



RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ PLATOBNÝCH SLUŽIEB

(ďalej len „**Rámcová zmluva**“) uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov v spojení s § 31 ods. 2 písm. b) a § 31 ods. 4 zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov medzi:

poskytovateľom platobných služieb:

24-pay s.r.o.

sídlo: Kálov 356, 010 01 Žilina

IČO: 44 002 602

DIČ: 2022539948

IČ DPH: SK2022539948

zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č. 20187/L

zastúpená: Ing. Dávid Dupkala, Ing. Eva Šmehyová a Ing. Milan Šmehyl, konatelia

za ktorú koná: Branislav Barbirík, splnomocnenec

kontaktná osoba: Branislav Barbirík, [REDACTED]

evidenčné číslo povolenia Národnej banky Slovenska na vykonávanie platobných služieb: ODB-8835-5/2012.

(ďalej len „**spoločnosť 24pay**“)

a

klientom:

Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava

sídlo: Primaciálne námestie 1, 81101 Bratislava - mestská časť Staré Mesto

IČO: 00603481

DIČ: 2020372596

IČ DPH: SK2020372596

za ktorú koná: Ing. arch. Matúš Vallo, primátor mesta

kontaktná osoba: Ing. Zuzana Šefčík Aschenbrennerová, [REDACTED]

(ďalej len „**klient**“)

(spoločnosť 24pay a klient ďalej spolu len „**zmluvné strany**“ a každý samostatne všeobecne ďalej aj len „**zmluvná strana**“)

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť 24pay je platobnou inštitúciou oprávnenou poskytovať platobné služby prijímanie platobných operácií podľa § 2 ods. 1 písm. e) zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon**“) a poukazovanie peňazí podľa § 2 ods. 1 písm. f) zákona, a to na základe povolenia na poskytovanie platobných služieb udeleného rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. ODB-8835-5/2012 zo dňa 13.11.2012, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 19.11.2012, nahradeného rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. z. 100-000-113-743, k č. sp. NBS1-000-026-073 zo dňa 4.7.2018, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 10.7.2018, a zmeneného rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. z. 100-000-623-945, k č. sp. NBS1-000-087-806

zo dňa 20.12.2023, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 27.12.2023. Spoločnosť 24pay poskytuje služby online platobnej brány prostredníctvom systému 24pay.

- 1.2 Klient je prevádzkovateľom Predajného miesta uvedeného v Registračnom formulári, ktorý tvorí **Prílohu č. 1** tejto Rámcovej zmluvy, a má záujem využívať systém 24pay podľa tejto Rámcovej zmluvy.
- 1.3 Orgánom dohľadu nad poskytovaním platobných služieb podľa Rámcovej zmluvy a zákona je Národná banka Slovenska.
- 1.4 Podmienkou poskytovania platobnej služby podľa tejto Rámcovej zmluvy je, že klient má zriadený platobný účet v mene EUR aspoň v jednej banke alebo pobočke zahraničnej banky.
- 1.5 Pojmy a definície uvedené v tejto Rámcovej zmluve v nej výslovne nedefinované majú význam, ktoré tieto majú v zmysle Všeobecných obchodných podmienok prevádzky a používania systému 24pay (ďalej len „**VOP**“) vydaných spoločnosťou 24pay, ktoré tvoria **Prílohu č. 2** tejto Rámcovej zmluvy.
- 1.6 Zmluvné strany uzatvárajú túto Rámcovú zmluvu na základe výsledku verejného obstarávania vyhláseného klientom dňa 12.10.2023 oznámením č. 33672 - WYS, zverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 199/2023 na predmet zákazky: „Platobná brána pre digitálne služby mesta Bratislava“ (ďalej len „**verejné obstarávanie**“) podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o verejnom obstarávaní**“).
- 1.7 Táto Rámcová zmluva sa uzatvára aj v prospech mestských organizácií a podnikov klienta, ktoré vedú svoju obchodnú činnosť vo vlastnom mene, ale pod záštitou klienta, a ktoré sú oprávnené vyzvať spoločnosť 24pay na uzatvorenie individuálnej Rámcovej zmluvy, za rovnakých podmienok stanovených v tejto Rámcovej zmluve. Výzva sa uskutoční zaslaním objednávky oprávneného subjektu spoločnosti 24pay v súlade s platnou legislatívou a internými predpismi oprávnenej osoby. Medzi subjekty oprávnené čerpať z tejto Rámcovej zmluvy patria subjekty definované v **Prílohe č. 8** tejto Rámcovej zmluvy – Zoznam možných prístupujúcich spoločností.

2. Predmet Rámcovej zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Rámcovej zmluvy je záväzok spoločnosti 24pay poskytovať klientovi platobné služby:
 - a) podľa § 2 ods. 1 písm. e) a písm. f) zákona potrebné pre zabezpečenie prijímania bezhotovostných platieb vykonávaných zákazníkmi klienta vrátane prijímania platobných kariet za tovar a služby poskytované klientom zákaznikom v Predajných miestach uvedených v Registračnom formulári prostredníctvom systému 24pay, výsledkom ktorých je pripísanie prijatých finančných prostriedkov na bankový účet klienta ako ich príjemcu, a to vybranými platobnými metódami uvedenými v Registračnom formulári
 - b) podľa § 2 ods. 1 písm. f) zákona potrebné pre prevedenie finančných prostriedkov zložených spoločnosťou 24pay klientom ako platiteľom zákaznikom ako ich príjemcom,a za podmienok a spôsobom dohodnutým v tejto Rámcovej zmluve, v Opise predmetu zákazky, ktorý je **Prílohou č. 3** tejto Rámcovej zmluvy, v Návrhu na plnenie kritérií, ktorý je **Prílohou č. 4** tejto Rámcovej zmluvy, v Registračnom formulári ako aj v ďalších dokumentoch uvedených v Rámcovej zmluve alebo vo VOP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Rámcovej zmluvy.
- 2.2 Rámcová zmluva obsahuje úpravu vzájomných práv a povinností zmluvných strán pri využívaní systému 24pay a vybraných platobných metód ako aj úpravu podmienok spracovania a zúčtovania prijatých platieb prostredníctvom systému 24pay.

3. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 3.1 Spoločnosť 24pay sa zaväzuje integrovať (implementovať) klientovi systém 24pay do Predajného miesta - virtuálneho obchodu (E-shopu) klienta uvedeného v Registračnom formulári po splnení stanovených technických a prevádzkových podmienok a požiadaviek a zabezpečiť jeho spustenie najneskôr do 10 (slovom: desať) pracovných dní od jeho implementácie na strane klienta. Všetky náklady súvisiace s implementáciou a prevádzkou systému 24pay na strane spoločnosti 24-pay sú zahrnuté v cene za

predmet zákazky verejného obstarávania. Prihlasovacie údaje do systému 24pay (pridelené používateľské meno a heslo na prístup do systému 24pay) a konfiguračné údaje potrebné na spustenie systému 24pay (MID, key, eshop ID) oznámi klientovi spoločnosť 24pay zaslaním SMS na telefónne číslo osoby oprávnenej konať v mene klienta uvedené v Registračnom formulári.

- 3.2 Spoločnosť 24pay prijíma na účely tejto Rámcovej zmluvy na svoje účty vedené v banke/bankách platobné operácie realizované prostredníctvom vybraných platobných metód uvedených v Registračnom formulári uskutočnené zákazníkmi klienta prostredníctvom systému 24pay za účelom úhrady za tovary a služby poskytované klientom zákazníkom v Predajnom mieste.
- 3.3 Spoločnosť 24pay sa zaväzuje zúčtovať prijaté platobné operácie na účet klienta uvedený v Registračnom formulári, a to v rámci dojednaného časového intervalu, resp. vo frekvencii zúčtovania uvedeného v Registračnom formulári. Výpis o vykonanom zúčtovaní zašle spoločnosť 24pay klientovi na e-mailovú adresu klienta uvedenú v Registračnom formulári.
- 3.4 Klient sa zaväzuje v svojom Predajnom mieste, prípadne aj iným vhodným spôsobom upozorniť svojich zákazníkov na možnosť využívania systému 24pay a umiestniť počas trvania tejto Rámcovej zmluvy v Predajnom mieste, resp. v online rozhraní systému 24pay logo systému 24pay, ktoré mu na tento účel spoločnosť 24pay zriadi.
- 3.5 Klient sa zaväzuje počas platnosti Rámcovej zmluvy zabezpečiť prepojenie Predajného miesta so systémom 24pay, meniť v intervaloch a spôsobom stanovených spoločnosťou 24pay svoje prístupové heslo k svojmu užívateľskému účtu 24pay, ktorý mu spoločnosť 24pay zriadi.
- 3.6 Klient sa zaväzuje za poskytované platobné služby podľa tejto Rámcovej zmluvy uhradiť spoločnosti 24pay poplatky dohodnuté v tejto Rámcovej zmluve a uvedené v Registračnom formulári v súlade s Návrhom na plnenie kritérií (Príloha č. 4 tejto Rámcovej zmluvy).
- 3.7 Poplatky za spoločnosťou 24pay poskytnuté platobné služby budú klientom uhradené na základe spoločnosťou 24pay vystavenej a klientovi doručenej faktúry za každý kalendárny mesiac poskytovania platobných služieb spätne (ďalej len „**faktúra**“), pričom platí, že každá faktúra bude spĺňať všetky náležitosti relevantných všeobecne záväzných právnych predpisov, bude obsahovať odkaz na túto Rámcovú zmluvu a prehľad všetkých, pre určenie poplatkov relevantných informácií, aby bolo možné jednoznačne určiť a preveriť spôsob a správnosť výpočtu poplatkov. Faktúra je splatná v lehote 30 (slovom: tridsať) pracovných dní od jej doručenia klientovi, pričom platí, že faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania finančných prostriedkov z bankového účtu klienta v prospech bankového účtu spoločnosti 24pay. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že klient je oprávnený každú faktúru v lehote jej splatnosti vrátiť spoločnosti 24pay na opravu a/alebo doplnenie v prípade, ak faktúra nie je vystavená v súlade s relevantnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a/alebo touto Rámcovou zmluvou. V prípade vrátenia faktúry na jej opravu a/alebo doplnenie lehota splatnosti faktúry neplynie a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej a/alebo doplnenej faktúry klientovi.
- 3.8 Spoločnosť 24pay je povinná vystaviť klientovi faktúru, ktorá bude obsahovať vyúčtovanie poplatkov za platobné služby a zmluvných pokút do 10 pracovných dní po uplynutí kalendárneho mesiaca.
- 3.9 Klient súhlasí s vydávaním a doručovaním faktúry v elektronickej forme vyhotovenej spoločnosťou 24pay v zmysle príslušných právnych predpisov na klientom v Registračnom formulári určenú e-mailovú adresu. Klientovi nebude zo strany spoločnosti 24pay zasielaná faktúra vyhotovená písomne.
- 3.10 Klient má právo využívať systém 24pay **výlučne** vo virtuálnych Predajných miestach uvedených v Registračnom formulári, v ktorých poskytuje vymedzené tovary a služby.
- 3.11 V prípade potreby zmeny údajov uvedených v Registračnom formulári je klient oprávnený túto zmenu navrhnúť spoločnosti 24pay. Takáto zmena podlieha schváleniu spoločnosti 24pay. Zmena Registračného formuláru je účinná, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, dňom podpisu nového Registračného formuláru oprávnenými zástupcami zmluvných strán.
- 3.12 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade platobnej metódy „Platby kartou“ ak bude uvedená nová platobná karta jednej z Kartových spoločností uvedených v Opise predmetu zákazky (Príloha č. 3 tejto Rámcovej

zmluvy), budú sa na ňu vzťahovať tie isté platobné podmienky, ako sú uvedené v Rámcovej zmluve a jej prílohách pri tej-ktorej Kartovej spoločnosti.

