

# Všeobecné obchodné podmienky

## Trust Pay, a.s.

Účinné od **1.5.2019**

### OBSAH

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Preambula .....                                        | 2  |
| 1. Úvodné ustanovenia .....                            | 2  |
| 2. Vznik, zmena a zánik záväzkovoprávneho vzťahu ..... | 5  |
| 3. Služby platobného styku.....                        | 6  |
| 4. Okamžité bankové prevody (TrustPlatby) .....        | 10 |
| 5. Platby kartou (TrustKarty) .....                    | 10 |
| 6. Komunikácia .....                                   | 12 |
| 7. Aktuálnosť a správnosť údajov .....                 | 12 |
| 8. Započítavanie pohľadávok .....                      | 12 |
| 9. Zodpovednosť za škodu .....                         | 13 |
| 10. Ochrana osobných a dôverných informácií .....      | 13 |
| 11. Spoločné a záverečné ustanovenia.....              | 14 |

Príloha č. 1 Cenník poplatkov

Príloha č. 2 Reklamačný poriadok



## 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.

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 zároveň 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. Úvodné ustanovenia

### 1.1. Vymedzenie základných pojmov

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

**AML pravidlá** – sú pravidlá s cieľom predchádzať alebo zabezpečiť ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu, upravené vnútroštátnymi právnymi predpismi, právne záväznými aktmi Európskej únie, odporúčaniami medzinárodných organizácií a osvedčených postupoch.

**ATM (Automated Teller Machine)** – je bankomat.

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

**Autorizácia** – je 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.

**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 vykonávať Platby cez internet za tovary alebo služby. 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 Majiteľom spôsobom požadovaným TrustPay a príslušnými bezpečnostnými predpismi, na dispozíciu s Platobným účtom na základe žiadosti Majiteľa. 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 o stave Platobného účtu.
- c) **Partial prístup** – oprávňuje k zadaniu Prevodného príkazu, pričom uskutočniť Prevodný príkaz môže len Aktívny disponent.

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

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

**Elektronické komunikačné prostriedky** (ďalej „EKP“) – sú akékoľvek prostriedky elektronickej komunikácie, prostredníctvom ktorých je možné uskutočňovať elektronickú komunikáciu s TrustPay.

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

**Finančné zúčtovanie s Klientom** – je finančné zúčtovanie s Klientom za spracované Kartové transakcie kedy TrustPay pripíše peňažné prostriedky na účet Klienta po uplynutí zúčtovacieho 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 Transakcie alebo Platby. 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 registrácii a identifikácii môže v súlade so zmluvnými podmienkami a medzinárodnými štandardmi vykonávať Prevodné príkazy, kontrolovať stav svojho Platobného účtu, kontrolovať zoznam platieb a komunikovať s TrustPay.

**Kartová transakcia** (inak aj „**Transakcia**“) – je akákoľvek finančná operácia uskutočnená Platobnou kartou, najmä za tovar alebo služby vykonaná prostredníctvom Brány TrustPay. Typy Kartových transakcií sú:

- a) **Reversal** – je Transakcia, kedy Klient v rámci obchodného dňa zruší Autorizáciu. TrustPay môže vykonať Reversal na žiadosť Klienta.
- b) **CFT (Credit Fund Transfer)** – je Transakcia, kedy Klient pošle peniaze na Platobnú kartu Platiteľa.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **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.

- a) **MasterCard** – predstavuje MasterCard International, Inc. a Europay International S.A. a súvisiace právne subjekty, a ich právnych nástupcov a postupníkov.
- b) **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.
- c) **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 Platby za ním predávané tovary alebo služby prostredníctvom bankových prevodov alebo platobných kariet.
- 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.

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

**Multicurrency** – je služba poskytovaná Klientovi TrustPay, ktorá mu umožňuje prijímať Platby od Platiteľov 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, a TrustPay zároveň vyhodnotí, že táto nie je

Neobvyklou obchodnou operáciou, odošle Platbu späť Platiteľovi.

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

**Notifikácia** – je informácia o pohybe na účte, prípadne inej akcii, napr. Autorizácia, zaslané Klientovi prostredníctvom Systému TrustPay alebo prostredníctvom e-mailu, ktorá má informatívny charakter a neslúži na konečné zúčtovanie.

**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 Platby na svoj vlastný účet vedený v TrustPay prostredníctvom bankových prevodov.

**Osobné údaje** – sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej osoby (dotknutej osoby), ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre identitu tejto fyzickej osoby.

**Platby kartou (TrustKarty)** – služba poskytovaná spoločnosťou TrustPay, umožňujúca prijímanie Platobných kariet Kartových spoločností MasterCard, VISA a UnionPay.

**Platiteľ** – fyzická či právnická osoba, ktorá posiela finančné prostriedky zo svojho účtu, Platobnej karty, alebo iným spôsobom, príjemcovi, ktorý má v TrustPay vedený účet. Za Platiteľa sa považuje aj fyzická či právnická osoba, ktorá posiela 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** (inak aj „**Platba**“) – 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 v inej finančnej inštitúcii.

