

# Všeobecné obchodné podmienky

## Trust Pay, a.s.

Účinné od **1.3.2020**

### OBSAH

SEKCIA A – ZÁKLADNÉ USTANOVENIA.....	2
SEKCIA B – SLUŽBY PLATOBNÉHO STYKU A OKAMŽITÉ PREVODY .....	11
SEKCIA C – KARTOVÉ TRANSAKCIE (TRUST KARTY) .....	14

Príloha č. 1 Cenník poplatkov

Príloha č. 2 Reklamačný poriadok



## SEKCIA A – ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

### Preambula

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) sú obchodnými podmienkami spoločnosti TrustPay, a. s., so sídlom Za Kasárňou 1, 831 03, Bratislava IČO: 36 865 800 (ďalej len „**TrustPay**“) zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka číslo: 4919/B, vypracované v zmysle § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka, [www.trustpay.eu](http://www.trustpay.eu); kontakt: info@trustpay.eu.

VOP stanovujú základné práva a povinnosti záväzkovoprávneho vzťahu medzi spoločnosťou TrustPay a jej Klientmi a sú záväzné pre všetkých účastníkov tohto zmluvného vzťahu odo dňa prvého prejavu vôle Klienta smerujúceho k vzniku záväzkovoprávneho vzťahu so spoločnosťou TrustPay. Ďalej stanovujú základné práva a povinnosti záväzkovoprávneho vzťahu medzi spoločnosťou TrustPay a treťou osobou, ktorá má záujem využívať Systém TrustPay, a takisto upravujú právne vzťahy medzi TrustPay a jej Klientmi, príp. ďalšími osobami v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky ako aj s Pravidlami kartových Spoločností.

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

### 1. Vymedzenie základných pojmov

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

**Acquirer** - je finančná inštitúcia oprávnená spracovávať kartové transakcie. TrustPay je licencovaný Acquirer. Ak je v týchto VOP použitý termín Acquirer, myslí sa tým TrustPay.

**AML pravidlá** - sú pravidlá s cieľom zabezpečiť ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu, upravené vnútroštátnymi právnymi predpismi, právne záväznými aktmi Európskej únie, odporúčaniami medzinárodných organizácií a osvedčenými postupmi.

**Autentifikačné údaje** - sú údaje, pomocou ktorých sa Klient prihlási do TrustPay Internet bankingu.

**Autorizácia** - je proces overenia kartovej alebo platobnej operácie:

- a) **v prípade Kartových transakcií** - autorizácia predstavuje proces overenia Kartovej transakcie (povolenie alebo zamietnutie) na úrovni TrustPay a vydavateľa Platobnej karty. Výsledkom overenia Transakcie je pridelenie autorizačného kódu, nie pripísanie finančných prostriedkov na účet Klienta.
- b) **v prípade Platobných operácií** - autorizácia predstavuje proces overenia prístupu do Platobného účtu, vrátane overenia osobitných bezpečnostných prvkov.

**Bankový pracovný deň** - je deň, v ktorom svoju činnosť vykonáva TrustPay a ostatné inštitúcie zúčastňujúce sa na prevode finančných prostriedkov. Bankovým pracovným dňom nie sú dni pracovného pokoja (víkendy, štátne a iné sviatky a dni oficiálne deklarované ako dni pracovného pokoja).

**Brána TrustPay** - označuje platobnú bránu prevádzkovanú spoločnosťou TrustPay, ktorá umožňuje prijímanie Kartových Transakcií a/alebo Okamžitých prevodov. Obchodník si môže integrovať Bránu TrustPay pre prijímanie Kartových Transakcií aj Okamžitých prevodov alebo aj len pre jeden typ. Brána TrustPay je súčasťou TrustPay Technológie. Bránu TrustPay je možné využívať po Integrácii s Portálom Obchodníka v súlade s Integrovaným manuálom.

**Cenník poplatkov** - tvorí prílohu č.1. týchto VOP, ktorá obsahuje prehľad poplatkov za služby a úkony poskytované TrustPay Klientovi.

**Cut-off time** - je čas, dokedy TrustPay preberá alebo prijíma Prevodné príkazy pre príslušný Bankový pracovný deň a realizuje Platby. Prevodné príkazy prevzaté po Cut-off time sa považujú za prijaté nasledujúci Bankový pracovný deň.

**Disponent** - je osoba splnomocnená Zástupcom Klienta spôsobom požadovaným TrustPay a príslušnými bezpečnostnými predpismi, na dispozíciu s Platobným účtom na základe žiadosti Zástupcu Klienta. Disponent môže mať Aktívny, Pasívny alebo Partial prístup.

- a) **Aktívny prístup** - oprávňuje uskutočňovať Prevodné príkazy jednotlivo alebo spoločne s iným Aktívnym disponentom, bez obmedzenia sumy alebo do určitej výšky.
- b) **Pasívny prístup** - oprávňuje na informácie ohľadom Platobného účtu, pohyboch na Platobnom účte a informácie o stave Platobného účtu.
- c) **Partial prístup** - oprávňuje k zadaniu Prevodného príkazu, ktorý musí byť následne schválený Aktívnym disponentom.

**Dôverné informácie** - sú všetky informácie, skutočnosti a údaje, ktoré sú obsahom zmluvných podmienok medzi TrustPay a Klientom alebo informácie, skutočnosti a údaje o záležitostiach týkajúcich sa Klienta a TrustPay

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

**Držiteľ platobnej karty** – fyzická osoba alebo právnická osoba, na meno ktorej bola Platobná karta vydaná.

**EHP** – predstavuje Európsky hospodársky priestor. Nasledujúce krajiny patria do EHP: Belgicko, Bulharsko, Cyprus, Česká republika, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Island, Írsko, Lichtenštajnsko, Litva, Lotyšsko, Luxemburg, Maďarsko, Malta, Nemecko, Nórsko, Poľsko, Rakúsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Švédsko, Taliansko, Veľká Británia.

**EHP Transakcia** – je Kartová transakcia ktorá spĺňa obidve z nasledujúcich podmienok:

- Platobná karta použitá na uskutočnenie Kartovej transakcie bola vydaná v rámci EHP, a
- krajina, kde je Obchodník registrovaný, patrí do EHP.

**EONIA** - označuje hodnotu referenčnej sadzby pre skutočne realizované jednodňové obchody v euro, ktorá je zverejňovaná Európskou centrálnou bankou.

**Zúčtovanie s Obchodníkom** – je finančné zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Kartové transakcie, kedy TrustPay pripíše peňažné prostriedky na účet Klienta po uplynutí dohodnutého obdobia.

**Chargeback** – znamená reklamáciu Kartovej transakcie Držiteľom platobnej karty v zmysle definície Pravidiel Kartových spoločností.

**IBAN (International Bank Account Number)** - je medzinárodné bankové číslo účtu, ktoré umožňuje jednoznačnú identifikáciu príjemcu a automatizované spracovanie Platby. Skladá sa z kódu krajiny, kontrolného čísla, kódu banky (platobnej inštitúcie), predčísla a čísla účtu Klienta.

**Integračný API (Application Programming Interface) manuál** – je technickou špecifikáciou a súborom technických údajov a dokumentov potrebných pre proces samotnej Integrácie a prepojenia Brány TrustPay do Portálu na strane Klienta a ďalších technických noriem súvisiacich so Systémom TrustPay. Integračný manuál poskytuje spoločnosť TrustPay, jeho aktuálne znenie je zverejnené na [www.trustpay.eu](http://www.trustpay.eu). Integračný manuál je TrustPay oprávnená kedykoľvek meniť.

**Integrácia** – proces technického pripojenia Internetového Portálu Klienta k Bráne TrustPay, resp. doba, ktorá začína plynúť dodaním Integračného manuálu Klientovi a končí zrealizovaním prvej on-line Kartovej transakcie alebo Okamžitého prevodu. Integrácia musí byť vykonaná Klientom, na jeho náklady, v súlade s Integračným manuálom.

**Internet banking** – bezpečné prostredie TrustPay napojené do siete internet, kde Klient po úspešnom prihlásení a overení môže v súlade so zmluvnými podmienkami a medzinárodnými štandardmi vykonávať Prevodné príkazy, kontrolovať stav svojho Platobného účtu, kontrolovať zoznam platieb a komunikovať s TrustPay.

**Issuer** – je vydavateľ Platobnej karty licencovaný Kartovými spoločnosťami.

**Kartová transakcia** – je akákoľvek finančná operácia uskutočnená Platobnou kartou, najmä za tovar alebo služby vykonaná prostredníctvom Brány TrustPay. Typy Kartových transakcií sú:

- Single** – je Transakcia, keď Držiteľ platobnej karty autorizuje len jednu transakciu za jeden nákup tovaru alebo služieb.
- Reversal** – je Transakcia, kedy Klient v rámci obchodného dňa zruší Autorizáciu. TrustPay môže vykonať Reversal na žiadosť Klienta.
- CFT (Credit Fund Transfer)** – je Transakcia, kedy Klient pošle peniaze na Platobnú kartu Platiteľa.
- Recurring transakcia** – je opakujúca sa Transakcia, kedy je Autorizácia požadovaná iba pri prvej Transakcii. Nasledujúce – periodicky sa opakujúce – Transakcie už nie sú jednotlivo autorizované Držiteľom platobnej karty. Príkladom opakujúcich sa Transakcií je predplatné, členské a pod.
- Card-on-file transakcia** – je Transakcia, kedy Držiteľ platobnej karty odsúhlasí Obchodníkovi uloženie údajov o karte, aby pri nasledujúcich Transakciách nemusel vypisovať všetky údaje. Transakcia sa udeje len odsúhlasením Transakcie Držiteľom platobnej karty.
- MOTO (Mail Order / Telephone Order) transakcia** – je Transakcia, kedy Držiteľ platobnej karty odovzdáva svoje kartové údaje Obchodníkovi cez telefonický hovor a súčasne pracovník Obchodníka zadáva Transakciu do systému Obchodníka.

**Kartové spoločnosti** – nadnárodné spoločnosti zabezpečujúce bezhotovostný platobný styk prostredníctvom Platobných kariet. Sú nimi MasterCard, VISA a UnionPay.

- MasterCard** – predstavuje MasterCard International, Inc. a Europay International S.A. a súvisiace právne subjekty, a ich právnych nástupcov a postupníkov.
- VISA** – predstavuje v závislosti od významu individuálne alebo spoločne, Visa USA Inc. a/alebo Visa International Inc., a/alebo Visa Europe Limited a súvisiacich právnych subjektov, a ich právnych nástupcov a postupníkov.
- UnionPay** – predstavuje UnionPay International, pobočku China UnionPay, a ich právnych nástupcov a postupníkov.