- 3.13 Spoločnosť 24pay sa zaväzuje zabezpečovať plnú funkčnosť a nerušené fungovanie systému 24pay a dostupnosť všetkých sprostredkovaných platobných metód podľa Rámcovej zmluvy a VOP počas platnosti Rámcovej zmluvy. Spoločnosť 24pay sa zaväzuje udržiavať v platnosti bezpečnostné podmienky licencie PCI DSS. Spoločnosť 24pay sa zaväzuje pri prijímaní platieb v rámci platobnej metódy „Platby kartou“ platobnými kartami Kartových spoločností MasterCard a Visa dodržiavať štandardy a postupy vyžadované týmito Kartovými spoločnosťami. Akceptácia bude uskutočňovaná s využitím protokolu 3DSecure v aktuálne požadovanej verzii. Spoločnosť 24pay zodpovedá za konfiguráciu technického a programového vybavenia používaného pri plnení tejto Rámcovej zmluvy.
- 3.14 Klient sa zaväzuje oznamovať spoločnosti 24pay poruchy a výpadku systému 24pay na adresu transactions@24-pay.com alebo telefonicky na č. +421911 566 501.
- 3.15 Spoločnosť 24pay sa zaväzuje odstrániť vadu služieb poskytovaných podľa tejto Rámcovej zmluvy, a to najmä vadu, ktorá spôsobila (zapríčinila) zlyhanie alebo obmedzenie funkčnosti informačného systému alebo jeho časti nevyhnutného na poskytovanie platobných služieb podľa tejto Rámcovej zmluvy, najneskôr v lehote do 48 hodín. Vadou sa rozumie porucha a výpadok systému 24pay.
- 3.16 Spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo dočasne prerušiť poskytovanie služieb podľa tejto Rámcovej zmluvy v prípade, ak bude mať podozrenie zo zneužitia systému 24pay alebo jednotlivých platobných metód alebo z pokusu o neoprávnený prístup k systému 24pay, alebo z iného prípadu narušenia, alebo ohrozenia prevádzky systému 24pay, resp. jednotlivých platobných metód.
- Klient berie na vedomie, že používanie platobných metód sa riadi podmienkami stanovenými vo VOP, a že spoločnosť 24pay je týmito podmienkami viazaná a je povinná v niektorých prípadoch svoje záväzky podľa zmlúv uzavretých medzi spoločnosťou 24pay a Poskytovateľmi platobných metód v zmysle VOP preniesť na klienta. V prípade, že klient poruší podmienky, ktorými sa riadi používanie platobných metód, a ktoré sú stanovené vo VOP, je spoločnosť 24pay oprávnená klienta požiadať o dojednanie nápravy. V žiadosti bude uvedený dôvod, pri ktorom dochádza k porušeniu podmienok podľa predchádzajúcej vety tohto bodu tohto článku Rámcovej zmluvy a pokyn spoločnosti 24pay k vykonaniu nápravy. Spoločnosť 24pay je povinná na písomnú žiadosť klienta preukázať klientovi, že takýto pokyn má svoj základ vo VOP. Pokiaľ klient nevykoná nápravu podľa pokynov spoločnosti 24pay do 1 (slovom: jedného) týždňa od doručenia žiadosti o vykonanie nápravy tak, aby bol odstránený protiprávny stav a nedochádzalo k ďalšiemu porušovaniu podmienok, ktorými sa používanie platobných metód riadi, je spoločnosť 24pay oprávnená od Rámcovej zmluvy odstúpiť.
- Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak môže vzniknúť podozrenie rozhodujúce na uplatnenie postupu spoločnosti 24pay podľa tohto bodu tohto článku Rámcovej zmluvy, spoločnosť 24pay písomne (e-mailom) upozorní kontaktnú osobu klienta uvedenú v záhlaví tejto Rámcovej zmluvy, že môže dôjsť k uplatneniu postupu podľa tohto bodu tohto článku Rámcovej zmluvy a vyzve ju, aby sa bezodkladne zdržala konania, ktoré môže byť dôvodom na vznik tohto podozrenia. Ak nedôjde k okamžitej náprave a potvrdí sa podozrenie z porušovania podmienok, ktorými sa používanie platobných metód riadi, alebo z iného prípadu narušenia, alebo ohrozenia prevádzky systému 24pay, resp. jednotlivých platobných metód klientom, spoločnosť 24pay bude postupovať podľa tohto bodu tohto článku Rámcovej zmluvy.
- 3.17 Klient tiež berie na vedomie, že spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo dočasne prerušiť poskytovanie služieb podľa tejto Rámcovej zmluvy na nevyhnutnú dobu a z dôvodov spočívajúcich na strane Poskytovateľov platobných metód zabezpečujúcich fungovanie platobných metód, a že spoločnosť 24pay je tiež oprávnená s okamžitou účinnosťou ukončiť poskytovanie platobných metód v prípade, že Poskytovatelia platobných metód ukončia poskytovanie takýchto platobných metód vo vzťahu k spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay je ďalej oprávnená nezúčtovať úhradu platby za tovar a/alebo služby poskytnuté klientom na účet klienta v prípade, že Poskytovatelia platobných metód nevykonajú alebo nedokončia prevod takej sumy v prospech účtu spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay je po predchádzajúcom písomnom súhlase klienta oprávnená odpísať z užívateľského účtu 24pay klienta skôr

pripísanú sumu platobnej operácie, pokiaľ Poskytovatelia platobných metód neskôr zrušia prevod takej sumy v prospech spoločnosti 24pay, pričom platí, že Klient je povinný svoj nesúhlas oznámiť a odôvodniť spoločnosti 24pay v lehote 3 (slovom: troch) pracovných dní odo dňa doručenia odôvodnenej žiadosti spoločnosti 24pay, inak sa má za to, že so žiadosťou spoločnosti 24pay súhlasí. Spoločnosť 24pay je však vždy povinná vyvinúť maximálne úsilie za účelom obnovenia stavu riadneho plnenia záväzkov podľa Rámcovej zmluvy a za účelom minimalizácie škôd, ktoré by mohli vzniknúť na strane klienta. Uplatnenie práv spoločnosti 24pay podľa tohto bodu tohto článku Rámcovej zmluvy nezakladá klientovi žiadne právo na náhradu škody, právo na odstúpenie od Rámcovej zmluvy, právo na úrok z omeškania ani iné práva charakteru sankcií, okrem prípadu, že by spoločnosť 24pay porušila svoje povinnosti podľa tejto Rámcovej zmluvy.

- 3.18 Zmluvné strany sa dohodli, že informácie o prijatých platobných operáciách bude spoločnosť 24pay klientovi poskytovať v rámci užívateľského účtu 24pay klienta.
- 3.19 Prezentácia Predajného miesta, v ktorom sa využíva systém 24pay na základe tejto Rámcovej zmluvy alebo druhý poskytovaný tovar a služby nesmú obsahovať propagáciu násillia, rasizmu, nesmú odporovať dobrým mravom, ohrozovať mravnosť alebo slúžiť k legalizácii výnosov z trestnej činnosti či k financovaniu terorizmu a nesmú odporovať platnému právnemu poriadku.
- 3.20 Spoločnosť 24pay sa zaväzuje, že v prípade ak očakáva, že stratí oprávnenie (povolenie) na poskytovanie platobných služieb alebo oprávnenia od Kartových spoločností, oznámi túto skutočnosť bezodkladne klientovi, a to elektronicky najneskôr do 2 (slovom: dvoch) pracovných dní odo dňa, kedy sa o možnosti straty oprávnenia dozvedela. Rovnakým spôsobom a v rovnakom čase je spoločnosť 24pay povinná informovať klienta, ak úmyselne alebo neúmyselne podnikla kroky k takej strate oprávnení, alebo naopak úmyselne alebo neúmyselné nevykonala kroky, ktoré by mohli stratu oprávnení odvrátiť.
- 3.21 V prípade porušenia povinností uvedených v bode 3.20 tejto Rámcovej zmluvy má klient voči spoločnosti 24pay nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 500,- EUR za každé porušenie uvedených povinností. Tým nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
- 3.22 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku povolenia spoločnosti 24pay na poskytovanie platobných služieb alebo oprávnenia od Kartových spoločností pred uplynutím doby platnosti Rámcovej zmluvy (článok 6 bod 6.1 tejto Rámcovej zmluvy) má klient nárok na náhradu škody spôsobenej nemožnosťou prijímať platby kartami počas obdobia odo dňa zániku povolenia spoločnosti 24pay na poskytovanie platobných služieb alebo oprávnenia od Kartových spoločností do uplynutia doby platnosti Rámcovej zmluvy (článok 6 bod 6.1 tejto Rámcovej zmluvy) alebo uzavretia rámcovej zmluvy na predmet zákazky verejného obstarávania s iným poskytovateľom platobných služieb, podľa toho, ktorá skutočnosť by nastala skôr, a to vo výške priemernej mesačnej sumy poplatkov za platobné služby podľa tejto Rámcovej zmluvy za každý aj začatý kalendárny mesiac odo dňa zániku povolenia spoločnosti 24pay na poskytovanie platobných služieb alebo oprávnenia od kartových spoločností do uplynutia doby platnosti Rámcovej zmluvy alebo uzavretia rámcovej zmluvy na predmet zákazky verejného obstarávania s iným poskytovateľom platobných služieb, podľa toho, ktorá skutočnosť by nastala skôr. Priemerná mesačná výška poplatkov za platobné služby podľa tejto Rámcovej zmluvy sa vypočíta ako podiel sumy poplatkov za platobné služby, ktoré klient na základe faktúry zaplatil spoločnosti 24pay počas platnosti Rámcovej zmluvy, do dňa zániku povolenia spoločnosti 24pay na poskytovanie platobných služieb alebo oprávnenia od Kartových spoločností a počtu aj začatých kalendárnych mesiacov platnosti Rámcovej zmluvy do dňa zániku povolenia spoločnosti 24pay na poskytovanie platobných služieb alebo oprávnenia od Kartových spoločností.
- 3.23 V prípade porušenia povinností uvedených v bode 3.10 a 3.19 tejto Rámcovej zmluvy má spoločnosť 24pay voči klientovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 500,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia uvedených povinností. Tým nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
- 3.24 V prípade nedostupnosti platobnej brány, to znamená v prípade, ak v ktoromkoľvek vyhodnocovanom období nie sú služby platobnej brány dostupné v súlade s úrovňou dostupnosti v zmysle súťažných podkladov, má klient nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 30,- € za každú začatú hodinu

nedostupnosti (výpadku) a za každých začatých 0,1 % zníženia dostupnosti v danom vyhodnocovacom období oproti úrovni dostupnosti v zmysle súťažných podkladov. Nedostupnosť služieb platobnej brány sa počíta od nahlásenia nedostupnosti klientom spoločnosti 24-pay v zmysle bodu 3.14 tejto Rámcovej zmluvy. Do dostupnosti služieb platobnej brány nie sú započítavané plánované odstávky.

- 3.25 Spoločnosť 24pay nie je oprávnená postúpiť peňažné nároky voči klientovi na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu klienta.
- 3.26 Spoločnosť 24pay nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu klienta započítať akékoľvek svoje pohľadávky a nároky voči klientovi proti pohľadávkam a nárokom klienta, ani bez predchádzajúceho písomného súhlasu klienta previesť akékoľvek práva a povinnosti z tejto Rámcovej zmluvy na tretiu osobu.
- 3.27 Spoločnosť 24pay je povinná počas celého trvania tejto Rámcovej zmluvy zabezpečiť, že bude zapísaná v Registri partnerov verejného sektora, ak jej takáto povinnosť vzniká v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Výmaz z Registra partnerov verejného sektora je spoločnosť 24pay povinná do 3 (slovom: troch) pracovných dní písomne oznámiť klientovi.
- 3.28 Spoločnosť 24pay sa zaväzuje uzavrieť s klientom Zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení, notifikačných povinností počas cele doby platnosti Rámcovej zmluvy v súlade s § 8 ods. 2 a 3 vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v znení neskorších predpisov, ktorá tvorí Prílohu č. 5 tejto Rámcovej zmluvy, a zadefinovať prijaté bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti minimálne v rozsahu určenom touto vyhláškou.
- 3.29 Ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán sú upravené vo VOP.