**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 (Merchantsky účet)** – je Platobným účtom Klienta, ktorý využíva služby Brány TrustPay.
- b) **Individuálny účet (Korporátny 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 všeobecne záväznými právnymi predpismi, 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 alebo inej osoby (o ktorej musí byť spoločnosť TrustPay informovaná), 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.

**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 so súhlasom majiteľa účtu 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 funkcionality pre vybrané meny.

**Protokol 3D Secure** – je Autorizácia, resp. overenie identity prostredníctvom hesla priradeného ku konkrétnej Platobnej karte.

**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.

**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.

**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.

**Zrušenie (cancel) odchádzajúcej platby** – žiadosť Klienta o zrušenie odchádzajúcej platby, ktorá už bola odoslaná do TrustPay na spracovanie, ale nebola ešte TrustPay spracovaná.

## 2. Vznik, zmena a zánik záväzkovoprávneho vzťahu

### 2.1. Vznik zmluvného vzťahu

2.1.1. Zmluvnými podmienkami sa rozumejú podmienky Zmluvy ako právne záväzného aktu medzi TrustPay a Klientom uzavretého 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 doručenu fyzicky do TrustPay,
- b) písomnou zmluvou doručenu elektronicky prostredníctvom e-mailu,
- c) online boardingom.

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) dorúčením 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. Zmeny zmluvného vzťahu

2.2.1. Zúženie predmetu Zmluvy je možné len vo výpovedných lehotách, ktoré sú stanovené pre konkrétny typ platobnej služby, pokiaľ VOP neurčujú inak.

2.2.2. Klient je povinný v prípade zmeny sídla, osôb oprávnených konať v jeho mene, názvu alebo v prípade skutočností, 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.), bezodkladne oznámiť TrustPay takúto zmenu.

2.2.3. TrustPay nezodpovedá za akúkoľvek škodu, ktorá vznikne Klientovi neoznámením zmeny alebo neskorým oznámením podľa predchádzajúceho odseku.

### 2.3. Zánik zmluvného vzťahu

2.3.1. 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.

2.3.2. 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. Výpoveď je možné doručiť výhradne poštou alebo prostredníctvom Internet bankingu.

2.3.3. 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 alebo osoba oprávnená konať za Klienta konal 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 relevantná 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 Brány TrustPay v prospech tretej osoby alebo treťou osobou inak ako Platiteľovi bez predchádzajúceho súhlasu spoločnosti TrustPay.
  - j) Je zaznamenaný jednorazový nepríjemný nárast Chargebackov Držiteľov platobných kariet (podľa Pravidiel kartových spoločností alebo odporúčaní Kartových Spoločností) alebo opakovane dochádza k Chargebackom Držiteľov platobných kariet v súvislosti s konaním 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 neoprávnené zbiera údaje o Platobných kartách.
  - n) Klient urobil úkon alebo úkony smerujúce k zrušeniu účtu Klienta, na ktorý TrustPay pripisuje Finančné zúčtovanie, bez toho, aby určil iný svoj účet na účely Finančného zúčtovania platieb Platobnými kartami uskutočnenými prostredníctvom služby TrustKarty.
- 2.3.4. Klient je oprávnený vypovedať akúkoľvek Zmluvu s TrustPay, a to:
- a) písomnou formou,
  - b) prostredníctvom Internet bankingu. V tomto prípade výpoveď Zmluvy podáva Majiteľ, pričom takáto výpoveď má okamžitú platnosť.
- 2.3.5. 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.).
- 2.3.6. V prípade zániku zmluvného vzťahu, Klient určí kam majú byť prevedené zostatky na Platobných účtoch Klienta. Zostatky môžu byť prevedené len na účet v inej banke v Európskej únii vedený na meno Klienta na základe žiadosti

o zaslanie zostatku na iný účet. Výplatu zostatku Klienta na Platobnom účte uskutoční TrustPay len v prípade, ak je zostatok na účte vyšší ako 10 EUR.

- 2.3.7. Ak Klient neurčí, ako má byť so zostatkom naložené, TrustPay po ukončení vzájomného záväzkovoprávneho vzťahu eviduje tento zostatok na zbernom účte TrustPay až do premĺčania nároku na jeho výplatu a neúročí ho.
- 2.3.8. V prípade, že existujú dôvody na okamžitú výpoveď Zmluvy, TrustPay je oprávnená suspendovať (vypnúť) služby Brány TrustPay.
- 2.3.9. Zánikom Zmluvy zanikajú všetky účty Klienta v spoločnosti TrustPay viazané na Zmluvu. V prípade zmeny Zmluvy, zanikajú len práva na služby a povinnosti so zmenou priamo spojené. V prípade, ak Majiteľ disponuje viacerými Platobnými účtami, jednotlivé účty môžu byť samostatne zrušené aj na základe oznámenia zo strany TrustPay alebo Majiteľa za podmienky, že ostatné účty zostanú aktívne.

### 3. Služby platobného styku

#### 3.1. Platobný účet

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

- 3.1.1.1. 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.