**Klient** – každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá má zmluvný vzťah s TrustPay, ktorého predmetom je poskytovanie platobných služieb.

- a) **Obchodník (merchant)** – je Klient, ktorý má integrovanú Bránu TrustPay na svojom Portáli. TrustPay Obchodníkovi procesuje Platobné operácie alebo Kartové transakcie za ním predávané tovary alebo služby
- b) **Individuálny klient** – je Klient, ktorý má v TrustPay vedený Platobný účet.

**Komunikačný kanál** – technické prepojenie medzi Klientom a TrustPay, umožňujúce zabezpečené spracovávanie Transakcií a Platieb. Podmienky pre vytvorenie a prevádzku Komunikačného kanála sú určené v Integračnom manuáli.

**Konečný užívateľ výhod** – je fyzická osoba, ktorá skutočne ovláda Klienta, a každá fyzická osoba, v prospech ktorej je obchod vykonávaný v zmysle pravidiel stanovených AML pravidlami.

**Merchant ID** – je technický účet Obchodníka, ktorý prijíma Kartové transakcie prostredníctvom Brány TrustPay, a na ktorý sa pripisujú finančné prostriedky zo spracovaných Kartových transakcií, a z ktorého sa uhrádzajú poplatky a iné náklady.

**Multicurrency** – je služba poskytovaná Klientovi TrustPay, ktorá mu umožňuje prijímať Platby od Platieľov v inej mene ako v mene, v ktorej pôvodne denominoval Platbu.

**Neaktivita na Platobnom účte** – nastane v prípade, ak počas doby šiestich po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov nedošlo k žiadnemu pohybu na Platobnom účte zo strany Klienta, t.j. žiadne prichádzajúce ani odchádzajúce platby. Uplatňovanie si nárokov zo strany TrustPay ako napríklad poplatky, započítanie si pohľadávok a iné, sa nepovažuje za pohyb na účte.

**Neautorizovaná platobná operácia** – je Platobná operácia, ktorá bola zrealizovaná z Platobného účtu Klienta, pričom Klient danú Platobnú operáciu neautorizoval.

**Neidentifikovateľná platba** – prichádzajúca Platba, ktorú TrustPay eviduje, ale kvôli chýbajúcim údajom ju nemožno pripísať na účet konkrétneho Klienta. Ak nedôjde k dodatočnej identifikácii Platby, TrustPay odošle Platbu späť Platieľovi.

**Neobvyklá obchodná operácia** – je právny úkon alebo iný úkon, ktorý nasvedčuje tomu, že jeho vykonaním môže dôjsť k legalizácii príjmov z trestnej činnosti alebo financovaniu terorizmu.

**Non-EHP Transakcia** – je Kartová transakcia, ktorá nespĺňa kritéria určené pre EHP Transakciu.

**Obchodný zákonník** – zákon Slovenskej republiky č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

**Okamžité bankové prevody (TrustPlatby)** – je služba poskytovaná spoločnosťou TrustPay, umožňujúca Obchodníkovi prijímať okamžité Platby na svoj vlastný účet vedený v TrustPay prostredníctvom bankových prevodov.

**Osobné údaje** – sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej osoby (dotknutej osoby), v zmysle zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov v zmysle neskorších právnych predpisov.

**PCI Štandardy** – je súbor pravidiel na ochranu kartových dát vydaných PCI Security Standards Council, pričom rozsah, v akom sa majú dodržiavať, upravujú Pravidlá Kartových spoločností.

**Platby kartou (TrustKarty)** – služba poskytovaná spoločnosťou TrustPay, umožňujúca prijímanie Kartových transakcií cez Bránu TrustPay.

**Platiteľ** – fyzická či právnická osoba, ktorá posielala finančné prostriedky zo svojho účtu, Platobnej karty, alebo iným spôsobom, príjemcovi, ktorý má v TrustPay vedený účet. Za Platieľa sa považuje aj fyzická či právnická osoba, ktorá posielala finančné prostriedky zo svojho účtu vedeného v TrustPay.

**Platobná karta** – je platobný nástroj určený výlučne na realizáciu platieb za tovar alebo služby prostredníctvom internetu u Obchodníkov, ktorých web stránky sú označené logom príslušnej nadnárodnej Kartovej spoločnosti MasterCard, Visa a UnionPay.

**Platobná operácia** – je akýkoľvek prevod finančných prostriedkov medzi jednotlivými Platobnými účtami (pre účely definície Platobnej operácie sa Platobným účtom rozumie i bankový účet tretej osoby alebo akýkoľvek iný obdobný účet poskytovateľa platobných služieb). Platobné operácie sú:

- a) **Interné** – sú vykonávané medzi účtami vedenými v TrustPay.
- b) **Externé** – sú vykonávané medzi účtom vedeným v TrustPay a účtom vedeným iným Poskytovateľom platobných služieb.

**Platobný účet** – účet, ktorý TrustPay zriaďuje Klientovi pre účely poskytovania platobných služieb, ktorý umožňuje realizovať akékoľvek platobné operácie podľa pravidiel TrustPay. Platobný účet môže byť zriadený bez IBANu alebo s vlastným IBANom.



- a) **Obchodnícky účet (Merchantský účet)** – je Platobným účtom Klienta, ktorý využíva služby Brány TrustPay.
- b) **Individuálny účet (Korporatívny účet)** – je Platobným účtom Klienta, ktorý nevyužíva služby Brány TrustPay.

**Politicky exponovaná osoba** – je fyzická osoba, ktorá je vo významnej verejnej funkcii a spĺňa predpoklady stanovené AML pravidlami, ako aj fyzická osoba jej blízka podľa týchto predpisov.

**Portál** (inak aj „**Internetový Portál**“) – označuje konkrétnu internetovú doménu, v rámci ktorej sú prezentované tovary/služby/iné majetkové hodnoty príslušného Obchodníka, Portálom sa rozumie i všetky domény nižšej kategórie.

**Poskytovateľom platobných služieb je:**

- a) banka, pobočka zahraničnej banky,
- b) platobná inštitúcia a inštitúcia elektronických peňazí založená podľa Zákona a zároveň pobočka zahraničnej platobnej inštitúcie a inštitúcie elektronických peňazí,
- c) iná obdobná finančná inštitúcia poskytujúca služby platobného styku.

**Pravidlá Kartových spoločností** – predstavujú stanovy, pravidlá, prevádzkové predpisy, smernice a iné pokyny vydané Kartovými spoločnosťami, ktoré môžu byť čas od času doplnené alebo zmenené.

**Predautorizované Recurringové Transakcie** – označujú opakujúce sa Kartové transakcie, ktoré boli vopred autorizované Držiteľom platobnej karty, a za ktoré budú v budúcnosti doučované tovary alebo poskytnuté služby Obchodníkom bez nutnosti získania opätovného súhlasu od Držiteľa platobnej karty.

**Prevodný príkaz** – bezpodmienečný a jednoznačný pokyn príkazcu (Platiteľa) – Klienta spoločnosti TrustPay na uskutočnenie Platobnej operácie alebo na iné nakladanie s finančnými prostriedkami na Platobnom účte Klienta pokiaľ nie je dohodnuté inak. Typy Prevodných príkazov sú:

- a) **Jednorazový prevodný príkaz** – je bezpodmienečný a určitý pokyn Klienta na vykonanie Platobnej operácie.
- b) **Trvalý prevodný príkaz** – je opakujúca sa Platobná operácia, ktorú Klient zriadi v TrustPay Internet bankingu v určitej výške a frekvencii opakovania sa.
- c) **Inkaso (SEPA Direct Debit)** – je druh Prevodného príkazu, ktorý vykonáva Poskytovateľ platobných služieb Platiteľa na pokyn Klienta, ktorý má v TrustPay zriadený Platobný účet. Nato, aby Klient mohol prijímať Platby prostredníctvom inkasa, musí mať pridelený Identifikátor príjemcu, tzv. Creditor Identifier – CID.
- d) **Hromadný prevodný príkaz** – je import odchádzajúcich Prevodných príkazov z účtu Klienta vedeného v TrustPay, zadaný prostredníctvom TrustPay Internet bankingu. TrustPay podporuje túto funkčnosť pre vybrané meny.

**Príjemca** – je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prijíma na svoj účet, Platobnú kartu alebo iný platobný prostriedok finančné prostriedky.

**Refund** – je vrátenie spracovanej Platby, prípadne Kartovej transakcie Klientom. TrustPay môže vykonať Refund na žiadosť Klienta.

**Systém TrustPay** – je platobným systémom spoločnosti TrustPay, ktorý umožňuje uskutočňovať Platobné operácie.

**Telefonický identifikátor (Phonepass)** – je heslo, ktoré slúži na overenie Klienta v prípade, že kontaktuje TrustPay telefonicky. Klient má prístup k Phonepass vo svojom Internet bankingu.

**Transakčná dokumentácia** – predstavuje súbor podporných dokumentov a informácií k predmetnej Kartovej transakcii.

**TrustPay** – obchodná spoločnosť TrustPay, a. s., so sídlom Za Kasárňou 1, 831 03 Bratislava, Slovenská Republika, IČO: 36 865 800, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 4919/B, ktorá je osobou oprávnenou na vykonávanie platobných služieb v súlade s licenciou udelenou podľa Zákona.

**Zákon** – je zákon Slovenskej republiky č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**TrustPay technológia** – zahŕňa akékoľvek softvéry a programy, ktoré TrustPay poskytuje svojim Klientom za účelom spracovania Kartových transakcií a Platobných operácií.

**Zástupca klienta** – je fyzická osoba, štatutárny zástupca Klienta, ktorá je oprávnená (splnomocnená) na uzatváranie, zmenu a zrušenie záväzkovo-právnych vzťahov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb. Zástupca je oprávnený vypovedať Zmluvu, respektíve jednotlivé služby platobného styku s ňou spojené samostatne prostredníctvom Internet bankingu. Zástupca je oprávnený k vytváraniu a rušeniu Disponentov a určeniu rozsahu ich oprávnení.



**Zmluva** – je záväzkovoprávny vzťah, ktorého predmetom je poskytovanie platobných služieb medzi TrustPay a Klientom. VOP tvoria všeobecnú súčasť Zmluvy. Dojednania, ktoré sú obsiahnuté v konkrétnej Zmluve, majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.