4. Ochrana dôverných informácií

- 4.1 Zmluvné strany majú záujem a potrebu zachovávať dôverný charakter niektorých informácií, ktorých výmena je nevyhnutná pre naplnenie účelu tejto Rámcovej zmluvy.
- 4.2 Za dôverné informácie pre účely tejto Rámcovej zmluvy sa považujú akékoľvek informácie, ktoré boli jednou zmluvnou stranou ako poskytovateľom (v tomto článku Rámcovej zmluvy ďalej len ako „**poskytovateľ**“) oznámené, alebo akýmkoľvek iným spôsobom poskytnuté alebo sprístupnené druhej zmluvnej strane ako príjemcovi (v tomto článku Rámcovej zmluvy ďalej len ako „**príjemca**“) v priamej alebo v nepriamej súvislosti pri uzavretí a plnení tejto Rámcovej zmluvy, a to bez ohľadu na formu, podobu alebo nosič, na ktorom sú tieto informácie zaznamenané, najmä, nie však výlučne, technické, komerčné, finančné, právne, riadiace, prevádzkové, administratívne, plánovacie, marketingové alebo ekonomické informácie, dáta a know-how, vrátane všetkých kópií, poznámok, analýz, kompilácií, štúdií a iných dokumentov, ktoré obsahujú a/alebo boli vyhotovené na základe takýchto informácií, či už v písomnej, ústnej, obrázkovej, elektronickej alebo inej podobe, vrátane všetkých informácií, ktoré majú formu obchodného tajomstva v súlade s § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (takéto informácie spolu ďalej len „**dôverné informácie**“), a ktoré prináležia poskytovateľovi.
- 4.3 Príjemca berie na vedomie, že akékoľvek sprístupnenie dôverných informácií bude a/alebo môže mať za následok značné poškodenie poskytovateľa, jeho činnosti a dobrého mena a môže ohroziť jeho vzťah s verejnosťou v prípade klienta alebo povest' v obchodných kruhoch v prípade spoločnosti 24pay.
- 4.4 Príjemca bude zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách, ktoré mu boli poskytnuté poskytovateľom a/alebo ku ktorým má prístup. Príjemca nepoužije žiadne z dôverných informácií na iné účely, ako je uvedené v tejto Rámcovej zmluve.
- 4.5 Príjemca neposkytne dôverné informácie tretej osobe bez písomného súhlasu poskytovateľa.

- 4.6 Povinnosti zachovávať mlčanlivosť podľa tohto článku tejto Rámcovej zmluvy sa nevzťahujú na také informácie, ktoré:
- a) sú alebo sa stanú verejne dostupnými bez akéhokoľvek pričinenia príjemcu, alebo
 - b) boli vo vlastníctve príjemcu predtým, ako ich získal na základe tejto Rámcovej dohody, alebo
 - c) boli vyvinuté príjemcom alebo v jeho mene nezávisle počas trvania povinnosti zachovávať mlčanlivosť, alebo
 - d) boli získané príjemcom od tretej osoby, ktorá preukázala, že má právo šíriť dôverné informácie, alebo
 - e) boli sprístupnené niektorou zo zmluvných strán, ak si ich sprístupnenie vyžadujú platné právne predpisy, príslušný súd, príslušný regulačný orgán alebo orgán rozhodujúci v spore medzi zmluvnými stranami.
- 4.7 Klient vyhlasuje a garantuje, že má právo poskytnúť dôverné informácie podľa ustanovení tejto Rámcovej zmluvy bez toho, aby tým porušoval svoje zmluvné povinnosti voči akýmkoľvek tretím osobám.
- 4.8 Klient má právo odmietnuť poskytnutie dôverných informácií, ak takéto poskytnutie nebude nevyhnutne potrebné k naplneniu účelu tejto Rámcovej dohody.
- 4.9 Spoločnosti 24pay berie na vedomie, že klient neposkytuje žiadnu ďalšiu výslovnú garanciu a zrieka sa všetkých implicitných garancií vo vzťahu k nim poskytnutým dôverným informáciám, vrátane, nie však výlučne, akýchkoľvek garancií ohľadom kvality, presnosti alebo kompletnosti dôverných informácií.
- 4.10 Žiaden obsah dôverných informácií nie je možné považovať ako akýkoľvek príslub, vyhlásenie alebo garanciu poskytnutú klientom.
- 4.11 Poskytnutím dôverných informácií neprechádza na príjemcu vlastnícke alebo iné právo alebo licencia k dôverným informáciám.
- 4.12 Príjemca je povinný poskytnúť poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť potrebnú na odstránenie následkov neoprávnenej manipulácie s dôvernými informáciami.
- 4.13 V prípade, ak zmluvné strany na ochranu dôverných informácií týkajúcich sa predmetu tejto Rámcovej zmluvy pred jej uzavretím uzatvorili akúkoľvek zmluvu o mlčanlivosti, zmluvné strany sa týmto dohodli, že dňom účinnosti tejto Rámcovej zmluvy táto zmluva o mlčanlivosti zaniká.

5. Ochrana osobných údajov

- 5.1 Zmluvné strany ako aj ich zástupcovia berú na vedomie, že zo strany spoločnosti 24pay bude pri výkone činností podľa tejto Rámcovej zmluvy dochádzať k spracúvaniu osobných údajov osôb v postavení dotknutých osôb v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie ochrany osobných údajov) v platnom znení (ďalej len ako „**Nariadenie GDPR**“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len ako „**Zákon o ochrane osobných údajov**“). Spoločnosť 24pay spracúva osobné údaje dotknutých osôb **v mene klienta** ako prevádzkovateľa osobných údajov, a teda **má postavenie sprostredkovateľa**. Konkrétne podmienky spracúvania osobných údajov a všetky relevantné skutočnosti zmluvné strany definujú v osobitnej zmluve o spracúvaní osobných údajov, ktorú sú povinné na tento účel uzatvoriť a zaväzujú sa k jej uzatvoreniu pristúpiť spoločne s touto Rámcovou zmluvou. Zmluva o spracúvaní osobných údajov tvorí Prílohu č. 6 tejto Rámcovej zmluvy.

6. Trvanie Rámcovej zmluvy

- 6.1 Rámcová zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to 4 (slovom: štyri) roky odo dňa jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného rámca 200 000,- € bez DPH zodpovedajúceho výške poplatkov za platobné služby a iných platieb hradených klientom spoločnosti 24pay podľa tejto Rámcovej zmluvy, podľa toho, ktorý okamih (skutočnosť) nastane skôr.
- 6.2 Spoločnosť 24pay sa zaväzuje upozorniť klienta písomne aj elektronicky e-mailom na adresu [REDAKOVANÉ] na blížiaci sa dosiahnutie finančného rámca uvedeného v bode 4.1 tohto článku Rámcovej zmluvy pri prečerpaní každých 20 %.
- 6.3 Spoločnosť 24pay vyhlasuje, že berie na vedomie a súhlasí, že v prípade nevyužitia finančného rámca uvedeného v bode 6.1 tohto článku Rámcovej zmluvy jej nevzniká nárok na náhradu škody.
- 6.4 Ak klient z akéhokoľvek dôvodu nebude využívať systém 24pay a dôjde k zrušeniu Predajného miesta, klient je túto skutočnosť povinný písomne oznámiť spoločnosti 24pay bez zbytočného odkladu. Deň doručenia tohto oznámenia spoločnosti 24pay je považovaný za deň zániku Predajného miesta a v prípade zániku jediného, resp. posledného Predajného miesta aj za deň ukončenia Rámcovej zmluvy, keď oznámenie o zániku Predajného miesta má rovnaké účinky ako výpoveď Rámcovej zmluvy zo strany klienta. Zánikom Predajného miesta uvedeného v Registračnom formulári nezanikajú klientovi povinnosti vyplývajúce z tejto Rámcovej zmluvy a klient je povinný vysporiadať za konkrétne Predajné miesto všetky záväzky voči spoločnosti 24pay, ktoré vyplývajú z Rámcovej zmluvy.
- 6.5 Rámcovú zmluvu môže klient najskôr po uplynutí 10 (slovom: desať) mesiacov trvania Rámcovej zmluvy písomne vypovedať bez udania dôvodu, pričom výpovedná lehota je 1 (slovom: jeden) mesiac. Spoločnosť 24pay môže Rámcovú zmluvu najskôr po uplynutí roku trvania Rámcovej zmluvy písomne vypovedať, pričom výpovedná lehota je 2 (slovom: dva) mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť nasledujúcim kalendárnym dňom po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Všetky záväzky vyplývajúce z Rámcovej zmluvy, ktoré má klient voči spoločnosti 24pay a tiež záväzky, ktoré vzniknú klientovi voči spoločnosti 24pay v súvislosti s touto Rámcovou zmluvou aj po skončení platnosti a účinnosti tejto Rámcovej zmluvy, je klient povinný uhradiť spoločnosti 24pay.
- 6.6 Výpoveďou Rámcovej zmluvy nezaniká povinnosť plniť záväzky vzniknuté počas platnosti tejto Rámcovej zmluvy.
- 6.7 Spoločnosť 24pay je oprávnená ukončiť Rámcovú zmluvu odstúpením od Rámcovej zmluvy v prípade podozrenia z možnosti:
- a) zneužitia služieb spoločnosti 24pay poskytovaných na základe tejto Rámcovej zmluvy alebo
 - b) porušenia povinnosti klienta uvedenej v článku 3. bode 3.19 tejto Rámcovej zmluvy.
- 6.8 Klient je oprávnený ukončiť Rámcovú zmluvu odstúpením od Rámcovej zmluvy v prípade:
- a) omeškania spoločnosti 24pay s poskytovaním služieb podľa tejto Rámcovej zmluvy o viac ako 7 (slovom: sedem) kalendárnych dní,
 - b) omeškania spoločnosti 24pay s odstraňovaním väd služieb poskytovaných podľa tejto Rámcovej zmluvy o viac ako 7 (slovom: sedem) kalendárnych dní,
 - c) porušenia povinnosti registrácie spoločnosti 24pay v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ak jej táto povinnosť vznikla,
 - d) porušenia ktorejkoľvek povinnosti spoločnosti 24pay týkajúcej sa mlčanlivosti alebo ochrany dôverných informácií a ochrany osobných údajov podľa tejto Rámcovej zmluvy,
 - e) porušenia ktorejkoľvek povinnosti spoločnosti 24pay týkajúcej sa nelegálnej práce a nelegálneho zamestnávania podľa tejto Rámcovej zmluvy,
 - f) iného porušenia tejto Rámcovej zmluvy spoločnosťou 24pay, ak je to v tejto Rámcovej zmluve výslovne uvedené,
 - g) nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia príslušného súdu, ktorým súd vyhlási konkurzu na majetok

spoločnosti 24pay,

- h) nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia príslušného súdu, ktorým súd zamietne návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok spoločnosti 24pay pre nedostatok majetku,
- i) nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia príslušného súdu, ktorým súd povolí reštrukturalizáciu spoločnosti 24py
- j) zániku spoločnosti 24pay bez právneho nástupcu.

6.9 Porušenia povinnosti uvedené v bode 6.8 písm. a), b) d) a e) tejto Rámcovej zmluvy sa považujú za podstatné porušenie tejto Rámcovej zmluvy.