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

- 3.1.2.1. Prostriedky na Platobných účtoch v TrustPay nie sú úročené pozitívnym úrokom.
- 3.1.2.2. V prípade, ak EONIA dosiahne negatívne hodnoty, TrustPay je oprávnená úročiť prostriedky držané na Platobných účtoch vedených v mene EUR negatívnym úrokom.

##### 3.1.3. Poplatky

- 3.1.3.1. 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.
- 3.1.3.2. 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.
- 3.1.3.3. 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.

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

- 3.1.4.1. Klient má prístup k informáciám o pohyboch a aktuálnom zostatku na svojich účtoch prostredníctvom služby Internet banking.
- 3.1.4.2. TrustPay poskytuje výpisy z účtu v papierovej podobe na vyžiadanie Klienta po zaplatení príslušného poplatku podľa aktuálneho Cenníka poplatkov.

### 3.1.5. Blokovanie peňažných prostriedkov

- 3.1.5.1. TrustPay zablokuje disponovanie s peňažnými prostriedkami na Platobnom účte Klienta, prípadne Finančné zúčtovanie s Klientom, podľa povinností vyplývajúcich z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo rozhodnutí oprávnených orgánov na nevyhnutnú dobu v prípade:

- a) podozrenia, že peňažné prostriedky na Platobnom účte sú určené na spáchanie trestného činu, pochádzajú z trestnej činnosti alebo z účasti na trestnej činnosti,
- b) podozrenia, že bola vykonaná Neautorizovaná platobná operácia na Platobnom účte Klienta,
- c) ak sa Klient dostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy,
- d) 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.
- e) pre účely opravného zúčtovania,
- f) nadmerných Chargebackov Držiteľov platobných kariet v súvislosti s konaním Klienta,
- g) 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 neoprávnene zbiera údaje o Platobných kartách alebo porušuje Pravidlá kartových spoločností a TrustPay hrozí následkom takéhoto konania škoda.

## 3.2. Platobné operácie

### 3.2.1. Všeobecné ustanovenia

- 3.2.1.1. TrustPay vykonáva pre Klienta Platobné operácie výlučne elektronicky v bezhotovostnej forme.
- 3.2.1.2. 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 zadane Klientom a má právo na všetky poplatky podľa Cenníka poplatkov z Platby vyplývajúce.
- 3.2.1.3. TrustPay spracováva Prevodné príkazy uskutočnené Klientom bez zbytočného

odkladu, v rámci Cut-off time, za predpokladu, že v okamihu splatnosti je na Platobnom účte Klienta, z ktorého má byť suma odpísaná, dostatočné finančné krytie (vrátane poplatkov). V prípade, že krytie nie je dostatočné, TrustPay Prevodný príkaz neuskutoční.

- 3.2.1.4. 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 je Prevodný príkaz nejasný, nezrozumiteľný alebo neurčitý; TrustPay o takomto konaní bezodkladne informuje Klienta.
- 3.2.1.5. TrustPay je oprávnená nepripísať finančné prostriedky v prospech Klienta alebo neodoslať finančné prostriedky z Platobného účtu Klienta, ak údaje o Platiteľovi nie sú dostatočne jasné, zrozumiteľné a určité.
- 3.2.1.6. 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 je pri príslušnej Platobnej operácii podozrenie na legalizáciu príjmov z trestnej činnosti alebo financovanie terorizmu alebo na spáchanie iného trestného činu.
- 3.2.1.7. TrustPay je oprávnená finančné prostriedky prevedené v prospech Platobného účtu Klienta prijímať a pripisovať ich na jeho účet. Klient súhlasí s tým, že v prípade, ak po zrušení Platobného účtu a/alebo ukončení právneho vzťahu Klienta a TrustPay budú v prospech Platobného účtu Klienta, ktorý bol zrušený, poukázané akékoľvek finančné prostriedky, má TrustPay právo pripísať takéto finančné prostriedky na iný Platobný účet Klienta, pokiaľ je taký účet zriadený alebo má TrustPay poukázané finančné prostriedky vrátiť Platiteľovi po odrátaní príslušných poplatkov spojených s takouto Platobnou operáciou podľa aktuálneho Cenníka poplatkov.
- 3.2.1.8. 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 zadaní nových inštrukcií alebo ich doplnenie.
- 3.2.1.10. 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.
- 3.2.1.11. Platby prijaté TrustPay v prospech Klienta sa pripíšu na Platobný účet Klienta najneskôr do konca nasledujúceho Bankového pracovného dňa po dni kedy bola Platba prijatá.
- 3.2.1.12. 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.

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

3.2.2.1. 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. Za spracovanie Internej platobnej operácie sa považuje jej odpísanie z Platobného účtu odosielateľa a jej pripísanie na Platobný účet prijímateľa.

3.2.2.2. 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.

### **3.2.3. Trvalé prevodné príkazy**

3.2.3.1. Klient môže prostredníctvom Internet bankingu zriadiť Trvalé prevodné príkazy. Tieto Platby budú spracovávané ako všetky ostatné Platobné operácie uskutočňované na základe Prevodných príkazov Klienta.

3.2.3.2. 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.

### **3.2.4. Opravné zúčtovanie**

3.2.4.1. TrustPay zodpovedá za správne zúčtovanie Platobnej operácie v prípade, ak Klient splní všetky podmienky stanovené pre vykonanie príslušného Prevodného príkazu a realizáciu Platobnej operácie.