## 2. Vznik a zánik zmluvného vzťahu

### 2.1. Vznik zmluvného vzťahu

- 2.1.1. Zmluvnými podmienkami sa rozumejú podmienky Zmluvy medzi TrustPay a Klientom uzavretej v súlade s VOP, Cenníkom poplatkov, príp. ostatnými dokumentmi v účinnom znení.
- 2.1.2. Zmluvu medzi Klientom a TrustPay je možné uzatvoriť na dobu určitú alebo neurčitú a to:
  - a) písomnou (papierovou) zmluvou podpísanou oboma (všetkými) zmluvnými stranami a doručenou fyzicky do TrustPay, alebo
  - b) písomnou zmluvou doručenou elektronicky prostredníctvom e-mailu a elektronicky podpísanou, spôsobom schváleným TrustPay, alebo
  - c) prostredníctvom online boardingu.
- 2.1.3. Online boarding je online registrácia žiadateľa prostredníctvom elektronického formulára TrustPay, ktorý sa nachádza na [www.trustpay.eu](http://www.trustpay.eu). Žiadateľ vyplní požadované údaje a odsúhlasí všetky podmienky budúceho zmluvného vzťahu.
- 2.1.4. Záväzkovoprávny vzťah vzniká:
  - a) doručením podpísaných príslušných právnych aktov Klientom a spoločnosťou TrustPay podľa 2.1.2. a) a b),
  - b) schválením online žiadosti Klienta zo strany TrustPay podľa 2.1.3.

### 2.2. Zánik zmluvného vzťahu

- 2.2.1. Zmluva medzi TrustPay a Klientom zaniká na základe nasledovných skutočností:
  - a) dohodou zmluvných strán,
  - b) uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená,
  - c) odstúpením od Zmluvy na základe zákonných dôvodov,
  - d) zánikom TrustPay alebo Klienta bez právneho nástupcu,
  - e) zánikom licencie TrustPay na prevádzkovanie platobných služieb,
  - f) výpoveďou jednej zo zmluvných strán z dôvodov stanovených nižšie.
- 2.2.2. Klient aj TrustPay sú oprávnení kedykoľvek jednostranne, bez uvedenia dôvodu vypovedať Zmluvu. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede. Všeobecná výpovedná lehota činí jeden (1) mesiac, ak nie je zmluvne určené inak. Výpoveď je možné doručiť výhradne poštou, e-mailom alebo prostredníctvom Internet bankingu.
- 2.2.3. TrustPay je oprávnená vypovedať akúkoľvek Zmluvu s Klientom s účinkom ku dňu doručenia Klientovi ak:
  - a) Počas doby 6 mesiacov nedošlo k žiadnemu pohybu na Platobnom účte zo strany Klienta.
  - b) Klient porušil Zmluvu alebo zmluvné podmienky alebo konal v rozpore s VOP a nevykonal nápravu v lehote, ktorá mu bola TrustPay poskytnutá.
  - c) TrustPay má podozrenie, že Klient, Zástupca Klienta alebo iná osoba oprávnená konať za Klienta konala v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi, so zásadami poctivého obchodného styku, AML pravidlami alebo v pomeroch Klienta došlo k výrazným zmenám, ktoré nedávajú záruku plnenia podmienok Zmluvy.
  - d) Ak je zostatok na Platobnom účte negatívny.
  - e) Ak má Klient voči TrustPay iné nesplatené záväzky. Právo na vymáhanie takýchto záväzkov pri výpovedi nie je dotknuté.
  - f) Na strane Klienta nastanú skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na plnenie záväzkov Klienta voči TrustPay (návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na začatie reštrukturalizácie, návrh na začatie exekučného konania, vstup do likvidácie, začatie trestného stíhania a pod.).
  - g) Ktorákoľvek z Kartových spoločností, Polícia SR alebo Národná Banka Slovenska alebo iná oprávnená inštitúcia prikáže/odporučí TrustPay ukončenie spolupráce s Klientom.
  - h) Ak informácie, ktoré Klient poskytol pri uzatváraní Zmluvy neposkytol pravdivo, úplne, presne a zrozumiteľne.
  - i) Klient umožní používanie TrustPay Technológie v prospech tretej osoby alebo treťou osobou inou ako Platiteľ bez predchádzajúceho súhlasu spoločnosti TrustPay.
  - j) Je zaznamenaný jednorazový neprímeraný nárast Chargebackov (podľa Pravidiel kartových spoločností alebo odporúčaní Kartových Spoločností) alebo opakovane dochádza k Chargebackom v súvislosti s Kartovými transakciami Klienta.
  - k) Je preukázané podvodné konanie Klienta pri prijímaní Platobných kariet alebo bolo začaté trestné stíhanie za podvodné konanie zo strany Klienta či jeho zamestnancov.

- l) TrustPay by pokračovaním poskytovania služby TrustKarty porušil Pravidlá kartových spoločností alebo odporúčenia Kartových spoločností.
  - m) Klient zbiera údaje o Platobných kartách bez predchádzajúceho súhlasu TrustPay a/alebo ak nespĺňa PCI štandardy.
- 2.2.4. Klient je oprávnený vypovedať akúkoľvek Zmluvu s TrustPay, a to:
- a) písomnou výpoveďou doručenu prostredníctvom e-mailu, alebo
  - b) prostredníctvom Internet bankingu, ak má Klient otvorený Platobný účet v TrustPay. V tomto prípade výpoveď Zmluvy podáva Zástupca klienta, pričom takáto výpoveď má okamžitú platnosť.
- 2.2.5. Klient je oprávnený vypovedať akúkoľvek Zmluvu s TrustPay s účinkom ku dňu doručenia TrustPay ak:
- a) TrustPay opakovane alebo hrubo poruší tieto VOP alebo Zmluvu,
  - b) TrustPay stratí oprávnenie na poskytovanie platobných služieb,
  - c) na strane TrustPay nastanú skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na plnenie záväzkov TrustPay voči Klientovi (návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na začatie reštrukturalizácie, návrh na začatie exekučného konania, vstup do likvidácie, začatie trestného stíhania a pod.).
- 2.2.6. V prípade, ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú a po uplynutí jej doby platnosti si obe zmluvné strany naďalej plnia svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, sa Zmluva považuje za uzatvorenú na dobu neurčitú, ak ani jedna zo zmluvných strán neprejaví záujem o zánik zmluvného vzťahu.
- 2.2.7. V prípade zániku zmluvného vzťahu, Klient určí, kam majú byť prevedené zostatky na Platobných účtoch Klienta alebo zostatok na Merchant ID. TrustPay si vyhradzuje právo odmietnuť konkrétny bankový účet, ktorý nie je vedený u Poskytovateľa platobných služieb v EHP a/alebo nie je vedený na meno Klienta. TrustPay prevedie zostatok na základe žiadosti Klienta o zaslanie zostatku na iný účet len v prípade, ak je zostatok na Platobnom účte alebo zostatok na Merchant ID vyšší ako 10 EUR.
- 2.2.8. Ak Klient neurčí, ako má byť so zostatkom na Platobnom účte alebo zostatku na Merchant ID naložené, TrustPay po ukončení vzájomného zmluvného vzťahu eviduje tento zostatok na zbernom účte TrustPay až do premlčania nároku na jeho výplatu a neúročí ho.
- 2.2.9. V prípade, že existujú dôvody na okamžitú výpoveď Zmluvy, TrustPay je oprávnená Klientovi suspendovať (vypnúť) služby zmluvne dohodnuté.
- 2.2.10. Zánikom Zmluvy zanikajú všetky Platobné účty Klienta v spoločnosti TrustPay viazané na Zmluvu. V prípade, ak Klient disponuje viacerými Platobnými účtami, jednotlivé účty môžu byť samostatne zrušené aj na základe oznámenia zo strany TrustPay alebo Zástupcu klienta za podmienky, že ostatné účty zostanú aktívne.

### 3. Komunikácia

- 3.1. Komunikácia medzi TrustPay a Klientom je možná len nasledovnými spôsobmi:
- a) Internet bankingom (táto možnosť je dostupná pre Klientov, ktorí majú otvorený Platobný účet v TrustPay)
  - b) telefonicky,
  - c) e-mailom,
  - d) poštou.
- Akákoľvek komunikácia medzi Klientom, ktorý má otvorený Platobný účet v TrustPay a TrustPay prebieha predovšetkým prostredníctvom Internet bankingu, prostredníctvom ktorého sú odovzdávané informácie medzi TrustPay a Klientom. Zverejnením akejkoľvek informácie spoločnosťou TrustPay v Internet bankingu sa považuje príslušná informácia za riadne doručenu Klientovi. Zmluvné strany sú oprávnené využívať i ostatné formy komunikácie ako doplnkový spôsob komunikácie.
- 3.2. V prípade komunikácie cez Internet banking sa správa považuje za doručenu nasledujúci Bankový pracovný deň.
- 3.3. Pri telefonickej komunikácii je Klient overený pomocou Telefonického identifikátora (Phonepass) a/alebo ďalších údajov Klienta. Telefonická komunikácia medzi TrustPay a Klientom je prístupná v časoch zverejnených na verejne prístupných internetových stránkach TrustPay.
- 3.4. V prípade e-mailovej komunikácie na adresy dostupné na [www.trustpay.eu](http://www.trustpay.eu) je možná komunikácia len vo veciach, ktoré TrustPay považuje za bezpečné. Všetky písomnosti zaslané e-mailom sa považujú za doručené nasledujúci Bankový pracovný deň.
- 3.5. V prípade poštovej komunikácie sú akékoľvek písomnosti doručované na adresu druhej zmluvnej strany uvedenej v Zmluve v znení neskorších zmien. Pri doručovaní písomností poštou sa písomnosti považujú za doručené v tuzemsku tretí deň po ich odoslaní a v cudzine siedmy deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia alebo tretím dňom po doručení oznámenia o nemožnosti doručenia písomnosti druhej zmluvnej strane alebo o odmietnutí, resp. nevyzdvihnutí zásielky druhou zmluvnou stranou v odbernej lehote aj pokiaľ sa o nich adresát nedozvie.
- 3.6. Klient súhlasí s tým, aby TrustPay zaznamenával a to aj bez predchádzajúceho upozornenia, akúkoľvek komunikáciu prebiehajúcu medzi TrustPay a Klientom prostredníctvom akýchkoľvek dostupných technických prostriedkov a archivoval všetky tieto záznamy, ako i kópie všetkých informácií a dokumentov, ktoré TrustPay obdrží od Klienta alebo tretích osôb. Klient súhlasí s tým, že spoločnosť TrustPay je oprávnená kedykoľvek použiť tieto informácie pre účely uvedené v zmluvných podmienkach alebo na zabezpečenie zmluvných podmienok.