6.10 Odstúpenie od Rámcovej zmluvy je účinné dňom preukázateľného doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Rámcovej zmluvy nemá vplyv na záväzky vyplývajúce z plnenia Rámcovej zmluvy pred odstúpením od Rámcovej zmluvy a vzájomne poskytnuté peňažné plnenia si zmluvné strany nevracajú.

6.11 Zánik Rámcovej zmluvy je možný aj na základe písomnej dohody zmluvných strán, a to k dátumu, na ktorom sa zmluvné strany dohodnú.

6.12 Rámcová zmluva zaniká dňom zániku povolenia spoločnosti 24pay na poskytovanie platobných služieb.

6.13 Spoločnosť 24pay je v prípade ukončenia zmluvy povinná poskytnúť klientovi informácie o nedoriešených platbách a reklamáciách a zaväzuje sa vyriešiť všetky otvorené platby a reklamácie bez zbytočného odkladu po zániku Rámcovej zmluvy. Táto povinnosť spoločnosti 24pay nezaniká ukončením Rámcovej zmluvy.

6.14 Zmluvné strany sa zaväzujú, že si navzájom do 30 (slovom: tridsať) dní po zániku Rámcovej zmluvy vyrovnejú všetky záväzky a pohľadávky, ktoré im vznikli na základe Rámcovej zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

7. Spoločné a záverečné ustanovenia

7.1 Časť obsahu tejto Rámcovej zmluvy určujú VOP, Registračný formulár, Návrh na plnenie kritérií, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy. Podpisom Rámcovej zmluvy klient potvrdzuje, že sa pred uzatvorením Rámcovej zmluvy s týmito dokumentmi oboznámil, porozumel im, súhlasí s nimi a bude sa nimi pri využívaní systému 24pay riadiť. Aktuálne znenie VOP je k dispozícii na webovej stránke spoločnosti 24pay https://24-pay.sk/wp-content/uploads/2023/12/VOP-poskytovania-platobnych-sluzieb_ucinne-od-1.3.2024-2.pdf

7.2 V prípade rozporu medzi VOP a touto Rámcovou zmluvou majú prednosť ustanovenia Rámcovej zmluvy. V prípade rozporu medzi Rámcovou zmluvou a záväznými podmienkami vyplývajúcimi zo zadávacej dokumentácie (Opisu predmetu zákazky a Návrhu na plnenie kritérií) klienta v rámci verejného obstarávania a VOP majú prednosť podmienky vyplývajúce zo zadávacej dokumentácie.

7.3 V prípade, ak sa niektoré ustanovenie tejto Rámcovej zmluvy stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Rámcovej zmluvy. Príslušné ustanovenie Rámcovej zmluvy sa nahradí takým platným a účinným zákonným ustanovením, ktoré je mu svojím významom a účelom najbližšie.

7.4 Rámcová zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Občiansky zákonník v znení neskorších prepisov v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

7.5 Spoločnosť 24pay je oprávnená jednostranne meniť alebo dopĺňať VOP. O zmene a doplnení VOP informuje spoločnosť 24pay klienta písomným oznámením doručeným klientovi najmenej dva mesiace pred dňom nadobudnutia účinnosti tejto zmeny.

- 7.6 Výšku poplatkov je možné meniť len na základe vzájomnej dohody zmluvných strán formou písomného dodatku k tejto Rámcovej zmluve.
- 7.7 Zmena poplatkov v rozsahu scheme fee a interchange fee je možná len z dôvodu rozhodnutia tretích strán nezávisle od spoločnosti 24pay formou písomného dodatku k tejto Rámcovej zmluve v zmysle § 18 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní. Podkladom pre návrh dodatku bude rozhodnutie tretej strany (Kartovej spoločnosti) o navýšení poplatkov.
- 7.8 Klient má právo návrh zmien podľa bodu 7.5 tohto článku tejto Rámcovej zmluvy odmietnuť. Ak klient odmietne návrh zmien podľa bodu 7.5 tohto článku tejto Rámcovej zmluvy, má právo Rámcovú zmluvu pred dňom, kedy majú zmeny podľa bodu 7.5 tohto článku tejto Rámcovej zmluvy nadobudnúť účinnosť, bezodplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať.
- 7.9 Ak nie je v tejto Rámcovej zmluve uvedené inak, ustanovenia tejto Rámcovej zmluvy možno meniť len na základe písomnej dohody oboch zmluvných strán, a to formou písomných dodatkov k tejto Rámcovej zmluve.
- 7.10 Zmluvné strany sú oprávnené jednostranne meniť svoje kontaktné údaje za predpokladu, že o zmene kontaktných údajov okamžite a preukázateľne informujú druhú zmluvnú stranu. Do doby pokiaľ bude o zmene kontaktných údajov vyrozumená druhá zmluvná strana, platia kontaktné údaje uvedené v tejto Rámcovej zmluve alebo v Registračnom formulári, prípadne kontaktné údaje preukázateľne oznámené druhej zmluvnej strane. Zmena kontaktných údajov sa nepovažuje za zmenu tejto Rámcovej zmluvy v zmysle bodu 7.9 tohto článku tejto Rámcovej zmluvy.
- 7.11 Právne vzťahy zmluvných strán v tejto Rámcovej zmluve neupravené sa riadia zákonom, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ustanoveniami ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov v Slovenskej republike v platnom znení.
- 7.12 Ak sa spoločnosť 24pay a klient nedohodli inak, vzájomné spory, ktoré by vznikli z Rámcovej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, sú príslušné prejednávať a rozhodovať vecne a mieste príslušné súdy Slovenskej republiky za použitia slovenského práva.
- 7.13 V súvislosti s poskytovaním platobných služieb zo strany spoločnosti 24pay klientovi je možné riešiť spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb v súlade so zákonom aj prostredníctvom rozhodcovského riešenia sporov alebo iného mimosúdneho riešenia sporov postupom v súlade s osobitnými predpismi upravujúcimi tieto konania, napr. zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov a zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V prípade používateľa platobných služieb, ktorý je spotrebiteľom, je jedným zo subjektov alternatívneho riešenia sporov. Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, sídlo: Mýtna 48, Blumental offices I, 811 07 Bratislava (www.institutars.sk).
- 7.14 Rámcová Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch a v slovenskom jazyku, z ktorých spoločnosť 24pay obdrží jeden rovnopis a klient obdrží tri rovnopisy.
- 7.15 Komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať v slovenskom jazyku v písomnej forme.
- 7.16 Spoločnosť 24pay vyhlasuje, že v plnom rozsahu dodržiava a zabezpečuje dodržiavanie všetkých aplikovateľných pracovnoprávných predpisov v oblasti nelegálneho zamestnávania, predovšetkým zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov a zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 7.17 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Rámcovú zmluvu pred jej podpísaním prečítali, jej obsahu plne rozumejú, vyhlasujú, že ich zmluvná vôľnosť nie je obmedzená, a že táto Rámcová zmluva vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu, na znak čoho pripájajú svoje podpisy.
- 7.18 Prílohou Rámcovej zmluvy sú:
- Príloha č. 1 – Registračný formulár
 - Príloha č. 2 Všeobecné obchodné podmienky poskytovania platobných služieb vydané spoločnosťou 24pay s platnosťou od 01.03.2024.
 - Príloha č. 3 - Opis predmetu zákazky
 - Príloha č. 4 - Návrh na plnenie kritérií

- Príloha č. 5 – Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení, notifikačných povinností
- Príloha č. 6 – Zmluva o spracúvaní osobných údajov
- Príloha č. 7 – Vyhlásenie, že spoločnosť 24-pay nebude využívať subdodávateľov
- Príloha č. 8 – Zoznam možných prístupujúcich spoločností

V Bratislave dňa:.....

.....
podpis pracovníka spoločnosti 24pay

.....
Ing. arch. Matúš Vallo,
primátor mesta

REGISTRAČNÝ FORMULÁR UŽÍVATEĽA SYSTÉMU 24pay

k RÁMCOVEJ ZMLUVE O VYUŽÍVANÍ SYSTÉMU 24pay

1. Identifikačné údaje zmluvných strán

Zmluvné strany	Užívateľ	24pay
obchodné meno / meno a priezvisko:	Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava	24-pay s.r.o.
Spoločnosť zapísaná v OR / FO podnikateľ zapísaný v ŽR:		Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 20187/L
Fyzická osoba podnikateľ (FO) / právnická osoba (PO):	PO	PO
IČO:	00 603 481	44 002 602
DIČ:	202 037 2596	202 253 9948
IČ DPH:	SK2020372596	SK2022539948
Bankové spojenie		
Názov banky:	ČSOB, a. s.	Tatra banka, a. s.
Číslo účtu (v tvare IBAN):	SK88 7500 0000 0002 2504 7483	SK29 1100 0000 0029 2488 8221
Sídlo / miesto podnikania		
Ulica, číslo:	Primaciálne námestie 1	Kálov 356
Mesto:	Bratislava	Žilina
PSČ:	811 01	010 01
Štát:	Slovenská republika	Slovenská republika
Zmluvná strana zastúpená (s právom podpisovania dokumentov)		
Meno a priezvisko:	Ing. arch. Matúš Vallo	Ing. Dávid Dupkala
Mobil ¹ :		
E-mail:		
Meno a priezvisko:		Ing. Eva Šmehylová
Mobil:		
E-mail:		
Meno a priezvisko:		Branislav Barbirík
Mobil:		
E-mail:		

POZNÁMKY:

1. Na uvedené telefónne číslo budú spoločnosťou 24pay zaslané prihlasovacie údaje (prihlasovacie meno / mená a prihlasovacie heslo / heslá) a konfiguračné údaje (MID, key a eshop ID) nevyhnutné pre potreby implementácie systému 24pay.

2. Predajné miesta - E-shopy

E-shop údaje – údaje jednotlivých E-shopov (v rámci systému 24pay je E-shop všeobecný pojem a definuje všetky internetové (virtuálne) obchodné aplikácie a dohodnuté platobné metódy.

	E-shop č. 1	E-shop č. 2	E-shop č. 3
URL ¹ :			
RURL ² :			
NURL ³ :			
Bankový účet (v tvare IBAN) ⁴ :	SK88 7500 0000 0002 2504 7483	SK88 7500 0000 0002 2504 7483	
Priemerný mesačný obrat:	100 000 EUR	155 000 EUR	
Priemerná výška platby ⁵ :	4 EUR	45 EUR	
Kategória E-shopu ⁶ :	Úhrada krátkodobého parkovného	Úhrada parkovacích kariet	
Akceptujeme menu / meny:	EUR	EUR	
Žiadame o zasielanie finančných prostriedkov v mene:	EUR	EUR	
Frekvencia vyplácania (zúčtovania):	mesačne	mesačne	
Počet užívateľských účtov ⁷ :	10	10	
Názvy užívateľských účtov:			
Platobné metódy/kategória:			
Okamžité platby / Internet banking	<input checked="" type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE	<input checked="" type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE	<input type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE
Bankové prevody	<input type="checkbox"/> ÁNO <input checked="" type="checkbox"/> NIE	<input checked="" type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE	<input type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE
SMS platby	<input type="checkbox"/> ÁNO <input checked="" type="checkbox"/> NIE	<input type="checkbox"/> ÁNO <input checked="" type="checkbox"/> NIE	<input type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE
Platby kartou	<input checked="" type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE	<input checked="" type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE	<input type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE

POZNÁMKY:

- Internetová adresa E-shopu.
- URL adresa komunikačného rozhrania E-shopu, kam je zákazník užívateľa presmerovaný po úspešnom zahájení transakcie.
- URL adresa komunikačného rozhrania E-shopu, kam sú zasielané notifikácie o zmene statusu platby prostredníctvom protokolu HTTP/HTTPS metódou POST v rámci tela requestu.
- Číslo bankového účtu, na ktorý budú pravidelne vyplácané realizované prijaté platby. Pokiaľ integrujete viac E-shopov a prajete si mať platby oddelené, môžete zvoliť pre každý E-shop iný bankový účet.
- Priemerná výška realizovaných platieb v E-shope.