3.2.4.2. 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. Klient nemá nárok na náhradu škody ani žiadne iné kompenzácie.

3.2.4.3. 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.

3.2.4.4. 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.

3.2.4.5. 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.

### **3.2.5. Zodpovednosť Poskytovateľa platobných služieb**

3.2.5.1. Spoločnosť TrustPay zodpovedá za pripisovanie platieb na Platobný účet Klienta a odosielanie platieb z Platobného účtu Klienta.

3.2.5.2. V prípade chybne vykonanej prichádzajúcej alebo odchádzajúcej Kartovej transakcie alebo Platobnej operácie zo strany TrustPay, TrustPay dodatočne vykoná nápravu v súlade so zmluvnými a zákonnými požiadavkami. Klient nemá nárok na náhradu škody z chybne vykonanej Kartovej transakcie alebo Platobnej operácie.

## **3.3. Elektronické platobné služby**

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

3.3.1.1. 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.

3.3.1.2. Všetky úkony vykonané pomocou Autentifikačných údajov sú, bez výnimky, považované za úkony vykonané osobou, ktorej boli tieto údaje pridelené a Platba sa považuje za riadne autorizovanú.

3.3.1.3. V prípade viacnásobného chybného zadania Autentifikačných údajov, môže TrustPay tieto Autentifikačné údaje zablokovať. Klientovi budú na požiadanie a po jeho dôkladnom overení zaslané nové Autentifikačné údaje.

3.3.1.4. V prípade zrušenia účtu budú zrušené aj Autentifikačné údaje k tomuto účtu.

3.3.1.5. V prípade podozrenie Klienta, že sú Autentifikačné údaje zneužívané, je povinný

takéto podozrenie bezodkladne nahlásiť TrustPay.

3.3.1.6. Platnosť Autentifikačných údajov môže byť kedykoľvek zrušená alebo zmenená spoločnosťou TrustPay, o čom bude Klient včas informovaný.

3.3.1.7. 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.

### 3.3.2. Disponent

3.3.2.1. TrustPay nezodpovedá za akúkoľvek škodu spôsobenú Klientovi konaním Disponenta /používaním Autentifikačných údajov Disponenta.

3.3.2.2. 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.

### 3.3.3. Zrušenie, zánik Autentifikačných údajov

3.3.3.1. O zrušenie alebo blokovanie Autentifikačných údajov môže požiadať Disponent alebo Majiteľ účtu.

3.3.3.2. Autentifikačné údaje automaticky zanikajú po ukončení zmluvného vzťahu s TrustPay.

### 3.4. Brána TrustPay (Integrácia a užívanie)

3.4.1. Brána TrustPay je služba poskytovaná TrustPay Obchodníkovi, ktorá umožňuje prijímať Platby a Transakcie za akýkoľvek tovar/službu/inú majetkovú hodnotu.

3.4.2. Obchodník je povinný integrovať službu Brána TrustPay na svoj Portál v súlade s Integračným manuálom a je výhradne zodpovedný za správnu Integráciu a za akékoľvek škody, ktoré vzniknú následkom nedodržania postupu Integrácie podľa Integračného manuálu.

3.4.3. 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 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.

### 3.4.4. Práva a povinnosti zmluvných strán

3.4.4.1. TrustPay sa zaväzuje vykonávať akékoľvek Platobné operácie, 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 bezhotovostných Platobných operácií prostredníctvom platobných systémov a na základe VOP. Za poskytovanie platobných služieb vzniká TrustPay nárok na poplatky v súlade so Zmluvou a Cenníkom poplatkov.

3.4.4.2. TrustPay je oprávnená na svojich internetových stránkach a informačných materiáloch použiť identifikačné údaje, ochranné znaky a prvky, vrátane loga Obchodníka ako referenciu.

3.4.4.3. Obchodník sa zaväzuje neustále počas platnosti tejto Zmluvy zabezpečiť prepojenie Portálu s Bránou TrustPay a zabezpečovať presmerovanie konkrétnych Platiteľov do Systému spoločnosti TrustPay po tom, čo si Platiteľ zvolí možnosť platby cez Bránu TrustPay. Obchodník v plnom rozsahu zodpovedá za prevádzku Portálu.

3.4.4.4. 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.

3.4.4.5. Akékoľvek poruchy vzniknuté pri realizácii platieb Platiteľmi 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).

3.4.4.6. TrustPay zodpovedá za vykonanie Platby a Kartovej transakcie zrealizovanej prostredníctvom Brány TrustPay, v prípade ak bola príslušná operácia 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 Platbu, 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, nárok spoločnosti

TrustPay na poplatky podľa Cenníka poplatkov ostáva zachovaný.

### 3.4.5. Klient sa zaväzuje:

- a) umiestniť na Portáli logo TrustPay a internetové prepojenie (link) na webstránku spoločnosti TrustPay, na čo mu TrustPay poskytuje súhlas, a/alebo 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 služby 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.