#### 4. Aktuálnosť a správnosť údajov

- 4.1. Obchodník je povinný poskytnúť všetky informácie a podpornú dokumentáciu požadovanú TrustPay bez zbytočného odkladu, aby mohla byť vykonaná starostlivosť v zmysle AML pravidiel a boli dodržané všetky povinnosti z nich vyplývajúce. V prípade, ak Obchodník nedodá požadované informácie a dokumenty, spoločnosť TrustPay je oprávnená zamietnuť žiadosť Obchodníka a neuzavrieť zmluvný vzťah, ukončiť zmluvný vzťah v prípade existujúceho Klienta alebo odmietnuť vykonať Platobnú operáciu a/alebo Kartovú transakciu.
- 4.2. Za účelom identifikácie platieb v súlade so Zákonom Klient poskytuje TrustPay súhlas, aby v prípade, ak na Platobnom účte alebo na Merchant ID Klienta dôjde k Platobným operáciám alebo Kartovým transakciám, ktoré TrustPay vyhodnotí ako rizikové či neobvyklé, kontaktovala TrustPay Klienta so žiadosťou o vysvetlenie týchto operácií a poskytnutie podpornej dokumentácie. Odmietnutie Klienta poskytnúť takéto informácie, či poskytnutie informácií v nedostatočnej miere sa považuje za hrubé porušenie týchto VOP.
- 4.3. Klient sa zaväzuje poskytovať TrustPay všetky dôležité a rozhodujúce informácie alebo zmeny v už poskytnutých informáciách a dokumentoch týkajúce sa ekonomického a právneho postavenia Klienta alebo iné dôležité informácie týkajúce sa Klienta, jeho Zástupcov, Konečných užívateľov výhod alebo iných osôb oprávnených konať v mene klienta bezodkladne po tom, čo sa takéto informácie stanú Klientovi známe aj v prípade, ak ešte nenadobudli právoplatnosť.

#### 5. Započítavanie pohľadávok

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

#### 6. Zodpovednosť za škodu

- 6.1. TrustPay nenesie zodpovednosť voči Klientovi a zákazníkom Klienta a voči akejkoľvek ďalšej osobe v nasledovných prípadoch:
  - a) akejkoľvek škody alebo zodpovednosti vzniknutej v súvislosti s ponechaním si Platobnej karty zákazníka Klientom alebo v súvislosti s pokusom tak urobiť;
  - b) akejkoľvek škody spôsobenej výpadkom v spracovaní alebo zamietnutí Transakcie z dôvodu softvérovej chyby (inej ako TrustPay technológie), bez ohľadu na vlastníka softvéru;
  - c) prerušenie alebo ukončenie poskytovania služieb TrustPay z akéhokoľvek dôvodu, okrem prípadu, keď TrustPay zlyhá odstrániť vady v TrustPay Technológii;
  - d) TrustPay nenesie zodpovednosť za akúkoľvek stratu príjmu, nepriamu, osobitnú alebo následnú škodu spôsobenú Klientovi alebo tretím osobám v dôsledku týchto VOP alebo v súvislosti s poskytovaním služieb podľa týchto VOP a Zmluvy.
- 6.2. Klient berie na vedomie, že TrustPay neposkytuje žiadne záruky, výslovné alebo predpokladané, písomné alebo ústne, okrem iného TrustPay neposkytuje Klientovi akúkoľvek záruku o jeho schopnosti, súlade a vhodnosti na účely poskytovania služieb TrustPay, v súvislosti s akýmkoľvek systémom alebo TrustPay technológiou. TrustPay neposkytuje žiadne vyhlásenia ani záruky, výslovné ani nevýslovné, v súvislosti so službami poskytovanými podľa týchto VOP. Ak dôjde k akýmkoľvek chybám, opomenutiam, prerušeniam alebo oneskoreniu zo strany TrustPay, prípadne nesplnenia si povinností TrustPay akéhokoľvek druhu, zodpovednosť TrustPay je obmedzená len na opravu týchto chýb, ak je to z ekonomického hľadiska primerané alebo na náhradu za opomenutie konania.
- 6.3. V žiadnom prípade nie je Klient oprávnený si nárokovat' od TrustPay náhradu škody, ktorej výška prevyšuje hodnotu poplatkov účtovaných Klientovi spoločnosťou TrustPay počas šiestich kalendárnych mesiacov bezprostredne predchádzajúcich skutočnosti zakladajúcej nárok Klienta na náhradu škody.
- 6.4. Klient súhlasí s tým, že odškodní TrustPay a nahradí akúkoľvek škodu, nároky tretích strán, záväzky a akékoľvek výdavky, vrátane výdavkov na právne služby (bez ohľadu na poskytovateľa týchto služieb), ktoré vzniknú v dôsledku ktoréhokoľvek z nasledujúcich dôvodov:



- a) Klient poruší tieto VOP a/alebo Zmluvu;
- b) Konanie alebo opomenutie konania zo strany Klienta;
- c) Klient poruší akékoľvek pokyny alebo inštrukcie zo strany TrustPay, Pravidlá kartových spoločností alebo príslušné zákony a všeobecne záväzné nariadenia;
- d) TrustPay obdrží pokutu od Kartových spoločností, od regulátora alebo akékoľvek iné pokuty uložené TrustPay v súvislosti s konaním Klienta. V prípade, ak je pokuta uložená v súvislosti s konaním viacerých Klientov, hodnotu tejto pokuty TrustPay rozdelí a účtuje Klientom proporcionálne;
- e) V prípade akéhokoľvek sporu o kvalite, podmienkach alebo doručení tovarov a kvality poskytnutých služieb Obchodníka;
- f) V prípade podvodu alebo nečestného konania Klienta alebo jeho zamestnancov, právnych nástupcov, agentov alebo iných osôb konajúcich v mene Klienta;
- g) Klientovho výberu poskytovateľa internetových a/alebo telekomunikačných služieb;
- h) Krádeže alebo poškodenia alebo zničenia TrustPay Technológie alebo jej časti;
- i) Neautorizovaných alebo zakázaných Kartových transakcií alebo Platobných operácií.

## 7. Ochrana osobných a dôverných informácií

- 7.1. TrustPay a Klient sú si vedomí toho, že pri plnení platobných služieb si môžu vzájomne poskytnúť Dôverné informácie. Strana prijímajúca takéto Dôverné informácie sa zaväzuje minimálne na úrovni odbornej starostlivosti zabezpečiť utajenie takýchto Dôverných informácií pred akoukoľvek treťou stranou a zdržať sa ich použitia pre svoj vlastný prospech. Závazok účastníkov obsiahnutý v tomto článku nezaniká ani po ukončení účinnosti Zmluvy.
- 7.2. Účastníci sa zaväzujú, že Dôverné informácie bez predchádzajúceho súhlasu druhej zmluvnej strany nevyužijú pre seba a/alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k Dôverným informáciám, ak tieto VOP alebo Zmluva neustanovuje inak.
- 7.3. Klient sa zaväzuje, že po dobu platnosti Zmluvy, ako aj po jej ukončení, bude dodržiavať mlčanlivosť o údajoch týkajúcich sa Držiteľov platobných kariet, Kartových transakciách a Okamžitých prevodoch realizovaných na Portáli a o podmienkach Zmluvy.
- 7.4. Klient súhlasí, aby TrustPay poskytovala Dôverné informácie v nevyhnutnom rozsahu nasledovným osobám:
- a) osobám, ktoré majú v TrustPay majetkovú účasť,
  - b) osobám, v ktorých má majetkovú účasť osoba podľa písm. a) tohto ustanovenia,
  - c) osobám, v ktorých má TrustPay majetkovú účasť,
  - d) osobám, v ktorých má majetkovú účasť osoba podľa písm. c) tohto ustanovenia,
  - e) osobám, v ktorých má majetkovú účasť osoba podľa písm. b) alebo d) tohto ustanovenia,
  - f) osobám, s ktorými TrustPay spolupracuje pri vymáhaní svojej pohľadávky, alebo ktorým udelila plnú moc na vymáhanie svojej pohľadávky voči Klientovi alebo jej časti,
  - g) osobám, ktorým TrustPay postúpi, alebo má v úmysle postúpiť svoju pohľadávku voči Klientovi alebo jej časť alebo osobám, ktorým TrustPay prevedie, alebo má v úmysle previesť svoje právo voči Klientovi alebo jeho časť,
  - h) osobám, ktoré prevzmu, alebo majú v úmysle prevziať dlh Klienta voči TrustPay alebo jeho časť, alebo ktoré pristúpia, alebo majú v úmysle pristúpiť k záväzku Klienta voči TrustPay alebo jeho časti,
  - i) osobám, s ktorými TrustPay spolupracuje pri výkone a pri zabezpečovaní výkonu svojich činností, alebo pre ktoré vykonáva sprostredkovateľskú činnosť (napr. Kartové spoločnosti, iné banky či platobné inštitúcie),
  - j) prijímateľovi Platobnej operácie (Poskytovateľovi platobnej služby) uskutočnenej na základe Prevodného príkazu Klienta,
  - k) inej osobe v prípade, ak na to existuje naliehavý záujem, v dôsledku čoho môže vzniknúť škoda TrustPay alebo Klientovi.
- 7.5. TrustPay zbiera osobné údaje za účelom výkonu obchodných zmlúv uzavretých s Klientmi a za účelom dodržiavania AML pravidiel.
- 7.6. TrustPay je v súlade s príslušnými AML pravidlami povinná identifikovať všetkých svojich Klientov počas celej doby trvania zmluvného vzťahu. Klient je preto povinný na požiadanie TrustPay dodať akékoľvek dokumenty, ktoré TrustPay považuje pre dostatočnú identifikáciu svojich Klientov za nutné podľa platných všeobecne záväzných predpisov. Tieto dokumenty okrem iných zahŕňajú i identifikáciu konečných užívateľov výhod a všetkých osôb konajúcich v mene Klienta.
- 7.7. TrustPay sa zaväzuje zabezpečiť zber a spracovanie osobných údajov jednotlivcov v súlade so zákonom č. 18 /2018 Zb. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov a v súlade s Nariadením č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov. TrustPay poskytne Klientom a iným dotknutým osobám osobitný dokument pojednávajúci o ochrane ich osobných údajov, napr. Oboznámenie s Informáciami o spracúvaní osobných údajov. Aktuálne znenie týchto dokumentov je dostupné na webovom sídle spoločnosti [www.trustpay.eu](http://www.trustpay.eu).

## 8. TrustPay technológia

- 8.1. TrustPay poskytne Klientovi prístup k TrustPay technológii tak, aby mohol využívať dohodnuté služby.
- 8.2. TrustPay poskytne Klientovi prístup k takým softvérom a programom, ktoré sú nevyhnutné pri riadnom užívaní dohodnutých služieb s Klientom.
- 8.3. Klient sa zaväzuje využívať TrustPay technológiu podľa dokumentácie a pokynov TrustPay. TrustPay je oprávnená dokumentáciu k TrustPay Technológii aktualizovať, ako aj meniť jej jednotlivé funkcionality.