6. Hlavná kategória obchodnej aktivity E-shopu, napr. inzercia, predaj elektroniky, predaj kníh a podobne.

7. Počet vytvorených účtov, ktoré majú prístup do užívateľského prostredia platobnej brány 24pay (systému 24pay).

3. Poplatky a zúčtovacie obdobie platieb prijatých prostredníctvom systému 24pay

Poplatok z realizovaného objemu prijatých platieb prostredníctvom platobnej brány 24pay (systému 24pay) v rámci vyúčtovania je stanovený podľa druhu platobnej metódy a v prípade platobnej metódy Platba kartou aj podľa spôsobu účtovania poplatku (blended poplatok / poplatok podľa schémy MIF++).

E-shop:					
Platobné metódy/kategória		Percentuálny poplatok (poplatok za prijatú platbu)			Transakčný poplatok
Okamžité platby / Internet banking		0,29 %			0,10 €
Bankové prevody		0,29 %			0,10 €
Platby kartou - poplatok podľa schémy MIF++		Medzibankový poplatok ¹	Poplatok kartovým spoločnostiam ²		Poplatok za spracovanie transakcie spol. 24 pay ³ (% poplatok + fixný poplatok)
1.	VISA kredit	0,30 %	0,06 %	0,01 €	0,14 %
2.	VISA Debet	0,20 %	0,06 %	0,01 €	0,22 %
3.	Mastercard kredit	0,30 %	0,20 %	0,02 €	0,14 %
4.	Mastercard debet	0,20 %	0,20 %	0,02 €	0,22 %
5.	Maestro	0,20 %	0,20 %	0,02 €	0,20 %
6.	Regulované karty – súkromné vydané mimo SR	0,20 %	0,06 %	0,02 €	0,14 %
7.	Neregulované karty – biznisové	1,37 %	0,33 %	0,06 €	0,10 %
8.	Neregulované karty – mimo EHP	1,37 %	0,33 %	0,06 €	0,10 %

Stanovený spôsob účtovania poplatku pri platobnej metóde/kategórii Platba kartou:

- ☐ Blended (jednotný kumulovaný) poplatok
☐ Poplatok podľa schémy MIF++*

* Poplatok podľa schémy MIF++ sa skladá z medzibankového poplatku, poplatku kartovým spoločnostiam a poplatku účtovaného spoločnosťou 24pay.

POZNÁMKY:

- Medzibankový poplatok (Interchange fee) je publikovaný príslušnou kartovou asociáciou – Visa a MasterCard. Aktuálnu výšku medzibankového poplatku (Interchange fee) nájde užívateľ na stránkach kartových asociácií [Visa](#) a [Mastercard](#). Spoločnosť 24pay účtuje užívateľovi reálne odvedené Interchange fee podľa typu (debetná, kreditná) a pôvodu (domáca, zahraničná) použitej platobnej karty.
- Poplatok kartovým spoločnostiam (Scheme fee) sa skladá z percentuálnej provízie z transakcie a fixného poplatku za transakciu. Berie do úvahy typ karty (debetná, kreditná), kartovú asociáciu, ktorá kartu vydala, a jej pôvod (domáca, zahraničná). Jeho výšku určujú kartové spoločnosti bez ohľadu na spoločnosť 24pay a môže sa meniť na základe zmien cien kartových asociácií. Spoločnosť 24pay účtuje užívateľovi reálne odvedené poplatky kartovým spoločnostiam.

3. Výška poplatku za spracovanie (% + fix v príslušnej mene) sa stanovuje individuálne ako % provízia + fixná čiastka a závisí aj od priemernej výšky mesačného obratu e-commerce subjektu (užívateľa) a priemernej výšky jedného nákupu / transakcie.

Užívateľ vyhlasuje, že súhlasí s uvedeným rozsahom informácií o poplatkoch za zrealizované prijaté platby platobnou metódou Platba kartou tak ako je uvedené v tomto článku registračného formulára a nepožaduje ich podrobnejšie rozčlenenie.

Ďalšie poplatky k systému 24pay:

Názov poplatku	Výška poplatku
Založenie užívateľského účtu	Zdarma
Vedenie užívateľského účtu	Zdarma
Vyúčtovanie	Zdarma
Technická podpora	Zdarma
Mimoriadne vyplatenie finančných prostriedkov / vyplatenie na požiadanie užívateľa	3,00 €
Vrátenie platby na účet zákazníka, refund (na žiadosť užívateľa)	0,60 €

Ďalšie služby k systému 24pay v tomto registračnom formulári neuvedené, ktorých poplatok nie je individuálne stanovený, sú spoplatnené podľa platného Cenníka poplatkov systému 24pay zverejneného na www.24-pay.sk.

Zúčtovacie obdobie:

Zúčtovacie obdobie zahŕňa všetky prevedené (prijaté) platby od konca predchádzajúceho zúčtovacieho obdobia do konca aktuálneho zúčtovacieho obdobia. Deň, na ktorý pripadá koniec zúčtovacieho obdobia: každý pracovný deň, okrem víkendov a sviatkov.

4. Kontaktné údaje

Zoznam osôb oprávnených / zodpovedných za pridelenú oblasť pôsobnosti.

Zmluvné strany	Užívateľ	24pay
Osoba zodpovedná za riešenie reklamácií platieb zákazníkov		
Meno a priezvisko:	Mgr. Robert Balušík	Bc. Alena Urbancová
Mobil:		
E-mail:		
Osoba oprávnená konať vo veciach technických a prevádzkových		
Meno a priezvisko:	Mgr. Zuzana Slobodová	Ing. Hana Magátová
Mobil:		
E-mail:		
Osoba zodpovedná za účtovníctvo a zasielanie faktúr		
Meno a priezvisko:		Ing. Miroslava Petrovičová
Mobil:		
E-mail:		

5. Záverečné ustanovenia

1. Registračný formulár je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o využívaní systému 24pay.
2. Na základe tohto registračného formulára sa po uzavretí Zmluvy o využívaní systému 24pay uskutoční integrácia užívateľa do systému 24pay.
3. Registračný formulár je vyhotovený v 2 rovnopisoch, po jednom pre každú zmluvnú stranu.
4. Užívateľ vyhlasuje, že všetky ním uvedené a vyplnené údaje sú úplné, správne, pravdivé, pravé a aktuálne.

V dňa:

.....
podpis pracovníka 24pay

.....
užívateľ

Všeobecné obchodné podmienky poskytovania platobných služieb

Platné od 1. 1. 2024

PRVÁ ČASŤ ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

I.

Preambula

Spoločnosť 24-pay s.r.o. (ďalej len „**spoločnosť 24pay**“) vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky poskytovania platobných služieb (ďalej len „**VOP**“) ako súčasť Rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných služieb (ďalej len „**Zmluva**“) v súlade s ustanovením § 31 zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o platobných službách**“) v spojení s § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).

Spoločnosť 24pay je obchodná spoločnosť so sídlom Kálov 356, 010 01 Žilina, Slovenská republika, IČO: 44 002 602, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 20187/L, ktorá je oprávnená poskytovať platobné služby prijímanie platobných operácií podľa § 2 ods. 1 písm. e) zákona o platobných službách a poukazovanie peňazí podľa § 2 ods. 1 písm. f) zákona o platobných službách na základe povolenia na poskytovanie platobných služieb udeleného rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. ODB-8835-5/2012 zo dňa 13.11.2012, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 19.11.2012, nahradeného rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. z. 100-000-113-743, k č. sp. NBS1-000-026-073 zo dňa 4.7.2018, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 10.7.2018, a zmeneného rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. z. 100-000-623-945, k č. sp. NBS1-000-087-806 zo dňa 20.12.2023, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 27.12.2023.

Spoločnosť 24pay je prevádzkovateľom informačného systému 24pay, poskytuje Klientom platobné služby, ktorými sú (i) prijímanie platobných operácií v súlade so Zmluvou a/alebo (ii) poukazovanie peňazí v súlade so Zmluvou.

VOP stanovujú práva a povinnosti spoločnosti 24pay a Klientov spoločnosti 24pay pri poskytovaní platobných služieb, a to: (i) pri realizácii prijímania Platobných operácií prostredníctvom platobnej brány (systému 24pay), ktorá umožňuje Klientom prijímať od Zákazníkov online platby prostredníctvom dostupných platobných metód, podmienky vykonávania online platieb a podmienky spracovania a zúčtovania platieb vykonaných prostredníctvom platobnej brány spoločnosti 24pay a prijímanými za účelom platby za tovar a služby v internetovom prostredí, (ii) pri realizácii poukazovania peňazí za účelom prevodu finančných prostriedkov zložených Klientom ako prevodcom spoločnosti 24pay Zákazníkom ako príjemcom Klientom zložených finančných prostriedkov, podmienky poukazovania peňazí a ich zúčtovania.

VOP upravujú vzťahy medzi spoločnosťou 24pay a Klientom v súvislosti s uzatvorením Zmluvy, ktorej časť obsahu je určená aj odkazom na tieto VOP, alebo

uplatňovaním práv a plnením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy. VOP sú neoddeliteľnou časťou Zmluvy, pokiaľ v Zmluve nie je uvedené inak.

V prípade akéhokoľvek rozporu medzi ustanoveniami a/alebo znením samotných článkov Zmluvy a ustanoveniami a/alebo znením príloh Zmluvy (vrátane týchto VOP ako prílohy a neoddeliteľnej súčasti Zmluvy), majú prednosť ustanovenia a/alebo znenie samotných článkov Zmluvy.

VOP sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy až po podpísaní Zmluvy medzi spoločnosťou 24pay a Klientom spoločnosti 24pay, ktorá je uzatvorená v listinnej podobe. VOP spoločnosť 24pay Klientovi neposkytuje v listinnej podobe, ale sú k dispozícii na webovej stránke spoločnosti 24pay www.24-pay.sk.

II.

Vymedzenie pojmov

Pre účely VOP a právneho vzťahu medzi spoločnosťou 24pay a Klientom sa použijú nižšie uvedené definície a pojmy s nasledovným významom:

AML pravidlami – 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 v osvedčených postupoch.

Autorizáciou a identifikáciou – sa rozumie systém bezpečnostného overovania žiadostí, príkazov, pokynov Klienta alebo poverenej osoby, údajov o Platobnej karte a Transakcii realizovanej Platobnou kartou umožňujúci identifikáciu príslušnej osoby a autentifikáciu a autorizáciu jednotlivých žiadostí a pokynov pri komunikácii so spoločnosťou 24pay, v rámci poskytovania platobných služieb, výsledkom je odsúhlasenie Transakcie a následne pridelenie autorizačného kódu, alebo jej zamietnutie. Autorizácia sa nevyžaduje v prípade, ak suma Transakcie nedosahuje dohodnutý Autorizačný limit pre Transakcie vykonané Platobnou kartou.

Autorizačným kódom - je unikátna kombinácia alfa-numerických znakov, ktorá je pridelená každej jednej Transakcii a slúži na potvrdenie súhlasu s realizáciou Transakcie.

Autorizačným limitom – je maximálna výška Transakcie stanovená spoločnosťou 24pay, v rámci ktorej nie je potrebné vykonať elektronickú Autorizáciu platby Platobnou kartou v prostredí internetu. Dohodnutý Autorizačný limit pre Transakcie vykonané Platobnou kartou v prostredí internetu je 0,- EUR. Spoločnosť 24pay je oprávnená kedykoľvek Autorizačný limit upraviť.