## 4. Okamžité bankové prevody (TrustPlatby)

- 4.1. Akékoľvek Platby spracovávané v rámci služby TrustPlatby sú považované za Platobné operácie.
- 4.2. TrustPay môže jednostranne meniť rozsah a formu služieb poskytovaných v rámci služby TrustPlatby.
- 4.3. Súčasťou Brány TrustPay je služba Multicurrency.
- 4.4. Klient zodpovedá za škodu, ktorá TrustPay vznikne podvodným konaním, nesprávnym použitím alebo zneužitím služby TrustPlatby, vrátane škôd spôsobených osobami, ktorým umožnil alebo nezabránil prístupu k službe, resp. Komunikačnému kanálu.

## 5. Platby kartou (TrustKarty)

### 5.1. Úvodné ustanovenia

- 5.1.1. Ustanovenia článku 5. VOP sa vzťahujú iba na Klientov, s ktorými bolo dohodnuté využívanie služby TrustKarty.
- 5.1.2. Klient sa zaväzuje používať pre prijímanie platieb cez Platobné Karty výhradne službu TrustKarty od TrustPay pokiaľ to v Zmluve nie je uvedené inak.
- 5.1.3. Klient vyhlasuje, že si je vedomý, že TrustPay je výhradne prevádzkovateľom platobnej služby TrustKarty. TrustPay v žiadnom prípade nie je predajcom, kupujúcim, sprostredkovateľom, dodávateľom či distribútorom objednaného tovaru či služby. TrustPay nie je v žiadnom prípade zodpovedný za dodávku, kvalitu, bezpečnosť či legalitu

produktov a služieb, ktoré boli zakúpené prostredníctvom služby TrustKarty.

### 5.2. Prevádzka TrustKarty

- 5.2.1. 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.
- 5.2.2. 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.
- 5.2.3. V prípade porušenia tohto bodu je TrustPay oprávnená uplatniť si zmluvnú pokutu vo výške 250 EUR za každý prípad Platobnej karty, údaje o ktorej Klient zbierať a/alebo ukladal. Táto pokuta je splatná bez ďalšieho príkazu Klienta ako majiteľa účtu na ťarchu ktoréhokoľvek účtu Klienta vedeného v TrustPay. Tým však nie je dotknutý nárok TrustPay na náhradu vzniknutej škody vo výške presahujúcej zmluvnú pokutu.
- 5.2.4. Klient je zodpovedný za akékoľvek škody, ktoré vznikli následkom porušenia vyššie uvedeného bodu Držiteľovi platobnej karty.
- 5.2.5. Klient je oprávnený používať službu v súlade so Zmluvou na účel v nej dohodnutý a na internetový Portál v Zmluve určený. 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.
- 5.2.6. Klient je povinný starať sa, aby nevznikla škoda jeho nesprávnym použitím služby TrustKarty; najmä je povinný chrániť Komunikačný kanál a tlačidlo 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 súčasti 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.
- 5.2.7. 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.
- 5.2.8. TrustPay má právo kedykoľvek bez predchádzajúceho oznámenia suspendovať službu TrustKarty.
- 5.2.9. Klient sa zaväzuje neúčtovať Platiteľom využívajúcim službu TrustKarty prirážku alebo akýkoľvek iný poplatok za používanie služby TrustKarty, alebo službu TrustKarty inak znevýhodňovať voči iným spôsobom platby.
- 5.2.10. 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.

5.2.11. Počas prevádzky služby TrustKarty je TrustPay oprávnená zriadiť Klientovi prístup do informačných systémov patriacich TrustPay alebo tretím stranám, pričom tieto informácie sú nezáväzné. Akékoľvek prístupy do takýchto systémov, Pasívne aj Aktívne, sa zriaďujú na základe žiadosti Majiteľa účtu. Za záväzné sa považujú len údaje uvedené v informačných systémoch patriacich TrustPay.

5.2.12. Internetová stránka Klienta nesmie obsahovať akékoľvek informácie a údaje, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a/alebo predpismi Kartových spoločností.

5.2.13. 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.

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

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

### 5.4. Uchovávanie Dokladov

5.4.1. Klient je povinný zabezpečiť archiváciu všetkých Dokladov o platbách Platobnými kartami zrealizovaných prostredníctvom služby TrustKarty po dobu 13 mesiacov odo dňa ich vystavenia. Klient je povinný tieto Doklady archivovať na bezpečnom mieste dostupnom len poverenými osobami Klienta. Po uplynutí doby archivácie je Klient povinný bezodkladne zabezpečiť ich skartáciu.

5.4.2. Ak Klient zistí, že došlo k neoprávnenému prístupu alebo získaniu údajov o 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.

5.4.3. Klient nie je oprávnený žiadať od TrustPay údaje o Platobnej karte.

### 5.5. Zúčtovanie platieb a súvisiace práva TrustPay

5.5.1. TrustPay zariadi spracovanie a zúčtovanie platieb Platobnými kartami uskutočnených prostredníctvom TrustKarty pri dodržaní podmienok určených Zmluvou.

5.5.2. Finančné 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. Pokiaľ by k Finančnému zúčtovaniu malo dôjsť počas dňa, ktorý nie je Bankovým pracovným dňom, dôjde k pripísaniu prostriedkov nasledujúci Bankový pracovný deň.

