podozrivo,
 - f) pri overovaní osoby predkladajúcej Kartou zistí, že meno a priezvisko uvedené na Karte nie je zhodné s menom a priezviskom v predloženom doklade totožnosti.
- Ak situácia nebude umožňovať otvorenú komunikáciu s operátorom Autorizačného strediska, môže Zmluvný partner použiť "kód 10". V takom prípade operátor Autorizačného strediska bude formulovať otázky tak, aby mohol Zmluvný partner odpovedať spôsobom odpovede "áno" alebo "nie".
- 3.8. Banka môže uskutočňovať u Zmluvného partnera kontrolné nákupy, pri ktorých Banka overuje, či Zmluvný partner postupuje pri prijímaní Kariet v súlade so Zmluvou o prijímaní Kariet, POP a Manuálom. Keď sa zamestnanec Banky preukáže preukazom zamestnanca Banky a oznámi Zmluvnému partnerovi, že uskutočnil kontrolný nákup, Zmluvný partner tovar prijme späť ihneď po uskutočnení Transakcie a danú Transakciu zruší uskutočnením operácie storno.
- 3.9. Zmluvný partner je povinný dodržiavať všetky povinnosti vyplývajúce zo zákona o platobných službách Ustanovenia § 6, § 8 ods. 3, § 10, 12, 13, 14, 22, § 31 až 43 a §44 ods. 1 a 4 tohto zákona sa na zmluvný vzťah medzi Bankou a Zmluvným partnerom neuplatnia.

4. AUTORIZÁCIA PLATIEB

- 4.1. POS terminál a Virtuálny platobný terminál je napojený na Autorizačné stredisko prostredníctvom telekomunikačnej, verejnej internetovej alebo mobilnej siete. Banka má právo autorizovať (odsúhlasiť alebo zamietnuť) každú Transakciu uskutočnenú Kartou. Pri odsúhlasení Transakcie oznamuje Banka Zmluvnému partnerovi Autorizačný kód, ktorý je súčasťou zúčtovacích údajov Transakcie. Výnimkou sú Bezkontaktné transakcie, pri ktorých sa v zmysle pokynov na Zariadení autorizácia nevyžaduje.
 - 4.2. Transakcia je zo strany Banky autorizovaná, ak je na potvrdenke z POS terminálu uvedený Autorizačný kód.
 - 4.3. Pri Transakcii cez Imprinter, je Zmluvný partner povinný požiadať Banku o jej autorizáciu vždy, ak celková suma platby prekročí Floor limit a uviesť Autorizačný kód na Predajnom doklade.
 - 4.4. Banka môže kedykoľvek jednostranne meniť výšku Floor limitu, rovnako je oprávnená určiť rozličný Floor limit jednotlivým obchodným miestam Zmluvného partnera.
 - 4.5. Ak celková suma Transakcie realizovanej cez Imprinter prekročí Floor limit, bez autorizácie zo strany Banky nevznikne Banke povinnosť uhradiť Zmluvnému partnerovi túto Transakciu. Banka nemá povinnosť uhradiť Transakciu ani vtedy, ak táto suma bola znížená pod Floor limit tak, že cena tovaru alebo služby bola formálne rozúčtovaná vystavením viacerých Predajných dokladov na jednu Transakciu.
 - 4.6. Ak sa autorizovaná Transakcia ešte nezrealizovala a Držiteľ karty sa rozhodol úhradu neuskutočniť, je Zmluvný partner povinný Transakciu zrušiť postupom uvedeným v Manuáli.
 - 4.7. Postup pri podávaní žiadosti o autorizáciu je uvedený v Manuáli a Zmluvný partner je povinný tento postup dôsledne dodržiavať.
-