- 8.4. Klient sa zaväzuje inštalovať a užívať TrustPay technológiu v súlade s inštrukciami TrustPay. TrustPay nenesie zodpovednosť za problémy ani škody vzniknuté v súvislosti používaním TrustPay technológie v rozpore s pokynmi TrustPay.
- 8.5. Klient nesie všetky náklady spojené s jeho pripojením na TrustPay technológiu.
- 8.6. Klient berie na vedomie, že používanie TrustPay technológie je v súlade s udelením povolenia od TrustPay. TrustPay zostáva vlastníkom TrustPay technológie. Klient obdrží oprávnenie od TrustPay ju používať. V žiadnom prípade sa nejedná o predaj TrustPay technológie Klientovi. TrustPay technológia a príslušné materiály sú chránené autorským právom a medzinárodnými zmluvami o autorských právach a zákonmi a medzinárodnými zmluvami v oblasti duševného vlastníctva. Klient nie je oprávnený predávať, prenajať, zaťažiť alebo iným spôsobom nakladať s TrustPay technológiou a príslušnými materiálmi. TrustPay nenesie žiadnu zodpovednosť voči Klientovi, ak je funkčnosť TrustPay technológie ovplyvnená nevhodným, neadekvátnym alebo chybným hardvérom Klienta alebo z dôvodu nesprávneho užívania Klientom, jeho zamestnancami alebo poverenými osobami v rozpore s inštrukciami TrustPay alebo z dôvodu zanedbania alebo zneužitia TrustPay technológie Klientom, jeho zamestnancami alebo poverenými osobami. V prípade, ak TrustPay technológia nefunguje z iných dôvodov, ktoré nie sú na strane Klienta, TrustPay nesie zodpovednosť len za nápravu chýb alebo náhradu TrustPay technológie.

## 9. Postúpenie práv a povinností

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

## 10. Platné právo a príslušné súdy

- 10.1. Tieto VOP boli tvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a na vzťahy v nich neupravené sa aplikujú príslušné ustanovenia právnych predpisov.
- 10.2. Prejednávanie prípadných sporov medzi zmluvnými stranami je oprávnený prejednávať a rozhodovať Okresný súd Bratislava III v Slovenskej republike, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 10.3. Vzťahy medzi Klientom a TrustPay sú upravované Zmluvou, týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to v hore uvedenom poradí. Tieto VOP majú prednosť pred obchodnými zvyklosťami, pokiaľ sa strany nedohodnú písomne inak.
- 10.4. Ak je na strane Klienta ako účastníka zmluvného vzťahu medzi TrustPay a Klientom viac osôb, sú záväzky Klienta a týchto osôb voči TrustPay spoločné a nerozdielne, pokiaľ tieto VOP alebo Zmluva nestanovuje inak.
- 10.5. V prípade, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy alebo VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy, VOP. V takom prípade sa zaväzuje TrustPay po dohode s Klientom toto ustanovenie nahradiť novým ustanovením, ktoré mu bude obsahovo a účelovo najbližšie.
- 10.6. TrustPay je oprávnená kedykoľvek zmeniť tieto VOP. TrustPay je povinná informovať Klienta o zmenách VOP dva mesiace pred účinnosťou zmien. Informovanie Klienta je vykonané zverejnením VOP na verejne dostupných internetových stránkach TrustPay. Pokiaľ Klient pred nadobudnutím účinnosti neoznámí, že neprijíma navrhované zmeny, prezúmuje sa, že navrhované zmeny prijal. Klient má právo na okamžité ukončenie Zmluvy bez poplatkov pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien.
- 10.7. Dňom účinnosti výpovede stráca Klient právo na svojom Portáli používať logá Kartových spoločností a TrustPay a musí tieto bezodkladne odstrániť z internetového Portálu.
- 10.8. Klient uzatvorením Zmluvy a týchto VOP vyhlasuje, že si je vedomý všetkých právnych ako aj iných dôsledkov plynúcich z vedomého prijímania nepravých, falšovaných alebo protizákonne použitých Platobných kariet, ako aj z nedodržania týchto VOP a Zmluvy a dáva týmto súhlas na poskytnutie akýchkoľvek informácií týkajúcich sa Klienta iným inštitúciám na základe vyššie uvedeného.
- 10.9. Akékoľvek poplatky alebo iné finančné povinnosti, ktoré zmluvným stranám vzniknú v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo VOP, hradí každá zmluvná strana samostatne tak ako jej vzniknú, pokiaľ nie je medzi stranami dohodnuté inak.
- 10.10. Tieto VOP sú vydané v dvoch jazykových verziách, slovenskej a anglickej. V prípade rozporu medzi anglickou a slovenskou verziou, text slovenskej verzie má prednosť.
- 10.11. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.3.2020 a v plnej miere nahrádzajú všetky predtým vydané VOP TrustPay.

## SEKCIA B – SLUŽBY PLATOBNÉHO STYKU A OKAMŽITÉ PREVODY

Účelom tejto časti je poskytnúť právny rámec pre zmluvný vzťah medzi TrustPay a Klientom využívajúcim služby Platobného účtu v TrustPay. Ustanovenia tejto časti sa vzťahujú len na Klientov s otvoreným Platobným účtom v TrustPay alebo záujemcov o Platobný účet v TrustPay, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.

### 1. Platobný účet

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

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

#### 1.2. Úročenie finančných prostriedkov na Platobných účtoch

1.2.1. Prostriedky na Platobných účtoch v TrustPay nie sú úročené pozitívnym úrokom.

1.2.2. V prípade, ak EONIA dosiahne negatívne hodnoty, TrustPay je oprávnená úročiť prostriedky držané na Platobných účtoch vedených v mene EUR negatívnym úrokom.

#### 1.3. Poplatky

1.3.1. Za svoje štandardné služby si TrustPay účtuje poplatky podľa Cenníka poplatkov a Zmluvy. Za neštandardné poplatky a služby, ktoré nie sú definované v týchto VOP a/alebo Cenníku poplatkov, účtuje TrustPay Klientovi individuálne stanovené poplatky, o ktorých bude Klient informovaný pred využitím takýchto služieb.

1.3.2. Za účelom úhrady poplatkov je TrustPay oprávnená započítať tieto pohľadávky voči finančným prostriedkom na ktoromkoľvek Platobnom účte Klienta, vrátane Finančného zúčtovania za spracované Kartové transakcie v ľubovoľnom čase.

1.3.3. V prípade, že účet Klienta je denominovaný v inej mene, než v akej TrustPay účtuje poplatky, je poplatok zaúčtovaný v mene, v ktorej je účet denominovaný po prepočítaní kurzom, ktorý stanovuje TrustPay.

#### 1.4. Poskytovanie informácií o Platbách a stave na Platobných účtoch

1.4.1. Klient má prístup k informáciám o pohyboch a aktuálnom zostatku na svojich účtoch prostredníctvom služby Internet banking.

1.4.2. TrustPay poskytuje výpisy z účtu v papierovej podobe len na základe žiadosti Klienta. TrustPay má nárok na poplatky podľa aktuálneho Cenníka poplatkov.

#### 1.5. Blokovanie peňažných prostriedkov

1.5.1. TrustPay je oprávnená zablokovať disponovanie s prostriedkami na Platobnom účte Klienta na nevyhnutnú dobu v prípade:

- a) povinností vyplývajúcich z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov,
- b) na základe rozhodnutia oprávnených orgánov,
- c) podozrenia, že prostriedky na Platobnom účte sú určené na spáchanie trestného činu, pochádzajú z trestnej činnosti alebo z účasti na trestnej činnosti,
- d) podozrenia, že bola vykonaná Neautorizovaná platobná operácia na Platobnom účte Klienta,
- e) ak sa Klient dostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy,
- f) vyhlásenia konkurzu na majetok Klienta, začatia reštrukturalizácie Klienta, zrušenia návrhu na vyhlásenie konkurzu z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov na odmenu správcu konkurznej podstaty, vstupu Klienta do likvidácie, alebo neprimeraného zvýšenia rizika platobnej schopnosti Klienta v krátkom období.
- g) pre účely oprávneného zúčtovania,
- h) nadmerných Chargebackov Držiteľov platobných kariet v súvislosti s konaním Klienta,
- i) že je preukázané podvodné konanie Klienta pri prijímaní Platobných kariet alebo bolo začaté trestné stíhanie za podvodné konanie zo strany Klienta či jeho zamestnancov alebo Klient zbiera údaje o Platobných kartách v rozpore s príslušnými PCI štandardami alebo porušuje Pravidlá kartových spoločností a TrustPay hrozí následkom takéhoto konania škoda.

### 2. Platobné operácie

#### 2.1. Všeobecné ustanovenia

2.1.1. TrustPay vykonáva pre Klienta Platobné operácie výlučne elektronicky v bezhotovostnej forme.

2.1.2. Platby prijaté TrustPay v prospech Klienta sa pripíšu na Platobný účet Klienta najneskôr do konca nasledujúceho Bankového pracovného dňa po dni, kedy bola Platobná operácia prijatá, v prípade ak Platobná operácia nie je v rozpore s internou politikou TrustPay, všeobecne záväzných právnych predpisov a nariadení alebo v rozpore s dohodnutým charakterom zmluvného vzťahu.