### 5.6. Chargebacky Platiteľ'ov pri službe TrustKarty

5.6.1. Klient je povinný prijať Chargeback na tovar, resp. službu. V prípade oprávneného Chargebacku je Klient povinný vrátiť peniaze za tovar, resp. službu v zákonom stanovenej lehote.

5.6.2. Klient sa zaväzuje poskytnúť Držiteľovi platobnej karty súčinnosť pri riešení Chargebacku.

5.6.3. Klient sa zaväzuje riešiť všetky podané Chargebacky a sťažnosti zo strany TrustPay a Držiteľov platobných kariet.

5.6.4. Ak Držiteľ platobnej karty zakúpený tovar alebo poskytnuté služby reklamuje, Klient nesmie Chargeback odmietnuť z dôvodu, že platba bola zrealizovaná Platobnou kartou. Klient nesmie reklamovaný tovar alebo služby uhradené Platobnou kartou refundovať peňažnými prostriedkami v hotovosti. Vrátenie peňažných prostriedkov Držiteľovi platobnej karty na základe uznaného Chargebacku je Klient povinný vykonať len na Platobnú kartu, ktorou bola platba uskutočnená, formou určenou spoločnosťou TrustPay.

5.6.5. Na základe Chargebacku platby Platobnou kartou zrealizovanej prostredníctvom Služby TrustKarty podanej inštitúciou, ktorá Platobnú kartu vydala alebo na základe rozhodnutia TrustPay, má TrustPay právo požadovať od Klienta poskytnutie informácií o Transakcii, a to:

- a) meno Držiteľa platobnej karty,
- b) názov tovaru alebo poskytnutej služby, ktorú si Platiteľ objednal,
- c) dátum objednania tovaru alebo služby,
- d) dátum odoslania tovaru alebo poskytnutej služby,
- e) dátum dodania tovaru alebo poskytnutej služby, ak je tento údaj možné získať
- f) fakturačnú adresu Držiteľa platobnej karty,
- g) podrobnú špecifikáciu objednaného tovaru alebo poskytnutej služby a ďalšie doplňujúce údaje o danej platbe Platobnou kartou.

5.6.6. Ak inštitúcia, ktorá Platobnú kartu vydala, reklamuje platbu Platobnou kartou, má TrustPay právo okamžite inkasovať sumu danej platby z účtu Klienta, až do vyriešenia Chargebacku, kedy v prípade vyriešenia Chargebacku v prospech Klienta, mu TrustPay bezodkladne vráti predtým inkasované prostriedky viažuce sa k dotýčnemu Chargebacku.

5.6.7. V prípade, ak Klient nemá dostatok prostriedkov na pokrytie inkasa reklamovanej Transakcie podľa predchádzajúceho bodu, má TrustPay právo na tento účel použiť peňažné prostriedky na ktoromkoľvek účte Klienta v TrustPay alebo inej pohľadávky Klienta u TrustPay a inak reklamovanú platbu vymáhať od Klienta, v takomto prípade je Klient povinný uhradiť TrustPay všetky náklady spojené s vymáhaním.

5.6.8. Oprávnenosť Chargebacku a sťažnosť Držiteľa Platobnej karty TrustPay posudzuje podľa Zmluvy a týchto Obchodných podmienok, všeobecne záväzných právnych predpisov a

pravidiel Kartových spoločností, pričom Pravidlá kartových spoločností sa použijú prednostne.

- 5.6.9. V prípade, že počet Chargebackov Držiteľov platobných kariet prekročí v ktoromkoľvek kalendárnom mesiaci limity považované spoločnosťou TrustPay za prípustné (tieto limity sú na suverénnom zvážení TrustPay), je TrustPay oprávnená od Klienta požadovať finančnú zábezpeku, ktorej výšku a formu určí TrustPay. Klient má 14 dní od doručenia žiadosti TrustPay na zloženie tejto zábezpeky, v opačnom prípade má TrustPay právo okamžite vypovedať Zmluvu.
- 5.6.10. TrustPay má nárok žiadať Klienta o finančnú zábezpeku aj v iných prípadoch, ako v prípadoch popísaných vo vyššie uvedenom odseku, v prípade, kedy TrustPay určí, že potenciálne riziko, ktoré Klient predstavuje z pohľadu potenciálneho počtu Chargebackov, si takúto finančnú zábezpeku vyžaduje.
- 5.6.11. TrustPay má právo na držanie finančnej zábezpeky po dobu trvania Zmluvy a v prípade jej zrušenia z akéhokoľvek dôvodu, po dobu 6 kalendárnych mesiacov od zrušenia Zmluvy, ak Zmluva neurčí inak.