5. PODMIENKY ÚHRADY TRANSAKCIÍ

- 5.1. Banka uhradí Zmluvnému partnerovi celkovú sumu autorizovaných Transakcií najmä pri súčasnom splnení nasledujúcich podmienok:
 - a) na potvrdenke z POS terminálu alebo na Predajnom doklade bude zapísaný Autorizačný kód,
 - b) Karta obsahuje identifikačné údaje a bezpečnostné prvky ako sú popísané v Manuáli, a tieto neboli viditeľne menené alebo poškodené, a
 - c) Transakcia Kartou je realizovaná v dobe platnosti vyznačenej na Karte.
- 5.2. Pri Bezkontaktných transakciách, pri ktorých sa v zmysle pokynov na Zariadení autorizácia nevyžaduje, Banka uhradí Zmluvnému partnerovi celkovú sumu Bezkontaktných transakcií aj bez zaznamenaného Autorizačného kódu.
- 5.3. Pri Transakciách realizovaných prostredníctvom Virtuálneho platobného terminálu Banka uhradí Zmluvnému partnerovi celkovú sumu autorizovaných Transakcií pri súčasnom splnení nasledujúcich podmienok:
 - a) Transakcia prebehne korektne v zmysle Integrovačnej príručky Služby E-commerce, a
 - b) v MerchantPortali bude Transakcia zaznamenaná ako úspešná s prideleným Autorizačným kódom.
- 5.4. Pri Transakciách prostredníctvom POS terminálu je Zmluvný partner povinný:
 - a) zosnímať prostredníctvom POS terminálu údaje z magnetického prúžku alebo čipu na Karte; ak sa Transakcia realizuje prostredníctvom Karty vybavenej čipom, Zmluvný partner je povinný vždy zosnímať údaje z čipu na Karte,
 - b) zadať na POS termináli sumu, ktorú je Držiteľ karty povinný uhradiť, v prípade poskytnutia služby Cashback zadať aj sumu hotovostného výberu; ak je POS terminál prepojený s registračnou pokladňou, je suma do POS terminálu prenesená automaticky,
 - c) ak ide o Kartu, ktorej použitie je podmienené zadaním PIN kódu, vyzvať Držiteľa karty, aby zadal PIN kód,
 - d) po schválení Transakcie Autorizačným strediskom, vytlačiť potvrdenku o uskutočnenej Transakcii v 2 vyhotoveniach, pričom jedno vyhotovenie odovzdať Držiteľovi karty a jedno si ponechať,
 - e) pri Transakciách, ktoré v zmysle Manuálu vyžadujú potvrdenie ich platnosti podpisom Držiteľa karty zabezpečiť, aby Držiteľ karty podpísal potvrdenku určenú pre Zmluvného partnera, a to na vyznačenom mieste a vždy preveriť zhodnosť podpisu na Karte s podpisom na potvrdenke; ak potvrdenka neobsahuje podpis Držiteľa karty, je Banka oprávnená neuskutočniť úhrady Transakcií,
 - f) ak z technických príčin POS terminál nevytlačí potvrdenku, zrušiť Transakciu postupom uvedeným v Manuáli.

- 5.5. Pri Bezkontaktných transakciách je Zmluvný partner povinný riadiť sa pokynmi na POS termináli. Bezkontaktná transakcia sa uskutoční priložením Karty k čítačke umiestnenej na POS termináli a ak sa to v zmysle pokynov na POS termináli nevyžaduje, nie je potrebné zosnímanie údajov z magnetického prúžku ani čipu a tiež nie je potrebné žiadať od Držiteľa karty zadanie PIN kódu ani požadovať podpis potvrdenky. Týmto nie je dotknutá povinnosť Zmluvného partnera vytlačiť potvrdenku o uskutočnenej Transakcii v 2 vyhotoveniach. Ak sa v zmysle pokynov na POS termináli aj pri Bezkontaktných transakciách vyžaduje zosnímanie údajov z magnetického prúžku alebo čipu alebo ak sa vyžaduje zadanie PIN čísla alebo podpis Držiteľa karty na potvrdenke, Zmluvný partner je povinný postupovať v zmysle predchádzajúceho bodu POP.
- 5.6. Pri Transakciách prostredníctvom Imprinteru je Zmluvný partner povinný mechanicky zosnímať pomocou tohto zariadenia embosované údaje z Karty a vystaviť Predajný doklad, na ktorom budú prenesené všetky nižšie uvedené údaje z Karty, ako aj údaje z identifikačného štítku prevádzky Zmluvného partnera:
- a) číslo Karty, dátum jej platnosti a meno Držiteľa karty,
 - b) čitateľný názov a identifikačné číslo obchodného miesta Zmluvného partnera,
 - c) suma a mena Transakcie,
 - e) dátum Transakcie,
 - f) Autorizačný kód, ak Transakcia autorizáciu vyžadovala, a
 - g) vlastnoručný podpis Držiteľa karty na Predajnom doklade.
- 5.7. Zmluvný partner je povinný jednotlivé časti Predajného dokladu rozdeliť podľa údajov uvedených na Predajnom doklade a Banke odovzdať iba časť pre ňu určenú, a to najneskôr v lehote do 5 dní, ktorá začína plynúť dňom nasledujúcim po dni vystavenia Predajného dokladu. Ak bude Zmluvný partner doručovať kópie Predajných dokladov poštou, je povinný zasielať ich doporučené.
- 5.8. Predajný doklad odovzdaný Banke musí byť čitateľný a musí obsahovať všetky určené náležitosti, inak je Banka oprávnená Transakciu uskutočnenú pomocou Imprinteru Zmluvnému partnerovi neuhradiť. Rovnako je Banka oprávnená postupovať ak Zmluvný partner nedoručí Banke Predajný doklad v určenej lehote.
- 5.9. Ak sa bude počet alebo suma Transakcií uvedených na sumárnom doklade líšiť od počtu a sumy Transakcií uvedených na Predajných dokladoch priložených k príslušnému sumárnemu dokladu, sú rozhodujúce sumy Transakcií uvedené na Predajných dokladoch. Banka zúčtuje Zmluvnému partnerovi iba Transakcie preukázané Predajnými dokladmi.
- 5.10. Banka nie je povinná Zmluvnému partnerovi uhradiť Transakcie v prípadoch podozrivých Transakcií alebo reklamácií Držiteľov kariet až do ukončenia šetrenia o podozrivej Transakcii alebo reklamačného konania. Reklamačné konanie sa riadi prednostne pravidlami Kartových spoločností.
- 5.11. Banka je oprávnená pozastaviť platnosť Karty. O tejto skutočnosti Banka informuje Zmluvného partnera odoslaním Stoplistu, alebo iným oznámením vykonaným telefonicky, telexom, telegraficky, alebo iným vhodným spôsobom. Banka neuhradí Zmluvnému partnerovi Transakcie, ktoré neboli autorizované a súčasne boli uskutočnené Kartami, ktorých platnosť bola pozastavená a Banka zaslala Zmluvnému partnerovi o tejto skutočnosti informáciu.