Cennikom poplatkov – sa rozumie prehľad služieb a úkonov a ich poplatkov za využívanie platobných služieb a realizáciu úkonov poskytovaných spoločnosťou 24pay

Klientovi. Aktuálny Cenník poplatkov a všetky predchádzajúce verzie Cenníka poplatkov sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti 24pay www.24-pay.sk. Spoločnosť 24pay je oprávnená za svoje služby a za ňou poskytované úkony požadovať odplatu, ktorú predstavujú jednotlivé poplatky podľa Cenníka platného v čase poskytnutia služby, pokiaľ Zmluva neustanovuje inak. Spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo cenník kedykoľvek meniť a aktualizovať. Zmeny Cenníka poplatkov sú platné dňom zverejnenia aktualizovaného cenníka na internetovej stránke spoločnosti 24pay www.24-pay.sk s dátumom účinnosti cenníka. Na zmenu v Cenníku poplatkov je Klient upozornený aj vo svojom užívateľskom účte alebo inou formou.

Cenou – sa rozumie cena za tovar alebo služby, ktoré si Zákazník ako Platiteľ objednal u príslušného Klienta ako Prijemcu finančných prostriedkov.

CVC2 (Card Verification Code) - je bezpečnostný kód, trojčíslenie, predtlačené vedľa podpisového panelu na zadnej strane Platobnej karty s logom MasterCard, ktorý sa využíva pri Autorizácii Transakcií realizovaných prostredníctvom internetu.

CVV2 (Card Verification Value) - je bezpečnostný kód, trojčíslenie, predtlačené vedľa podpisového panelu na zadnej strane Platobnej karty s logom VISA, ktorý sa využíva pri Autorizácii Transakcií realizovaných prostredníctvom internetu.

Dôvernými informáciami – sú údaje alebo informácie a skutočnosti obchodnej, prevádzkovej povahy a informácie chránené v zmysle § 88 Zákona. Pod dôverné informácie spadajú rovnako informácie, ktoré zmluvné strany označia za svoje obchodné tajomstvo, ako aj Zmluva, jej prílohy a všetky informácie, ktoré si zmluvné strany medzi sebou pri plnení predmetu Zmluvy poskytnú.

Držiteľom Platobnej karty – je osoba, ktorej bola príslušným Partnerom vydaná Platobná karta, a ktorej meno je uvedené na Platobnej karte.

Hrubým porušením Zmluvy - sa pre účely Zmluvy považuje také porušenie Zmluvy a jej príloh, ktoré je spôsobilé privodiť druhej zmluvnej strane ujmu v každom jednotlivom prípade vo výške minimálne 10.000,- EUR, alebo ak je tak uvedené pre prípad porušenia konkrétnej zmluvnej povinnosti v Zmluve.

Kartovou spoločnosťou – je spoločnosť ako Visa Inc., MasterCard Inc. a podobné medzinárodné alebo miestne Kartové spoločnosti, ktoré prevádzkujú platobné systémy a udeľujú licencie na vydávanie a prijímanie Platobných kariet.

Klientom – je právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ, prevádzkujúca Predajné miesto za účelom predaja tovarov a služieb Zákazníkom, s ktorou má spoločnosť 24pay uzatvorenú Zmluvu, ktorej predmetom sú, budú alebo môžu byť platobné služby alebo iné obdobné služby poskytované spoločnosťou 24pay. Klient je na základe Zmluvy prostredníctvom integrovaného systému 24pay odoberateľom služby prijímania online platieb prostredníctvom dostupných platobných metód. Klient je príjemcom finančných prostriedkov platobnej operácie od Zákazníka Klienta ako platiteľa. Klient je zároveň oprávnený prostredníctvom integrovaného systému 24pay iniciovať prevod peňazí zložených spoločnosťou 24pay určených pre Zákazníka ako ich príjemcu, pričom Klient ani Zákazník nemá na tento účel zriadený platobný účet v spoločnosti 24pay.

Konečným užívateľom výhod – je fyzická osoba definovaná v § 6a zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov.

Nariadením GDPR - sa rozumie nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

Neidentifikovateľnou platbou – sa rozumie pripísanie peňažných prostriedkov (v mene platnej na území Slovenskej republiky) na platobný účet spoločnosti 24pay, pri ktorých spoločnosť 24pay nie je schopná určiť Klienta, a teda vykonať ich vloženie (pripísanie) na užívateľský účet 24pay príslušného Klienta a následné zúčtovať prijatú transakciu na platobný účet Klienta.

Nevysporiadaným zostatkom – sa rozumie peňažné prostriedky, ktoré po zániku Zmluvy zostali nevysporiadané na platobnom účte spoločnosti 24pay, a ktoré boli predtým evidované v podobe peňažných prostriedkov prijatých od Zákazníka Klienta za zakúpený tovar alebo poskytnuté služby alebo v podobe peňažných prostriedkov zložených Klientom za účelom ich poukázania Zákazníkom. Nevysporiadaným zostatkom sa rozumie tiež peňažné prostriedky, ktoré po zrušení užívateľského účtu 24pay Klienta ostali nevysporiadané na platobnom účte spoločnosti 24pay, a ktoré boli predtým evidované v podobe peňažných prostriedkov prijatých od Zákazníka Klienta alebo v podobe peňažných prostriedkov zložených Klientom za účelom ich poukázania Zákazníkom.

Obchodným zákonníkom – sa rozumie zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

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

Partnerom alebo Poskytovateľom platobných metód – je banka alebo iná finančná inštitúcia, s ktorou spoločnosť 24pay spolupracuje pri spracovávaní platieb prostredníctvom systému 24pay, a s ktorými má spoločnosť 24pay uzavretú príslušnú zmluvu.

Platiteľom - je osoba, ktorá má zriadený platobný účet u iného poskytovateľa platobných služieb a predkladá platobný príkaz z tohto platobného účtu poskytovateľovi platobných služieb, ak § 3 ods. 2 Zákona neustanovuje inak, alebo osoba, ktorá nemá zriadený platobný účet a predkladá platobný príkaz poskytovateľovi platobných služieb.

Platobná metóda „Na splátky“ - je platobná metóda, v prípade ktorej Zákazník platí za zakúpený tovar alebo služby Klienta v stanovených mesačných splátkach na základe zmluvy medzi Zákazníkom a Partnerom. Klientovi uhradí celkovú cenu za tovar alebo služby Partner prostredníctvom spoločnosti 24pay obratom pomocou bankového prevodu. Klient nenesie žiadne riziko nesplácania zo strany Zákazníka.

Platobnou kartou – je platobný prostriedok s logom Vydavateľa a Kartovej spoločnosti vydaná na základe ich pravidiel, prostredníctvom ktorého sa vykonávajú bezhotovostné a hotovostné platobné operácie (platby za

tovar a služby). Za Platobnú kartu sú pre účely služby internetovej platby považované aj viditeľné údaje z platobnej karty, hlavne však meno a priezvisko Držiteľa platobnej karty, číslo Platobnej karty, dátum platnosti Platobnej karty, CVC2/CAV2, prípadne ďalšie údaje. Platobnou kartou môže byť debetná karta, kreditná karta.

Platobnou operáciou – je vklad finančných prostriedkov, výber finančných prostriedkov alebo prevod finančných prostriedkov na pokyn platiteľa alebo v jeho mene alebo na pokyn príjemcu poskytovateľovi platobných služieb vykonávaný v rámci platobných služieb podľa § 2 ods. 1 písm. a) až g) Zákona.

Platobným príkazom - je pokyn platiteľa alebo príjemcu poskytovateľovi platobných služieb na vykonanie platobnej operácie.

Platobným prostriedkom - je personalizované zariadenie alebo súbor postupov dohodnutý medzi používateľom platobných služieb a poskytovateľom platobných služieb, ktoré sa používajú na účely predkladania platobného príkazu, najmä platobná karta, internet banking alebo iné platobné aplikácie elektronického bankovníctva.

Politicky exponovanou osobou - je fyzická osoba definovaná v § 6 zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov.

Pracovným dňom – sa rozumie deň, v ktorom vykonávajú svoju činnosť poskytovateľ platobných služieb platiteľa alebo poskytovateľ platobných služieb príjemcu, ktorí sa zúčastňujú na vykonávaní platobnej operácie a tento deň nie je dňom pracovného voľna alebo pracovného pokoja podľa zákona č. 241/1993 Z. z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov.

Predajným miestom – sa rozumie miesto, kde Klient prijíma platobné karty na platby za poskytovaný tovar a služby; v prípade prijímania platobných kariet v prostredí internetu sa predajným miestom rozumie napr. webová stránka Klienta - konkrétna internetová doména Klienta alebo mobilná aplikácia Klienta (ďalej aj len „E-shop“). Informácie o Predajnom mieste Klienta sú uvedené v Registračnom formulári.

Príjemcom – je osoba, ktorá je označená platiteľom ako príjemca finančných prostriedkov platobnej operácie.

Prijímanie platobných kariet - je proces prijímania Platobnej karty u Klienta za účelom platby za tovar alebo poskytnutú službu prostredníctvom systému 24pay.

Používateľom platobných služieb - je osoba, ktorá používa platobné služby ako platiteľ alebo príjemca, pričom platiteľ a príjemca môže byť tá istá osoba.

Prihlasovacím menom – je univerzálne meno v systéme 24pay, ktorým sa identifikujú Klienti.

Rámcovou zmluvou o poskytovaní platobných služieb (Zmluvou) - je zmluva, na základe ktorej spoločnosť 24pay poskytuje Klientovi platobné služby, a ktorej predmetom je úprava práv a povinností Klienta a spoločnosti 24pay v súvislosti s poskytovaním platobných služieb (i) prijímanie platobných operácií uskutočňovaných prostredníctvom systému 24pay a ďalších platobných metód podľa Zmluvy vrátane úpravy pravidiel pre používanie systému 24pay a/alebo (ii) poukazovanie peňazí na účel prevodu finančných prostriedkov zložených Klientom ako platiteľom bezhotovostne spoločnosti 24pay Zákazníkom ako ich príjemcom. Súčasťou Zmluvy je Registračný formulár,

platné VOP a Cenník poplatkov. To platí aj pre prípadné obchodné podmienky pre ďalšie platobné metódy podľa Zmluvy (ďalej len „OP“), zmluvné podmienky pre určité typy Klientov (ďalej len „ZP“). Dojednania, ktoré sú obsiahnuté v konkrétnej Zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP, OP a ZP.

Refundáciou – je vrátenie Klientom prijatých peňažných prostriedkov späť Zákazníkovi na žiadosť Klienta.

Registračným formulárom – je dokument v listinnej podobe k Zmluve, v ktorom Klient uvádza údaje potrebné na poskytovanie služieb online platieb prostredníctvom systému 24pay v internetovom prostredí. Registračný formulár je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

Systémom 24pay – je on-line platobná brána spravovaná (prevádzkovaná) spoločnosťou 24pay, ktorá poskytuje možnosť niekoľkých platobných metód umožňujúcich vykonať Platobné operácie (platby) cez internet za tovary alebo služby Klienta. Označuje celkový elektronický systém spoločnosti 24pay - súbor programových prostriedkov a technických prostriedkov slúžiacich na iniciáciu, vykonanie a prijatie úhrady (platby) v prospech Klienta na účet spoločnosti 24pay a následné zúčtovanie prijatých platieb na účet Klienta vedený v banke, pobočke zahraničnej banky alebo zahraničnej banke so sídlom v členskom štáte Európskej únie. Na báze tohto systému prebieha komunikácia medzi spoločnosťou 24pay a Klientom prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov samostatným bezpečnostným kanálom medzi spoločnosťou 24pay na jednej a konkrétnym Klientom na druhej strane (Užívateľský účet 24pay). Zahŕňa všetky služby poskytované spoločnosťou 24pay za účelom prijímania Platobných operácií uskutočnených Zákazníkom za účelom nákupu tovaru alebo služieb, ktoré Klient ponúka (poskytuje) v Predajnom mieste, výsledkom ktorých je pripísanie finančných prostriedkov na platobný účet Klienta ako príjemcu platieb finančných prostriedkov Platobnej operácie a tiež služby poskytované spoločnosťou 24pay za účelom poukázania peňazí zložených spoločnosti 24pay Klienta za účelom ich bezhotovostného prevodu Zákazníkovi ako ich príjemcovi.