## 6. Komunikácia

- 6.1. Akákoľvek komunikácia medzi Klientom a TrustPay prebieha predovšetkým prostredníctvom Internet bankingu, prostredníctvom ktorej sú odovzdávané informácie medzi TrustPay a Klientom. Zverejnením akejkoľvek informácie spoločnosťou TrustPay v Internet bankingu sa považuje príslušná informácia za riadne doručení Klientovi a účinnú. Zmluvné strany sú oprávnené využívať i ostatné formy komunikácie ako doplnkový spôsob komunikácie.
- 6.2. Komunikácia medzi TrustPay a Klientom je možná len nasledovnými spôsobmi:
- a) Internet bankingom,
  - b) telefonicky,
  - c) e-mailom,
  - d) poštou.
- 6.2.1. V prípade komunikácie cez Internet banking sa správa považuje za doručení nasledujúci Bankový pracovný deň.
- 6.2.2. 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. Na základe overenej telefonickej komunikácie možno výhradne:
- a) blokovať Autentifikačné údaje,
  - b) vydať nové Autentifikačné údaje pre existujúceho Disponenta.
- 6.2.3. 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.
- 6.2.4. 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.

- 6.2.5. TrustPay nezodpovedá za akékoľvek chyby, nepresnosti alebo technické nedostatky v komunikácii nespočívajúce na strane TrustPay.
- 6.2.6. 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 archivovala všetky tieto záznamy, ako i kópie všetkých informácií a dokumentov, ktoré TrustPay obdrží od Klienta alebo tretích osôb. Klient súhlasí s tým, že TrustPay je oprávnená kedykoľvek použiť tieto informácie pre účely uvedené v zmluvných podmienkach alebo na zabezpečenie zmluvných podmienok.

## 7. Aktuálnosť a správnosť údajov

- 7.1. Za účelom identifikácie platieb, v súlade so Zákonom, Klient poskytuje TrustPay súhlas, aby v prípade ak na účte Klienta dôjde k operácii alebo operáciám, ktoré TrustPay vyhodnotí ako rizikové či neobvyklé, kontaktovala TrustPay Klienta so žiadosťou o vysvetlenie týchto operácií. Odmietnutie Klienta poskytnúť takéto informácie, či poskytnutie informácií v nedostatočnej miere sa považuje za hrubé porušenie týchto VOP.
- 7.2. Klient sa zaväzuje poskytovať TrustPay všetky dôležité a rozhodujúce informácie týkajúce sa ekonomického a právneho postavenia Klienta alebo iné dôležité informácie týkajúce sa Klienta (najmä informácie o návrhu na konkurz/reštrukturalizáciu alebo ich vyhlásenie, informácie o zániku právnej formy Klienta alebo o splynutí, zlúčení a rozdelení Klienta, ako aj informácie o platobnej neschopnosti Klienta a exekúciách naňho vydaných, atď.), bezodkladne po tom, čo sa takéto informácie stanú Klientovi známe aj v prípade, ak ešte nenadobudli právoplatnosť.

## 8. Započítavanie pohľadávok

- 8.1. 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, premieňané, podmienené alebo nepodmienené, bez ohľadu na právny vzťah, z ktorého vyplývajú a kedy vznikli, ako aj pohľadávky TrustPay, ktoré nemožno uplatniť na súde.
- 8.2. Za účelom započítania pohľadávok uvedených v ods. 8.1 je TrustPay oprávnená použiť i prostriedky na platobných účtoch Klienta bez ohľadu na to, či tieto pohľadávky vznikli v súvislosti s vedením účtu alebo inak. Právo TrustPay na započítanie svojej pohľadávky má

prednosť pred vykonaním akéhokoľvek pokynu vzťahujúceho sa k Platobnému účtu Klienta.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. Klient berie na vedomie, že TrustPay je oprávnená kedykoľvek previesť svoje pohľadávky voči Klientovi na tretie osoby i bez súhlasu Klienta.

## 9. Zodpovednosť za škodu

9.1. Pokiaľ nie je v Zmluve alebo týchto VOP výslovne uvedené inak, má poškodená strana v prípade porušenia zmluvných podmienok druhou stranou nárok na náhradu škody, pokiaľ druhá strana nepreukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, právnymi skutočnosťami spočívajúcimi v mimoriadnej, nepredvídateľnej a nezávislej udalosti, ktorá spôsobí škodu.

9.2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť na strane TrustPay sa považujú najmä: občianske nepokoje, požiar, povodeň, teroristický útok, hackerský útok, prerušenie, spomalenie alebo výpadok (úplný alebo čiastočný) dodávky elektrickej energie, prerušenie, výpadok alebo narušenie činností počítačových systémov (hardvérových alebo softvérových súčastí) alebo komunikačných služieb (vrátane nepredvídaných výpadkov EKP) na strane Klienta alebo tretích osôb alebo Klientom/tretími osobami, akékoľvek technické poruchy na strane Klienta alebo Disponentov pri komunikácii s TrustPay, alebo iná mimoriadna udalosť, katastrofa alebo uvalenie mimoriadnych reštrikcií, usmernení, nemožnosti obdržania príslušných povolení včas priamo alebo nepriamo sa vzťahujúcich k jednotlivým plneniam podľa Zmluvy alebo akákoľvek iná prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle TrustPay, a ktorá jej bráni v splnení povinností.