6. STORNO A NÁVRAT TOVARU

- 6.1. Zmluvný partner nie je oprávnený vyplatiť hotovosť Držiteľovi karty pri realizácii úhrady Kartou okrem prípadu, kedy ide o poskytnutie služby Cashback.
- 6.2. Ak sa Zmluvný partner rozhodne napríklad z dôvodu storna dodávky tovaru alebo služieb, z dôvodu reklamácie dodávky tovaru alebo služieb, ktoré už boli zaplatené Kartou stornovať uskutočnenú Transakciu, Zmluvný partner je povinný uskutočniť operáciu "STORNO" alebo "NÁVRAT TOVARU" postupom, ktorý je uvedený v Manuáli. Ak bola Transakcia uskutočnená prostredníctvom Imprinteru alebo ak ide o písomnú objednávku tovaru a služieb, je Zmluvný partner povinný túto úhradu stornovať vystavením kreditného dokladu v súlade s Manuálom a tento kreditný doklad odovzdať Držiteľovi karty a Banke. Zmluvný partner je v odôvodnených prípadoch oprávnený požiadať Banku o stornovanie Transakcie na základe písomnej žiadosti Zmluvného partnera doručenej Banke. Súčasťou tejto žiadosti je číslo Zariadenia, autorizačný kód, dátum realizácie Transakcie, jej výška, fotokópia pokladničného bloku k Transakcii, ktorá má byť stornovaná a fotokópia potvrdenky k tejto Transakcii vytlačenej zo Zariadenia. Žiadosť musí tiež obsahovať podpis a odtlačok pečiatky Zmluvného partnera. Banka nie je povinná takúto žiadosť akceptovať.
- 6.3. Ak Banka Zmluvnému partnerovi už uhradila sumu Transakcie, ktorá je predmetom stornovania alebo reklamácie Držiteľa karty, vzniká Banke právo na vrátenie tejto sumy Transakcie. Zmluvný partner je povinný uhradiť Banke túto sumu Transakcie do 14 kalendárnych dní odo dňa uskutočnenia operácie

"STORNO" alebo "NÁVRAT TOVARU". Banka je oprávnená uspokojiť si svoje právo na vrátenie sumy Transakcie započítaním voči pohľadávke Zmluvného partnera na úhradu Transakcií.

- 6.4. Platba Kartou stornovaná v deň platby sa považuje za nevykonanú platbu.
- 6.5. Zmluvný partner nie je oprávnený uskutočňovať operáciu čiastočné "STORNO" zo služby Cashback.
- 6.6. Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa kvality predaného tovaru alebo poskytnutých služieb je povinný vybaviť Zmluvný partner priamo s Držiteľom karty. Pri vybavovaní reklamácií Banka neposkytuje súčinnosť a nenesie zodpovednosť za porušenie záväzkových vzťahov medzi Zmluvným partnerom a Držiteľom karty.