Transakciou – je bezhotovostná Platobná operácia.

Užívateľským účtom alebo 24pay účtom – je administratívne rozhranie systému 24pay, v ktorom Klient po prihlásení môže vykonávať nastavenia účtu, v ktorom sa evidujú transakcie prijaté od Zákazníka za tovary a služby, transakcie poukázania peňazí Zákazníkovi a ďalšie informácie a údaje, a v ktorom Klient iniciuje prevod určených peňazí Zákazníkovi tak, ako vyplýva z týchto VOP.

Výbermi – je bezhotovostný prevod peňažných prostriedkov, zložených Klientom spoločnosti 24pay výlučne na účel prevodu konkrétnemu Zákazníkovi, na žiadosť Klienta konkrétnemu Zákazníkovi, ktorý spoločnosť 24pay poskytuje spolu s inou obchodnou činnosťou vybraným Klientom.

Vydavateľom – je vydavateľ Platobnej karty.

Vyúčtovaním – sa v prípade prijímania platobných operácií rozumie odpísanie peňažných prostriedkov z platobného účtu spoločnosti 24pay v prospech účtu Klienta, uvedeného v Zmluve, resp. v Registračnom formulári za dohodnuté zúčtovacie obdobie, v dohodnutom termíne a v objeme, ktorý bude zodpovedať objemu peňažných prostriedkov zaevidovaných v danom zúčtovacom období na platobnom účte spoločnosti 24pay uhradených Zákazníkmi za tovary a služby príslušného Klienta,

zniženému o poplatky a prípadné zmluvné pokuty a náklady spoločnosti 24pay podľa Zmluvy. Uskutočnením Vyúčtovania bude platobný účet spoločnosti 24pay vykazovať nulový zostatok peňažných prostriedkov uhradených Zákazníkmi príslušného Klienta. Vykonaním Vyúčtovania dochádza k splneniu pohľadávky Klienta voči spoločnosti 24pay, ktorá Klientovi vznikla v súlade s týmito VOP. V prípade poukazovania peňazí sa vyúčtovaním rozumie prevod peňažných prostriedkov zložených Klientom spoločnosti 24pay na účel prevodu Zákazníkom z platobného účtu spoločnosti 24pay v prospech účtu príslušných Zákazníkov za dohodnuté zúčtovacie obdobie, v dohodnutom termíne a v objeme zodpovedajúcom sume žiadostí Klienta o poukázanie peňazí (Refundácie alebo Výbery). Suma spracovaných prevodov peňažných prostriedkov Zákazníkom je odpočítaná z vyúčtovaných prijatých platieb Klientovi vrátane poplatkov a prípadných zmluvných pokút a nákladov spoločnosti 24pay podľa Zmluvy.

Webovým sídlom – webová stránka v správe spoločnosti 24pay v znení www.24-pay.sk.

Zákazníkom – je Zákazník Klienta, (i) ktorý si kupuje tovar alebo služby ponúkané v Predajnom mieste a platí za ne prostredníctvom systému 24pay. Môže to byť fyzická alebo právnická osoba, ktorá v pozícii platiteľa posiela finančné prostriedky zo svojho platobného účtu, platobnej karty, alebo iným spôsobom príjemcovi - Klientovi, ktorý využíva systém 24pay, alebo (ii) ktorý je príjmom prevedených peňazí, ktoré Klient zložil spoločnosti 24pay na účel prevodu Zákazníkovi v súvislosti s plnením povinnosti Klienta zo zmluvného vzťahu medzi Klientom a Zákazníkom.

Zákonom – je zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zákonom o ochrane osobných údajov – je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákonom o ochrane pred legalizáciou príjmov - je zákon č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zmluvnými stranami – sú spoločnosť 24pay a Klient.

Žiadateľom – je fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá má záujem uzatvoriť so spoločnosťou 24pay Zmluvu a stať sa Klientom.

Ak je v texte VOP v súvislosti s vymedzením významu nejakého vyššie v tomto článku VOP uvedeného pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tak len na uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.

DRUHÁ ČASŤ

POPIS A PREVÁDZKA SYSTÉMU 24pay

I.

Všeobecné ustanovenia o systéme 24pay

2.1.1. Spoločnosť 24pay uzatvára so Žiadateľmi Zmluvy, podľa ktorých sa Žiadatelia ako Klienti zaväzujú uznať ako riadnu úhradu cien tovaru a služieb Klienta prevod peňažných prostriedkov z platobného účtu Zákazníka na

platobný účet spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay pripravuje s Klientmi také úpravy ich Predajných miest, ktoré pri zvolení možnosti úhrady ceny tovaru alebo služby ponúkaných Klientmi peňažnými prostriedkami Zákazníka na platobný účet 24pay, umožní Klientovi on-line skontrolovať, že úhrada ceny tovaru alebo služby bola pripísaná na platobný účet spoločnosti 24pay. Okrem prijatia samotnej bezhotovostnej Platobnej operácie spoločnosť 24pay zabezpečuje:

- prevod peňažných prostriedkov evidovaných na užívateľskom účte 24pay Klienta alebo zložených Klientom bezhotovostne na platobný účet spoločnosti 24pay pre Zákazníkov Zákazníkom ako príjmom prevodu peňazí,
- poskytnutie informácie o aktuálnom stave konkrétnej Transakcie,
- poskytnutie reportu o zrealizovaných Transakciách Klienta za konkrétny deň,
- poskytnutie informácie o stave a dostupnosti systému 24pay
- autorizáciu a clearing domácich a zahraničných Transakcií prostredníctvom systému 24pay
- zúčtovanie Transakcií zrealizovaných prostredníctvom systému 24pay z platobného účtu spoločnosti 24pay na platobný účet Klienta znížených o prevod peňazí Zákazníkom v prípade prevodu poukázania finančných prostriedkov evidovaných na užívateľskom účte 24pay,
- riešenie reklamácií Platobných operácií.

2.1.2. Klient Zákazníkovi v Predajnom mieste sprístupní príslušný formulár alebo iné riešenie umožňujúce vykonať bezhotovostnú Platobnú operáciu. Údaje o Transakcii sú následne automaticky zasielané Partnerovi systému 24pay prostredníctvom systému 24pay.

2.1.3. V prípade prijímania platobných operácií Zákazník ako platiteľ zvolí formu úhrady prostredníctvom systému 24pay v Predajnom mieste (na internetovej stránke Klienta) kliknutím na elektronické tlačidlo označené za týmto účelom v Predajnom mieste. Zákazník následne zadáva požiadavku na úhradu ceny presmerovaním do systému 24pay. Zákazník vyjadří svoj súhlas s úhradou Klientovi, ktorá je identifikovaná číslom objednávky, celkovou sumou k úhrade a unikátnym identifikačným číslom úhrady Predajnému miestu (ID platby). Kliknutím na tlačidlo "Zaplatiť" Zákazník berie na vedomie nasledujúcu povahu vykonávanej Transakcie Predajnému miestu a spôsob vypořádania jeho záväzku k úhrade ceny a s týmto spôsobom súhlasí. Vykonaním úhrady Predajnému miestu sa rozumie uzavretie dohody medzi Zákazníkom a spoločnosťou 24pay, na základe ktorej sa spoločnosť 24pay zaväzuje uhradiť za Zákazníka jeho záväzok voči Klientovi na úhradu ceny. Suma, ktorá je predmetom vykonávanej platby Predajnému miestu, predstavuje odplatu za prevzatie záväzku spoločnosti 24pay na úhradu ceny tovaru a služieb za Zákazníka. Úhrada ceny Klientovi za predané tovary alebo služby bude vykonaná prostredníctvom Vyúčtovania. Vyúčtovanie je podrobnejšie upravené v Zmluve. Spoločnosť 24pay Zmluvou zaväzuje Klienta, aby po vykonaní Transakcie, na základe ktorej spoločnosť 24pay pristupuje k záväzku Zákazníka, dodal Zákazníkovi požadovaný tovar alebo službu v termíne podľa obchodných a zmluvných podmienok Klienta. V okamihu, keď Zákazník v Predajnom mieste Klienta potvrdí transakčný formulár a zvolí platobnú metódu prostredníctvom systému 24pay, je automaticky presmerovaný na príslušné webové stránky. V prípade platby kartou na webové stránky

Partnera systému 24pay, ktorý uskutočňuje autorizačné a zúčtovacie operácie, v prípade Transakcie pomocou on-line prevodu na stránky Partnera systému 24pay, príslušnej banky, v prípade ostatných spôsobov Transakcií na webové stránky Partnera systému 24pay, príslušnej inštitúcie spracovávajúcej danú platobnú metódu.

2.1.4. V prípade poukazovania peňazí, ak Klient požiada prostredníctvom systému 24pay spoločnosť 24pay o prevod ním určenej sumy finančných prostriedkov, ktoré sú evidované na jeho 24pay účte, alebo ktoré v prípade nedostatku finančných prostriedkov na jeho 24pay účte Klient zloží na platobný účet spoločnosti 24pay za účelom ich prevodu Zákazníkovi, a to konkrétnemu Zákazníkovi ako ich príjemcovi, spoločnosť 24pay prevedie Klientom na tento účel zložené finančné prostriedky konkrétnemu Zákazníkovi alebo inému poskytovateľovi platobných služieb, ktorý koná v mene Zákazníka, a táto suma je prijatá v mene Zákazníka a vyplatená Zákazníkovi ako príjemcovi bezhotovostne, pričom Klient alebo Zákazník nemajú na tento účel zriadený platobný účet v spoločnosti 24pay.

2.1.5. Podmienkou využívania systému 24pay Klientom je uzatvorenie Zmluvy a uskutočnenie aktivácie systému 24pay. Klient svojou aktiváciou získava prístup do systému 24pay a k svojmu 24pay účtu.

2.1.6. Spoločnosť 24pay umožní Klientovi prístup k jeho 24pay účtu prostredníctvom internetového rozhrania po zadaní jeho prihlasovacieho mena a hesla.

2.1.7. Klient môže udeliť prístup k jeho 24pay účtu ďalším osobám, kedy za rozsah udelených oprávnení je plne zodpovedný Klient a všetky úkony uskutočnené v rámci jeho 24pay účtu týmito osobami budú pre obidve zmluvné strany záväzné, ako keby ich učinil Klient sám. Klient a všetci ďalší používatelia jeho 24pay účtu, ktorým Klient udelil prístup, sú povinní chrániť svoje prístupové údaje a prístup do jeho 24pay účtu pred neoprávnenými osobami.

2.1.8. Ak Klient stratí alebo zabudne heslo a súčasne zabudne svoje prihlasovacie meno môže Klient zaslať na adresu spoločnosti 24pay doporučenou poštou doklady uvedené v článku 3.3.2 týchto VOP. Spoločnosť 24pay preskúma zaslané doklady a v prípade, že doklady nebudú oprávňovať Klienta na prístup k 24pay účtu, ukončí Zmluvu jednostranným oznámením zaslaným na adresu daného Klienta a súčasne vykoná vysporiadanie ruší dorúčením oznámenia podľa predchádzajúcej vety tohto článku VOP. Pri preskúmaní podkladov a ich prípadnom doplnení postupuje spoločnosť 24pay primerane podľa týchto VOP.

V prípade, že Klient nebude schopný predložiť spoločnosti 24pay identifikačný kód (MID) k 24pay účtu, alebo v prípade, že Klient stratí prístup ku svojej e-mailovej adrese registrovanej v systéme 24pay, je uzatvorený s tým, že môže úplne stratiť prístup k 24pay účtu. Spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo posúdiť každý takýto prípad individuálne. Klientovi zostáva vždy zachované právo preukázať svoje oprávnenie na prístupu k 24pay účtu a domáhať sa svojich nárokov právnou cestou.