- 2.1.3. Klient súhlasí s tým, že v prípade, ak po zrušení Platobného účtu a/alebo ukončení zmluvného vzťahu budú prijaté finančné prostriedky na zatvorený účet Klienta, má TrustPay právo pripísať takéto finančné prostriedky na iný Platobný účet Klienta, pokiaľ je taký účet zriadený alebo má právo poukázané finančné prostriedky vrátiť Platiteľovi po odrátaní príslušných poplatkov spojených s takouto Platobnou operáciou podľa aktuálneho Cenníka poplatkov.
- 2.1.4. TrustPay je oprávnená nepripísať finančné prostriedky v prospech Klienta alebo neodoslať finančné prostriedky z Platobného účtu Klienta, ak údaje o Platiteľovi nie sú dostatočne jasné, zrozumiteľné a určité.
- 2.1.5. TrustPay je oprávnená nepripísať finančné prostriedky v prospech Klienta alebo neodoslať finančné prostriedky z Platobného účtu Klienta, ak takáto operácia nie je v súlade s právnymi predpismi, najmä ak má pri predmetnej Platobnej operácii podozrenie na legalizáciu príjmov z trestnej činnosti alebo financovanie terorizmu alebo na spáchanie iného trestného činu.
- 2.1.6. TrustPay si vyhradzuje právo nepripísať peňažné prostriedky na Platobný účet Klienta, v prípade, ak má podozrenie, že príslušná Platobná operácia nemala byť vykonaná v prospech Klienta. V takomto prípade sa TrustPay zaväzuje bezodkladne kontaktovať Klienta, upovedomiť ho o takomto konaní a vyzvať ho na preukázanie oprávnenosti prijatej Platby.
- 2.1.7. Klient môže vykonávať jednotlivé Platby na základe Prevodných príkazov prostredníctvom služby Internet banking alebo iným spôsobom podporovaným TrustPay. TrustPay nenesie žiadnu zodpovednosť za spracovanie chybných údajov, ktoré boli zadané Klientom a má právo na všetky poplatky podľa Cenníka poplatkov z Platby vyplývajúce.
- 2.1.8. TrustPay spracováva Prevodné príkazy uskutočnené Klientom bez zbytočného odkladu, v rámci Cut-off time, za predpokladu, že v okamihu splatnosti je na Platobnom účte Klienta, z ktorého má byť suma odpísaná, dostatočné finančné krytie (vrátane poplatkov). V prípade, že krytie nie je dostatočné, TrustPay Prevodný príkaz neuskutoční.
- 2.1.9. TrustPay má právo odmietnuť vykonanie Prevodného príkazu, v prípade, že existuje podozrenie alebo dojem, že vykonanie takéhoto príkazu je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, AML pravidlami, internou politikou alebo dobrými mravmi alebo ak je Prevodný príkaz nejasný, nezrozumiteľný alebo neurčitý.
- 2.1.10. Ak Prevodný príkaz obsahuje informácie alebo inštrukcie, na základe ktorých nemožno vykonať Platobnú operáciu alebo zachovať inštrukcie, ktoré Klient požaduje alebo sa z iných dôvodov nepodarí Platbu zúčtovať, TrustPay pripíše Platbu späť na Platobný účet Klienta alebo ho vyzve na zadanie nových inštrukcií alebo ich doplnenie.
- 2.1.11. V prípade, ak Prevodný príkaz Klienta obsahuje nesprávny údaj (bankové spojenie, či iné) v dôsledku čoho Poskytovateľ platobných služieb Prijemcu prevedené finančné prostriedky vráti, TrustPay pripíše tieto finančné prostriedky späť na Platobný účet Klienta po odrátaní poplatkov súvisiacich s Platbou.
- 2.2. Interné a Externé platobné operácie**
- 2.2.1. Klient môže zadať Prevodný príkaz pre Interné platobné operácie kedykoľvek, aj mimo Bankový pracovný deň. Tieto sú spracovávané automaticky bez zbytočného odkladu po ich zadaní.
- 2.2.2. Externé platobné operácie na základe Prevodného príkazu Klienta zadané v Bankový pracovný deň do Cut-off time budú spracované v deň zadania príkazu. Platby zadané po Cut-off time budú spracované nasledujúci Bankový Pracovný deň po zadaní Prevodného príkazu. Za spracovanie Externej platobnej operácie sa považuje zadanie Prevodného príkazu na spracovanie prostriedkov zo strany TrustPay.
- 2.3. Trvalé prevodné príkazy**
- 2.3.1. Klient môže prostredníctvom Internet bankingu zriadiť Trvalé prevodné príkazy. Tieto Platby budú spracovávané ako všetky ostatné Platobné operácie uskutočňované na základe Prevodných príkazov Klienta.
- 2.3.2. Trvalý prevodný príkaz môže Klient kedykoľvek zrušiť v TrustPay Internet bankingu bez udania dôvodu. Zrušenie Trvalého príkazu má okamžitú platnosť a účinnosť a ruší všetky budúce Prevodné príkazy z konkrétneho Trvalého prevodného príkazu vyplývajúce.
- 2.4. Opravné zúčtovanie**
- 2.4.1. TrustPay zodpovedá za správne zúčtovanie Platobnej operácie v prípade, ak Klient splní všetky podmienky stanovené pre vykonanie príslušného Prevodného príkazu.
- 2.4.2. Ak pri realizácii jednotlivých Platobných operácií vyjde najavo, že došlo k chybnému zúčtovaniu Platobnej operácie, TrustPay vykoná opravné zúčtovanie z vlastného podnetu, na podnet iného Poskytovateľa platobných služieb alebo na podnet Klienta bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o takej skutočnosti dozvie.
- 2.4.3. V prípade, že v dôsledku prichádzajúcej Platby TrustPay pripíše v prospech Klienta prostriedky a je neskôr kontaktovaná poskytovateľom platobných služieb odosielateľa so žiadosťou o vrátenie, bude TrustPay kontaktovať Klienta s touto požiadavkou. Ak Klient bude súhlasiť s vrátením prostriedkov, budú tieto prostriedky v plnej výške odpočítané z Platobného účtu Klienta. V prípade, že Klient nedá súhlas k vráteniu peňazí, bude poskytovateľ platobných služieb odosielateľa kontaktovaný a informovaný o zamietnutí svojej žiadosti a identifikačné údaje Klienta budú poskytnuté Poskytovateľovi platobných služieb odosielateľa.
- 2.4.4. TrustPay finančné prostriedky pripísané na Platobný účet Klienta vráti poskytovateľovi platobných služieb odosielateľa alebo inej inštitúcii/orgánu, ak je tak povinná urobiť na základe právoplatného rozhodnutia

súdu, orgánu štátnej moci, verejnej správy alebo platných právnych predpisov. Prípadné kurzové rozdiely sú v takom prípade na ťarchu osoby, ktorá sa chybného prevodného príkazu alebo chybného zúčtovania dopustila.

- 2.4.5. Ak Klient v dôsledku vlastnej chyby v Prevodnom príkaze odoslal prostriedky na iný účet, než aký zamýšľal alebo identifikuje Platbu inak ako mal v úmysle, nemá právo na opravné zúčtovanie ani akúkoľvek náhradu škody od TrustPay.
- 2.4.6. V prípade chybyne spracovanej Platobnej operácie zo strany TrustPay v dôsledku inej chyby ako chyby na strane Klienta, TrustPay dodatočne vykoná nápravu v súlade so zmluvnými a zákonnými požiadavkami.

## 2.5. **Autentifikácia, autorizácia, identifikácia osôb**

- 2.5.1. Autentifikačné údaje sú generované automaticky pri zriadení prístupu k Platobnému účtu. Autentifikačné údaje predstavujú:
  - a) PID - numerický statický reťazec, ktorý Disponent obdrží na svoj email. Platnosť PID nie je časovo obmedzená.
  - b) Heslo - alfanumerický statický reťazec, ktorý určí výlučne Disponent. TrustPay týmto údajom nedisponuje, ani ho nikdy od Disponenta nežiada. Platnosť hesla je obmedzená na jeden kalendárny rok od poslednej zmeny.
- 2.5.2. TrustPay podporuje nasledovné verifikačné postupy:
  - a) SMS 2 faktor – verifikácie údajov v dvoch krokoch prostredníctvom SMS,
  - b) Time-based One-time Password Algoritmus - špeciálna mobilná aplikácia určená na prihlasovanie.
- 2.5.3. Všetky úkony vykonané pomocou Autentifikačných údajov sú, bez výnimky, považované za úkony vykonané osobou, ktorej boli tieto údaje pridelené a Platobná operácia sa považuje za riadne autorizovanú.
- 2.5.4. V prípade viacnásobného chybného zadania Autentifikačných údajov môže TrustPay tieto Autentifikačné údaje zablokovať. Klientovi budú na požiadanie a po jeho dôkladnom overení zaslané nové Autentifikačné údaje.
- 2.5.5. V prípade zrušenia účtu budú zrušené aj Autentifikačné údaje k tomuto účtu.
- 2.5.6. V prípade podozrenie Klienta, že sú Autentifikačné údaje zneužívané, je povinný takéto podozrenie bezodkladne nahlásiť TrustPay.
- 2.5.7. Platnosť Autentifikačných údajov môže byť kedykoľvek zrušená alebo zmenená spoločnosťou TrustPay, o čom bude Klient včas informovaný.
- 2.5.8. TrustPay má právo jednostranne zmeniť špecifikáciu, spôsob aktivácie Autentifikačných údajov, spôsob zániku platnosti Autentifikačných údajov a iné obmedzenia vo vzťahu k používaniu Autentifikačných údajov. Klient je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné pokyny/usmernenia a predpisy vzťahujúce sa k realizácii jednotlivých Prevodných príkazov a komunikácii prostredníctvom Internet bankingu.

## 2.6. **Disponent**

- 2.6.1. TrustPay nezodpovedá za akúkoľvek škodu spôsobenú Klientovi konaním Disponenta/používaním Autentifikačných údajov Disponenta.
- 2.6.2. Zodpovednosť za prevzaté Autentifikačné údaje má osoba, ktorá príslušné Autentifikačné údaje prevzala, t.j. príslušný Disponent. Na zodpovednosť Disponenta voči TrustPay za prevzaté, príp. zneužitie Autentifikačné údaje sa primerane použijú ustanovenia o zodpovednosti za škodu podľa týchto VOP. TrustPay vydá Autentifikačné údaje výhradne Disponentovi. V prípade, ak Klient chce vydať Autentifikačné údaje osobe, ktorá nie je Disponent, musí najprv túto osobu splnomocniť a určiť príslušnú kategóriu disponovania s Platobným účtom a peňažnými prostriedkami.
- 2.6.3. TrustPay je oprávnená požadovať od Klienta informácie a podporné dokumenty o Disponentoch, ako napríklad doklad totožnosti a dôkaz o adrese pobytu Disponenta.

## 2.7. **Zrušenie, zánik Autentifikačných údajov**

- 2.7.1. Zrušenie alebo blokovanie Autentifikačných údajov môže požiadať Disponent alebo Zástupca klienta.
- 2.7.2. Autentifikačné údaje automaticky zanikajú po ukončení zmluvného vzťahu s TrustPay.

## 3. **Okamžité bankové prevody (TrustPlatby)**

- 3.1. Akékoľvek Platby spracovávané v rámci služby TrustPlatby sú považované za Platobné operácie.
- 3.2. TrustPay sa zaväzuje vykonať TrustPlatby prijaté cez Bránu TrustPay v súlade s príslušnými zákonmi a medzinárodnými štandardmi. TrustPay môže jednostranne meniť rozsah a formu služieb poskytovaných v rámci služby TrustPlatby.
- 3.3. Ustanovenia odseku 8 Sekcie C týchto VOP sa aplikujú aj v prípade Okamžitých bankových prevodov.
- 3.4. Súčasťou Brány TrustPay je služba Multicurrency a aplikuje sa ustanovenie bodu 1.3. časti B týchto VOP.
- 3.5. Klient zodpovedá za škodu, ktorá TrustPay vznikne podvodným konaním, nesprávnym použitím alebo zneužitím služby TrustPlatby poskytovanej podľa týchto VOP, vrátane škôd spôsobených osobami, ktorým umožnil alebo nezabránil prístupu k službe, resp. Komunikačnému kanálu.