7. POSTUP ZÚČTOVANIA

- 7.1. Všetky informácie o Transakciách vykonaných u Zmluvného partnera prenesie Banka elektronicky do Autorizačného strediska na spracovanie.
- 7.2. Transakcie vykonané u Zmluvného partnera prostredníctvom POS terminálu Banka spracuje a zúčtuje v Obchodný deň nasledujúci po dni uskutočnenia Transakcie.
- 7.3. Transakcie vykonané u Zmluvného partnera prostredníctvom Imprinteru Banka spracuje a zúčtuje v Obchodný deň nasledujúci po dni doručenia kópie Predajného dokladu k Transakcii Banke.
- 7.4. Bezkontaktné transakcie uskutočnené u Zmluvného partnera Banka spracuje a zúčtuje v Obchodný deň nasledujúci po dni ich odoslania Zmluvným partnerom na spracovanie a zúčtovanie do Autorizačného strediska. Zmluvný partner je povinný odoslať Bezkontaktné transakcie do Autorizačného strediska na spracovanie a zúčtovanie najneskôr do konca 2. kalendárneho dňa nasledujúceho po dni uskutočnenia Bezkontaktné transakcie. Ak Zmluvný partner v uvedenej lehote Bezkontaktnú transakciu na spracovanie Banke neodošle, Banka negarantuje spracovanie a zúčtovanie takejto Transakcie a nie je povinná uhradiť ju Zmluvnému partnerovi.
- 7.5. Transakcie vykonané u Zmluvného partnera prostredníctvom Virtuálneho platobného terminálu v rámci Služby E-commerce Banka spracuje a zúčtuje v lehotách dohodnutých medzi Bankou a Zmluvným partnerom v Zmluve o prijímaní Kariet.
- 7.6. Ak účet Zmluvného partnera určený na zúčtovanie Transakcií nie je vedený v Banke, Banka je povinná v lehotách uvedených vyššie odovzdať dáta na zúčtovanie do clearingového centra Národnej banky Slovenska.
- 7.7. Provízia za každú vykonanú Transakciu vo výške dohodnutej v Zmluve o prijímaní Kariet je splatná v deň zúčtovania Transakcie. Banka poukáže v prospech účtu Zmluvného partnera sumu rovnajúcu sa súčtu uskutočnených Transakcií po započítaní provízie.
- 7.8. Ak vznikne závažné podozrenie, že Transakcia bola uskutočnená osobou, ktorá nie je Držiteľom karty alebo falzifikátom Karty alebo iné podozrenie viažuca sa k Transakcii, je Banka oprávnená zúčtovať takúto Transakciu až po prešetrení Transakcie. Banka môže pozastaviť zúčtovanie Transakcie po dobu 190 dní. Ak dôvody pozastavenia zúčtovania Transakcie trvajú aj po uplynutí tejto lehoty, môže Banka lehotu primerane predĺžiť. O tejto skutočnosti Banka informuje Zmluvného partnera.
- 7.9. O celkovej úhrade Transakcií uskutočnenej Bankou zasiela Banka Zmluvnému partnerovi avízo dohodnutým spôsobom.
- 7.10. V prípade reklamácií zo strany Zmluvného partnera týkajúcich sa zúčtovania Transakcií, Banka postupuje v súlade s Reklamačným poriadkom. Postupy a lehoty vybavenia reklamácií ako aj lehoty pre podanie reklamácie sú určené v Reklamačnom poriadku.

8. SPÄTNÁ ÚHRADA (CHARGEBACK)

- 8.1. Banka je oprávnená od Zmluvného partnera požadovať za podmienok stanovených v tomto bode 8. najneskôr do 24 mesiacov odo dňa úhrady Transakcie na účet Zmluvného partnera spätnú úhradu zaplatených úhrad. Zmluvný partner je povinný na základe výzvy Banky v lehote určenej Bankou spätne uhradiť Banke zaplatené úhrady, ak nastane niektorá z nasledujúcich skutočností:
 - a) Držiteľ karty odmieta uznať:
 - i) Predajný doklad alebo potvrdenku vystavené Zmluvným partnerom,
 - ii) vykonanú platbu za tovar alebo služby, ktoré neboli Držiteľovi karty preukázateľne poskytnuté, alebo neboli Držiteľovi karty poskytnuté v kvalite, v množstve a za podmienok garantovaných Zmluvným partnerom,
 - iii) hotovostný výber prostredníctvom služby Cashback.
 Skutočnosť, že tovar alebo služby neboli Držiteľovi karty preukázateľne poskytnuté alebo že Držiteľovi karty neboli poskytnuté v kvalite, v množstve a za podmienok garantovaných Zmluvným