9.3. TrustPay nezodpovedá za škody spôsobené Klientovi v dôsledku nepravdivých, neúplných, nepresných alebo zavádzajúcich informácií, pokynov alebo dokumentov ktoré Klient (osoby konajúce v jeho mene) poskytol TrustPay pri realizácii svojich práv podľa Zmluvy alebo neposkytnutím príslušných informácií, pokynov alebo dokumentov včas. Klient zodpovedá v plnom rozsahu za správnosť, úplnosť a včasnosť akýchkoľvek informácií, pokynov alebo dokumentov poskytnutých TrustPay Klientom (osobami konajúcimi v jeho mene).

9.4. TrustPay nezodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi, ak pri využívaní Komunikačného kanálu nedodržiaval kontrolné a bezpečnostné postupy uvedené v Integračnom manuáli alebo ak pokyny príkazcu neboli zasielané vo forme určenej Integračným manuálom.

9.5. Klient prehlasuje/sľubuje, že nahradí TrustPay akúkoľvek škodu, ktorá jej vznikne v dôsledku konania Klienta (osôb oprávnených konať v mene klienta) v rozpore so zmluvnými

podmienkami alebo opomenutia konania Klienta, na ktoré bol povinný, vrátane akýchkoľvek priamych či nepriamych nákladov, výdavkov, sankcií, poplatkov alebo trov vynaložených v súvislosti so vznikom takejto škody, jej odvracaním a/alebo uplatňovaním náhrady takto vzniknutej škody. Vzniknutú škodu, ušlý zisk, príp. všetky vynaložené náklady podľa predchádzajúcej vety sa Klient zaväzuje uhradiť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia písomného vyčíslenia škody/jednotlivých nákladov.

9.6. Výška náhrady škody, ktorú sa TrustPay zaväzuje uhradiť Klientovi v prípade porušenia zmluvných povinností, je limitovaná výškou všetkých poplatkov uhradených Klientom TrustPay za posledných 12 mesiacov.

9.7. Pri uplatňovaní zmluvných pokút podľa ustanovení Zmluvy alebo VOP nie je dotknuté právo poškodeného nárokať si náhradu škody.

## 10. Ochrana osobných a dôverných informácií

10.1. 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. Záväzok účastníkov obsiahnutý v tomto článku nezaniká ani po ukončení účinnosti Zmluvy.

10.2. 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.

10.3. Klient sa zaväzuje, že po dobu platnosti Zmluvy, ako aj po jej ukončení, bude dodržiavať mlčanlivosť o údajoch týkajúcich sa Držiteľov platobných kariet, Transakciách a Platbách realizovaných na platobnom Portáli a o podmienkach Zmluvy.

10.4. Klient súhlasí, aby TrustPay poskytovala Dôverné informácie v nevyhnutnom rozsahu nasledovným osobám:

- osobám, ktoré majú majetkovú účasť v TrustPay,
- osobám, v ktorých má majetkovú účasť osoba podľa písm. a) tohto ustanovenia,
- osobám, v ktorých má TrustPay majetkovú účasť,
- osobám, v ktorých má majetkovú účasť osoba podľa písm. c) tohto ustanovenia,
- osobám, v ktorých má majetkovú účasť osoba podľa písm. b) alebo d) tohto ustanovenia,
- osobám, s ktorými TrustPay spolupracuje pri vymáhaní svojej pohľadávky, alebo ktorým udelila plnú moc na vymáhanie svojej pohľadávky voči Klientovi alebo jej časti,
- 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 prevezmú, 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.

10.5. TrustPay zbiera osobné údaje za účelom výkonu obchodných zmluvy uzavretých s klientmi a za účelom dodržiavania AML pravidiel.

10.6. TrustPay je v súlade so Zákonom 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.

10.7. 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).

## 11. Spoločné a záverečné ustanovenia

### 11.1. Platné právo a príslušné súdy

11.1.1. Tieto VOP boli tvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a na vzťahy v nich neupravené sa aplikujú príslušné ustanovenia právnych predpisov.

11.1.2. Prejednávanie prípadných sporov medzi zmluvnými stranami je povinný prejednávať a rozhodovať príslušný všeobecný súd v Slovenskej republike.

### 11.2. Záverečné ustanovenia

11.2.1. 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.

11.2.2. Ak je na strane Klienta ako účastníka záväzkovoprávneho 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.

11.2.3. 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.

11.2.4. TrustPay je oprávnená kedykoľvek zmeniť tieto VOP. TrustPay je povinná informovať Klienta o zmenách VOP dva mesiace pred účinnosťou zmien. Informovanie Klienta je vykonané zverejnením VOP na verejne dostupných internetových stránkach TrustPay. Pokiaľ Klient pred nadobudnutím účinnosti neoznámí, že neprijíma navrhované zmeny, prezumuje sa, že navrhované zmeny prijal. Klient má právo na okamžité ukončenie Zmluvy bez poplatkov pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien.

11.2.5. Dňom účinnosti výpovede stráca Klient právo na svojom Portáli používať logá Kartových spoločností a TrustPay a musí tieto bezodkladne odstrániť z internetového Portálu.

11.2.6. 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.

11.2.7. 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.

11.2.8. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.05.2019 a v plnej miere nahrádzajú všetky predtým vydané VOP TrustPay.