## SEKCIA C – KARTOVÉ TRANSAKČIE (TRUST KARTY)

Účelom tejto časti je poskytnúť základný právny rámec pre zmluvný vzťah medzi TrustPay a Klientom využívajúcim služby Brány TrustPay na prijímanie Kartových Transakcií. Ustanoveniami tejto časti sa riadia Klienti, ktorí využívajú službu TrustKarty, ak nie je v zmluve dohodnuté inak.

### 1. Prevádzka TrustKarty

- 1.1. Klient prijatím týchto VOP prehlasuje, že si je vedomý, že TrustPay je prevádzkovateľom služby TrustKarty. Za žiadnych okolností TrustPay nevystupuje ako predajca, kupujúci, dodávateľ alebo distribútor kúpených tovarov a služieb u Obchodníka. Za žiadnych okolností TrustPay nenesie zodpovednosť za dodanie, kvalitu, bezpečnosť alebo legálnosť tovarov a služieb kúpených prostredníctvom služby TrustKarty.
- 1.2. Klient sa zaväzuje platby prostredníctvom Platobných kariet spracovávať v súlade s Integrovaným manuálom, ako aj odporúčeniami, ktoré TrustPay vo vzťahu k spracovávaniu platieb cez TrustKarty vydá.
- 1.3. Klient nesmie žiadnym spôsobom zbierať a/alebo ukladať vo svojom informačnom systéme údaje o Platobných kartách, ak Zmluva explicitne neurčí inak. Porušenie tohto nariadenia sa považuje za závažné porušenie Zmluvy.
  - 1.3.1. V prípade porušenia tohto bodu je TrustPay oprávnená uplatniť si zmluvnú pokutu vo výške 250 EUR za každý prípad Platobnej karty, údaje o ktorej Klient zbieral a/alebo ukladal. Táto pokuta je splatná bez ďalšieho príkazu Klienta na farchu ktoréhokoľvek Platobného účtu Klienta alebo Merchant ID vedeného v TrustPay. Tým však nie je dotknutý nárok TrustPay na náhradu vzniknutej škody vo výške presahujúcej zmluvnú pokutu.
- 1.4. Klient je zodpovedný za akékoľvek škody, ktoré vznikli následkom porušenia vyššie uvedeného bodu Držiteľovi platobnej karty.
- 1.5. Klient je oprávnený používať službu v súlade so Zmluvou na účel v nej dohodnutý a na internetový Portál schválený spoločnosťou TrustPay. V prípade, že Klient bude chcieť službu TrustKarty použiť na inom vlastnom internetovom Portáli a/alebo plánuje zmeniť typ tovarov/služieb ponúkaných na jeho internetovom Portáli, je povinný získať predchádzajúci písomný súhlas TrustPay. Klient tiež službu TrustKarty nesmie prenajať ani inak prenechať na užívanie tretej osobe.
- 1.6. Klient je povinný starať sa, aby nevznikla škoda jeho nesprávnym použitím služby TrustKarty; najmä je povinný chrániť TrustPay Technológiu pred vymazaním, poškodením pri prenose dát, ako aj pred jeho zneužitím a udržiavať ho v prevádzky schopnom stave, v akom bol integrovaný na internetový Portál. Klient nesmie Komunikačný kanál ani jeho súčasť po jeho nainštalovaní na internetový Portál a uvedení do prevádzky bez predchádzajúceho súhlasu TrustPay, premiestniť na iné miesto na internetovom Portáli, a to ani do iného predajného priestoru a je povinný zabrániť, aby tak urobila iná osoba. Klient sa zaväzuje, že neumožní nepovolanej osobe akýkoľvek prístup ani manipuláciu so službou.
- 1.7. Klient zodpovedá za škodu, ktorá TrustPay vznikne podvodným konaním, nesprávnym použitím alebo zneužitím služby TrustKarty, vrátane škôd spôsobených osobami, ktorým umožnil alebo nezabránil prístupu k službe, resp. Komunikačnému kanálu.
- 1.8. TrustPay má právo kedykoľvek bez predchádzajúceho oznámenia suspendovať službu TrustKarty, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 1.9. Klient sa zaväzuje neúčtovať Platiteľom využívajúcim službu TrustKarty prirážku alebo akýkoľvek iný poplatok za používanie služby TrustKarty v rozpore s Pravidlami kartových spoločností.
- 1.10. TrustPay nezodpovedá za výpadky, ktoré boli spôsobené odstávkou internetového spojenia alebo výpadkom elektrickej energie u Klienta a/alebo TrustPay a jeho dodávateľov a ani za škody, ktoré tým Klientovi vznikli.
- 1.11. Počas prevádzky služby TrustKarty je TrustPay oprávnená zriadiť Klientovi prístup do informačných systémov patriacich TrustPay alebo tretím stranám (TrustPay Technológia), Akékoľvek prístupy do takýchto systémov sa zriaďujú na základe žiadosti Zástupcu Klienta spôsobom určeným TrustPay. Prístup do TrustPay technológie sa riadi ustanoveniami týchto VOP o Disponentoch. Za závažné sa považujú údaje uvedené v informačných systémoch patriacich TrustPay, len ak nie je dokázaný opak.
- 1.12. Internetová stránka Klienta nesmie obsahovať akékoľvek informácie a údaje, ktoré sú v rozpore s pravidlami Kartových spoločností, so všeobecne záväznými právnymi predpismi v krajine Issuera a Acquirera.
- 1.13. Internetový Portál Klienta musí obsahovať najmä jasnú identifikáciu Klienta, úplný popis ponúkaného tovaru alebo služby, cenu (vrátane zúčtovacej meny), spôsob vrátenia tovaru, resp. zaplatenej čiastky, kontakt na Klienta, spôsob doručenia tovaru alebo poskytnutia služby, sídlo Klienta a krajinu, v ktorej je Klient registrovaný, informácie o ochrane a záruke bezpečnosti osobných údajov Držiteľov platobných kariet.

### 2. Všeobecné ustanovenia o platení prostredníctvom TrustKarty a súvisiace záväzky Klienta

- 2.1. Prostredníctvom TrustKarty je možné vykonať platby len Platobnými kartami, ktoré určí TrustPay.

### 3. Uchovávanie Dokladov

- 3.1. Klient je povinný zabezpečiť archiváciu všetkých Dokladov o Kartových Transakciách zrealizovaných prostredníctvom služby TrustKarty po dobu šiestich (6) mesiacov odo dňa ich vystavenia. Doklady musia zahŕňať informácie dokazujúce, že tovar a/alebo služba bola objednaná Držiteľom platobnej karty a následne bol tovar doručený, resp. služba poskytnutá Držiteľovi platobnej karty. Klient je povinný tieto Doklady archivovať na bezpečnom mieste dostupnom len pre poverené osoby Klienta. Po uplynutí doby archivácie je Klient povinný bezodkladne zabezpečiť ich skartáciu.
- 3.2. Ak Klient zistí, že došlo k neoprávnenému prístupu alebo získaniu údajov o Kartových transakciách alebo Držiteľoch platobných kariet neoprávnenou osobou, je povinný okamžite informovať TrustPay. V prípade, ak tak neurobí, bude takéto porušenie považované za hrubé porušenie VOP.
- 3.3. Klient nie je oprávnený žiadať od TrustPay údaje o Platobnej karte.

### 4. Autorizovanie Kartových transakcií

- 4.1. Kartové transakcie sa autorizujú prostredníctvom TrustPay technológie po zadaní požadovaných dát podľa požiadaviek TrustPay.
- 4.2. V prípade, ak Klient obdrží Predautorizovanú Recurringovú transakciu, Držiteľ platobnej karty musí udeliť predchádzajúci súhlas s takou Transakciou. Tento súhlas musí mať písomnú formu a Klient je povinný uchovať tento súhlas a poskytnúť ho na žiadosť TrustPay. Ďalší písomný súhlas Držiteľa platobnej karty sa vyžaduje vždy pri každom ročnom predĺžení predautorizácie Recurringových transakcií. Klient je povinný informovať Držiteľa platobnej karty o podmienkach Predautorizovaných Recurringových Transakcií a o spôsobe odobratia súhlasu na ďalšie Recurringové Transakcie.
- 4.3. Klient nemá dodať tovar alebo poskytnúť službu, v prípade, ak Klient obdrží odvolanie súhlasu Držiteľa platobnej karty s Predautorizovanými Recurringovými Transakciami alebo mu TrustPay oznámi, že predautorizácia Platobnej karty nebola platná.

### 5. Podmienenosť pripísania Kartových transakcií

- 5.1. Akékoľvek pripísanie Kartových transakcií na Merchant ID Klienta je len predbežné a TrustPay ho môže zrušiť, akiaľ nie je Kartová transakcia konečná a nepodlieha reklamácii zo strany Issuera, Držiteľa platobnej karty alebo zo strany Kartových spoločností.
- 5.2. TrustPay je oprávnená vrátiť Kartovú transakciu bez predchádzajúceho oznámenia Klientovi, v prípade ak:
  - a) Akékoľvek vyhlásenie alebo záruka poskytnutá Klientom v súvislosti s Kartovou transakciou je nepravdivá alebo nepresná;
  - b) Kartová transakcia je v rozpore s Pravidlami Kartových spoločností;
  - c) TrustPay obdržala sťažnosť od Držiteľa platobnej karty alebo v jeho mene, obsahom ktorej je nevyriešený spor medzi Držiteľom platobnej karty a Klientom alebo namietanie Kartovej Transakcie Držiteľom platobnej karty bez ohľadu na jeho opodstatnenosť;
  - d) Klient nepredloží Transakčnú dokumentáciu na žiadosť TrustPay.
- 5.3. Obchodník má prístup k informáciám o svojich Kartových transakciách prostredníctvom vybraných systémoch TrustPay, ku ktorým mu TrustPay poskytne prístup. Všetky informácie v systémoch sa považujú za presné a potvrdené zo strany Obchodníka, pokiaľ ich Obchodník písomne nenamietne. Takáto písomná námietka musí byť doručená TrustPay do 30 kalendárnych dní od dátumu uverejnenia informácie a musí obsahovať konkrétnu spornú položku.

### 6. Zúčtovanie Kartových transakcií

- 6.1. TrustPay zúčtuje Kartové transakcie v súlade s podmienkami určenými týmito VOP a Zmluvou.
- 6.2. Zúčtovanie s Obchodníkom za spracované Kartové transakcie v prospech účtu Klienta je uskutočnené raz týždenne s odkladom piatich Bankových pracovných dní, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 6.3. TrustPay je oprávnená oddialiť zúčtovanie s Obchodníkom, čiastočne alebo v plnej výške, až po dobu 120 kalendárnych dní v prípade, ak nastanú dôvody okamžitej výpovede zmluvného vzťahu zo strany TrustPay podľa týchto VOP, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.

### 7. Chargebacky Platiteľov pri službe TrustKarty

- 7.1. Klient sa zaväzuje vyriešiť všetky Chargebacky podané Držiteľmi platobných kariet a sťažnosti zo strany TrustPay alebo Držiteľa platobnej karty.
- 7.2. Klient má možnosť získať informácie o prijatých Chargebackoch jedným z nasledovných spôsobov:
  - a) informácie o Chargebacku sú dostupné v systémoch TrustPay, kde bol Klientovi udelený prístup a možnosť s nimi nakladať; alebo
  - b) v prípade ak Klient nemá prístup do určených systémov TrustPay, obdrží tieto informácie od spoločnosti TrustPay, ktorej dá pokyn, ako má byť Chargeback vyriešený.

- 7.3. Po prijatí Chargebacku TrustPay okamžite odpočíta hodnotu Chargebacku z Merchant ID alebo Obchodníckeho účtu. TrustPay je oprávnená si účtovať osobitný poplatok v zmysle platného Cenníka alebo Zmluvy. V prípade pochybností sa uplatnia poplatky dohodnuté v Zmluve.
- 7.4. V prípade, ak na Merchant ID alebo Obchodníckom účte nie je dostatok finančných prostriedkov na pokrytie hodnoty prijatých Chargebackov, TrustPay je oprávnená odpočítať ich z finančných prostriedkov na ktoromkoľvek Platobnom účte Klienta, Merchant ID, ktorejkoľvek pohľadávky Klienta voči TrustPay alebo ich vymáhať súdnou cestou; v takom prípade Klient znáša náklady spojené so súdnym vymáhaním.
- 7.5. Klient je oprávnený namietat' obdržané Chargebacky. V takom prípade je Klient povinný poskytnúť podpornú dokumentáciu a dôkazy vo forme a lehote určenej TrustPay. Klient berie na vedomie a súhlasí, že takýto spor je prejedaný a rozhodovaný Kartovými spoločnosťami v súlade s ich pravidlami a TrustPay negarantuje rozhodnutie sporu v prospech Klienta. V prípade, ak je Chargeback rozhodnutý v prospech Klienta, TrustPay vráti prislúchajúce finančné prostriedky Klientovi.
- 7.6. TrustPay je oprávnená požadovať od Klienta informácie o Kartovej transakcii, ktorá bola reklamovaná, a to konkrétne:
  - a) meno Držiteľa platobnej karty;
  - b) označenie tovaru alebo služieb, ktoré sú predmetom Kartovej Transakcie;
  - c) dátum objednania tovaru alebo služieb;
  - d) dátum odoslania tovaru na prepravu;
  - e) dátum doručenia tovaru alebo poskytnutia služby;
  - f) podrobnú špecifikáciu objednaného tovaru alebo služieb a ďalšie informácie o platbe Platobnou kartou.
- 7.7. TrustPay je oprávnená odmietnuť žiadosť Klienta na namietanie Chargebacku v prípade, ak sa domnieva, že takýto spor nie je opodstatnený na základe Zmluvy, týchto VOP, všeobecne záväzných právnych predpisov a nariadení a Pravidiel Kartových spoločností.
- 7.8. V prípade, ak v ktoromkoľvek kalendárnom mesiaci počet obdržaných Chargebackov prekročí prípustný limit určený TrustPay, je TrustPay oprávnená požadovať od Klienta zábezpeku vo výške a forme určenej TrustPay. Pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak, Klient je povinný uhradiť zábezpeku v lehote štrnástich kalendárnych dní od prijatia žiadosti TrustPay, inak je TrustPay oprávnená ukončiť zmluvný vzťah s Klientom s okamžitou účinnosťou.
- 7.9. TrustPay je oprávnená ponechať si zábezpeku vo forme dohodnutej zmluvnými stranami počas trvania zmluvného vzťahu a po dobu šiestich kalendárnych mesiacov odo dňa ukončenia zmluvného vzťahu, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.

## 8. Brána TrustPay

### 8.1. Integrácia a užívanie

- 8.1.1. Brána TrustPay je služba poskytovaná TrustPay Obchodníkovi, ktorá umožňuje prijímať Platby a Transakcie za akýkoľvek tovar/službu/inú majetkovú hodnotu, ponúkané Obchodníkom na svojom Portáli. Brána TrustPay je súčasťou TrustPay Technológie.
- 8.1.2. Obchodník je povinný integrovať službu Brána TrustPay na svoj Portál v súlade s Integrovaným manuálom a je výhradne zodpovedný za správnu Integráciu a za akékoľvek škody, ktoré vzniknú následkom nedodržania postupu Integrácie podľa Integrovaného manuálu.
- 8.1.3. Obchodník môže pre účely otestovania Brány TrustPay použiť testovacie prostredie a monitorovať a vyhodnocovať akékoľvek nedostatky. Testovacia prevádzka je technickým testom systému a nejedná sa o poskytovanie platobných služieb. Služba v testovacom prostredí môže byť kedykoľvek zmenená alebo zrušená. V prípade, že sa určitá funkcia alebo služba ukáže ako funkčná v testovacej prevádzke, TrustPay negarantuje jej následnú funkčnosť v ostrej prevádzke.

### 8.2. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 8.2.1. TrustPay sa zaväzuje vykonávať akékoľvek Kartové Transakcie, ktoré budú realizované prostredníctvom Brány TrustPay, príp. poskytovať iné platobné služby s odbornou starostlivosťou, v súlade s platnými právnymi predpismi a medzinárodnými štandardami vzťahujúcimi sa k realizácii Kartových Transakcií na základe VOP. Za poskytovanie platobných služieb vzniká TrustPay nárok na poplatky v súlade so Zmluvou a Cenníkom poplatkov.
- 8.2.2. TrustPay je oprávnená na svojich internetových stránkach a informačných materiáloch použiť identifikačné údaje, ochranné znaky a prvky, vrátane loga Obchodníka ako referenciu.
- 8.2.3. Obchodník sa zaväzuje neustále počas platnosti tejto Zmluvy zabezpečiť prepojenie Portálu s Bránou TrustPay a zabezpečovať presmerovanie konkrétnych Držiteľov platobných kariet do Brány TrustPay po tom, čo si Držiteľ platobnej karty zvolí možnosť platby cez Bránu TrustPay. Obchodník v plnom rozsahu zodpovedá za prevádzku Portálu.
- 8.2.4. TrustPay sa zaväzuje prevádzkovať Bránu TrustPay a počas platnosti Zmluvy zabezpečovať jej funkčnosť; v prípade akýchkoľvek výpadkov trvajúcich dlhšie ako jednu minútu sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Obchodníka. O plánovaných výpadkoch alebo obmedzeniach funkčnosti bude TrustPay Obchodníka informovať min. 24 hodín vopred.
- 8.2.5. Akékoľvek poruchy vzniknuté pri realizácii Kartových Transakcií alebo vo vzťahu k Bráne TrustPay alebo Portálu, vrátane plánovaných výpadkov sa Obchodník zaväzuje nahlasovať bez zbytočného odkladu spoločnosti TrustPay, a to e-mailom alebo telefonicky, na kontaktné údaje uvedené na stránke [www.trustpay.eu](http://www.trustpay.eu).



8.2.6. TrustPay zodpovedá za vykonanie Kartovej transakcie zrealizovanej prostredníctvom Brány TrustPay v prípade, ak bola príslušná Transakcia vykonaná v súlade s pokynmi uvedenými v Integračnom manuáli. TrustPay nezodpovedá za akýkoľvek obsah nachádzajúci sa na Portáli, za akékoľvek vady v prevádzke Portálu a nemožnosť vykonať Transakciu, príp. iné úkony s ňou súvisiace z dôvodov spočívajúcich vo funkčnosti/dostupnosti Portálu, internetového pripojenia príslušného Platiteľa alebo Klienta, z iných dôvodov, ktoré vzniknú nezávisle od vôle spoločnosti TrustPay z dôvodov pôsobenia vyššej moci. TrustPay rovnako nezodpovedá a ani neručí za akékoľvek podmienky obchodného vzťahu medzi Klientom a Platiteľom (napr. podmienky dodania tovaru/služby/inej majetkovej hodnoty, množstvo, druh, akosť tovaru, reklamačné, príp. iné podmienky obchodného vzťahu medzi Klientom a jeho Platiteľom), ktoré sú výlučnou zodpovednosťou Klienta a príslušného Platiteľa. V prípade reklamácie akejkoľvek Platby z dôvodov vyplývajúcich z obchodnoprávneho vzťahu medzi Klientom a príslušným Platiteľom ostáva nárok spoločnosti TrustPay na poplatky podľa Cenníka poplatkov zachovaný.

### 8.3. **Klient sa zaväzuje:**

- a) umiestniť na Portáli logo Kartových spoločností spôsobom dojednaným s TrustPay a ďalej tiež informácie požadované všeobecne záväznými právnymi predpismi zaväzujúcimi Klienta, najmä identifikačné údaje Klienta, úplný popis ponúkaného tovaru alebo služieb a ich ceny (vrátane zúčtovacej meny), spôsob reklamácie/vrátenia tovaru alebo služby, vrátane informácií o právach spotrebiteľov, spôsob refundácie (vrátenia) čiastky uhradenej Platiteľom, kontaktné údaje na zákaznícky servis Klienta, exportné obmedzenia ponúkaného tovaru (ak existujú), spôsob doručenia tovaru/poskytnutia služby,
- b) doručiť Platiteľovi Doklad (potvrdenie) o úhrade zakúpeného tovaru či služby,
- c) pri výkone svojej podnikateľskej činnosti postupovať s obozretnou starostlivosťou a v súlade s povoleniami, licenciami a inými oprávneniami vydanými v jeho prospech, najmä sa zaväzuje bez súhlasu TrustPay neobchodovať a v tej súvislosti neumožniť používanie Portálu na nákup takých tovarov či služieb, na obchodovanie s ktorými sa vyžaduje osobitné povolenie.