2.1.9. Spoločnosť 24pay aj napriek vynaloženiu náležitej starostlivosti a pri najväčšej možnej miere obozretnosti nemôže zaručiť, že získa prístup k 24pay účtu skutočne oprávnená osoba. Spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo v prípade podozrenia zo spáchania trestného činu alebo

iného protiprávneho konania obrátiť sa na príslušné štátne orgány.

2.1.10. Klient je oprávnený zmeniť svoju e-mailovú adresu registrovanú v systéme 24pay.

2.1.11. Klient berie na vedomie a súhlasí, že spoločnosť 24pay je povinná sa pri prevádzkovaní systému 24pay riadiť príslušnými právnymi predpismi a najmä zákonom o ochrane pred legalizáciou príjmov. Klient je povinný pri uzatvorení Zmluvy a po celú dobu trvania zmluvného vzťahu poskytnúť spoločnosti 24pay celkovú súčinnosť na plnenie povinností podľa zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov, hlavne ale nielen poskytnúť podklady pre vykonanie identifikácie a kontroly. V prípade, že sa Klient odmietne podrobiť identifikácii alebo neposkytne potrebnú súčinnosť pri kontrole, spoločnosť 24py v súlade s príslušným ustanoveniami zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov Zmluvu neuzatvorí, resp. Zmluvu jednostranne ukončí odstúpením od Zmluvy.

2.1.12. Klient je povinný pravidelne kontrolovať a zoznamovať sa s informáciami a dokumentmi doručenými prostredníctvom 24pay účtu alebo na email Klienta uvedený v Zmluve, resp. v Registračnom formulári, obzvlášť s tými, ktoré sa týkajú zmien týchto VOP, Zmluvy alebo Cenníka poplatkov. Spoločnosť 24pay si taktiež vyhradzuje právo zasielať Klientovi oznámenia, ktoré majú prevádzkový, bezpečnostný alebo propagačný charakter. Klient je taktiež povinný zoznámiť sa s dokumentmi, informáciami a bezpečnostným upozorneniami zverejnenými spoločnosťou 24pay na webovom sídle.

2.1.13. Spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo dočasne prerušiť poskytovanie služieb podľa Zmluvy v prípade, ak bude mať podozrenie zo zneužitia systému 24pay alebo jednotlivých platobných metód alebo z pokusu o neoprávnený prístup k systému 24pay, alebo z iného prípadu narušenia, alebo ohrozenia prevádzky systému 24pay, resp. jednotlivých platobných metód.

2.1.14. Klient berie na vedomie, že používanie platobných metód sa riadi podmienkami stanovenými v týchto VOP a/alebo v zmluvách uzavretých medzi spoločnosťou 24pay a Poskytovateľmi platobných metód, a že spoločnosť 24pay je týmito podmienkami viazaná a je povinná v niektorých prípadoch svoje záväzky podľa týchto zmlúv preniesť na Klienta. V prípade, že Klient poruší podmienky, ktorými sa riadi používanie platobných metód, a ktoré sú stanovené v týchto VOP a/alebo v zmluvách uzavretých medzi spoločnosťou 24pay a Poskytovateľmi platobných metód, je spoločnosť 24pay oprávnená Klienta požiadať o dojednanie nápravy. V žiadosti bude uvedený dôvod, pri ktorom dochádza k porušeniu podmienok podľa predchádzajúcej vety tohto článku a pokyn spoločnosti 24pay k vykonaniu nápravy. Spoločnosť 24pay je povinná na písomnú žiadosť Klienta preukázať Klientovi, že takýto pokyn má svoj základ v zmluve uzatvorenej medzi spoločnosťou 24pay a Poskytovateľom platobnej metódy. Pokiaľ Klient nevykoná nápravu podľa pokynov spoločnosti 24pay do jedného (1) týždňa od doručenia žiadosti o vykonanie nápravy tak, aby bol odstránený protiprávny stav a nedochádzalo k ďalšiemu porušovaniu podmienok, ktorými sa používanie platobných metód riadi, je spoločnosť 24pay oprávnená Zmluvu jednostranne ukončiť odstúpením od Zmluvy.

2.1.15. Klient tiež berie na vedomie, že spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo dočasne prerušiť poskytovanie

služieb podľa tejto Zmluvy na nevyhnutnú dobu a z dôvodov spočívajúcich na strane Poskytovateľov platobných metód zabezpečujúcich fungovanie platobných metód, a že spoločnosť 24pay je tiež oprávnená s okamžitou účinnosťou ukončiť poskytovanie platobných metód v prípade, že Poskytovatelia platobných metód ukončia poskytovanie takýchto platobných metód vo vzťahu k spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay je ďalej oprávnená nezúčtovať úhradu platby za tovar a/alebo služby Klienta na účet Klienta v prípade, že Poskytovatelia platobných metód nevykonajú alebo nedokončia prevod takej sumy v prospech platobného účtu spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay je oprávnená nepreviesť Zákazníkovi finančné prostriedky Klienta určené na prevod Zákazníkovi v prípade, že na 24pay účte nebude evidovaná suma požadovanej transakcie, alebo Klient nezloží túto sumu na platobný účet spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay je tiež oprávnená odpísať z 24pay účtu skôr pripísanú sumu platobnej operácie, pokiaľ Poskytovatelia platobných metód neskôr zrušia prevod takej sumy v prospech spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay je však vždy povinná vyvinúť maximálne úsilie za účelom obnovenia stavu riadneho plnenia záväzkov podľa Zmluvy a za účelom minimalizácie škôd, ktoré by mohli vzniknúť na strane Klienta. Uplatnenie práv spoločnosti 24pay podľa tohto článku VOP nezakladá Klientovi žiadne právo na náhradu škody, právo na odstúpenie od Zmluvy, právo na úrok z omeškania ani iné práva charakteru sankcií, okrem prípadu, že by spoločnosť 24pay porušila svoje povinnosti podľa Zmluvy.

II.

Spracovanie transakcií v systéme 24pay

2.2.1. Prostredníctvom systému 24pay sú dostupné platobné metódy uvedené nižšie v tomto článku VOP, ktorých výber uskutoční Zákazník spôsobom podľa článku 2.1.3 VOP:

1. Online platobné metódy vrátane bezhotovostných platobných operácií vykonávané:
 - a) bankovým prevodom z účtu vedeného v:
 - Československá obchodná banka, a.s.,
 - 365.bank, a. s.,
 - Tatra banka, a.s.,
 - Slovenská sporiteľňa, a.s.,
 - UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky
 - Všeobecná úverová banka, a.s.,
 - FIO banka, a. s., pobočka zahraničnej banky,
 - FIO banka, a.s. ČR,
 - Raiffeisenbank a.s., ČR
 - Československá obchodná banka a.s., ČR,
 - Česká spořitelna, a.s., ČR.
 - b) okamžitými platbami prostredníctvom internetbankingových tlačidiel vybraných slovenských bánk - TatraPay, BLIK, SporoPay, PostovaBanka, VUBePlatby, UniPlatba, a českých bánk ČSPlatba24, RaiffeisenePlatby, MojePlatba.
2. Platby prostredníctvom platobných kariet Visa, MasterCard a Maestro povoleným pre spracovanie online vydavateľskými bankami, vrátane možnosti online platieb platobnou kartou prostredníctvom aplikácií Google Pay a Apple Pay.
3. Platby prostredníctvom ďalších platobných brán.
4. Platby prostredníctvom kupónov paysafecard a prostredníctvom SMS.

5. Platba Na splátky.

2.2.2. Spoločnosť 24pay sprístupní Klientovi platobné metódy na implementáciu. V prípade rozšírenia ponuky platobných metód, ktoré ku dňu uzavretia Zmluvy neboli sprevádzkované, majú zmluvné strany možnosť uzatvoriť dodatok k Zmluve aj v elektronickej podobe (formou výmeny elektronickej pošty – e-mailu). Ak nebude mať Klient o implementáciu určitej platobnej metódy záujem, je oprávnený kedykoľvek požiadať písomne o jej deaktiváciu. Spoločnosť 24pay vykoná deaktiváciu bez zbytočného odkladu od doručenia žiadosti Klienta. Jednotlivé platobné metódy budú plne implementované, okrem online platobných metód, v prípade ktorých môžu byť Klientom vybrané len niektoré z kategórií prevodu (prevody z platobných účtov spravovaných vybranými bankami).

2.2.3. Pri voľbe platobných metód Klient nesmie za žiadnych okolností diskriminovať žiadnu z nich, či inak pobádať Zákazníka k využívaniu jednotlivých metód uvedených v článku 2.2.1. VOP. Taktiež nie je povolené stanovovať minimálnu alebo maximálnu čiastku pre jednotlivé platobné metódy, ak nebolo rozhodnutie o limite urobené priamo Poskytovateľom danej platobnej metódy.

2.2.4. Klient nie je oprávnený zvyšovať konečné ceny tovarov alebo služieb ponúkaných Zákazníkom v závislosti na vybranom spôsobe úhrady (napr. stanoviť nižšiu cenu pri úhrade tovaru na dobierku oproti úhrade prostredníctvom systému 24pay). Klient tiež nie je oprávnený odmietnuť oprávnenú reklamáciu Zákazníka z dôvodu, že sa úhrada tovaru alebo služieb uskutočnila prostredníctvom systému 24pay.

2.2.5. Systém 24pay je možné využívať výlučne na spracovávanie Transakcií vykonávaných v Predajnom mieste Klienta, a to za tovar či služby, ktoré prostredníctvom svojho Predajného miesta ponúka.

2.2.6. Spoločnosť 24pay začne spracovávanie Transakcií vykonaných Zákazníkmi v Predajnom mieste Klienta, ak bol ich obsah a funkcie úspešne overené povereným pracovníkom spoločnosti 24pay. Prípadné pripomienky budú Klientovi oznámené telefonicky alebo písomne (tiež elektronicke formou e-mailu).

2.2.7. Ak Zákazník prevedie peňažné prostriedky v prospech Klienta prostredníctvom systému 24pay, a ak prebehnú riadne všetky operácie požadované Partnermi špecifikované na ich internetových stránkach a potrebné pre uskutočnenie Transakcie vrátane pozitívnej autorizácie Partnerom, Transakcia získa status "v poriadku". Klient je informovaný o úspešnosti zrealizovania Transakcie automatickou notifikáciou prostredníctvom systému 24pay na email Klienta uvedený v Zmluve, resp. v Registračnom formulári, a to hneď po tom ako Transakcia získa status „v poriadku“. Obdržanie pozitívnej autorizačnej odpovede od Partnera je podmienkou pre to, aby Transakcia získala status "v poriadku". Ak na danú Transakciu dostane spoločnosť 24pay negatívnu autorizačnú odpoveď, bude Klient o tejto skutočnosti hneď informovaný a Transakcia bude označená príslušným statusom udávajúcim dôvod jej nedokončenia.

2.2.8. V prípade Transakcií realizovaných bežným bankovým prevodom získa Transakcia status "v poriadku" až v okamihu, keď je príslušná platba na platobný účet spoločnosti 24pay pripísaná. Pripísanie platby na platobný účet spoločnosti 24pay závisí od spracovania platobného príkazu Zákazníka poskytovateľom

platobných služieb Zákazníka a môže trať aj viac Pracovných dní.

- 2.2.9. Transakcie so statusom "v poriadku" prijaté prostredníctvom systému 24pay v prospech Klienta sú mu prevedené na základe jeho požiadavky uskutočnenej v rámci 24pay účtu, a to výhradne na platobný účet uvedený Klientom v Registračnom formulári. Akékoľvek zmeny platobného účtu Klienta, na ktorý sú mu prevádzané peňažné prostriedky z Transakcií (prijaté platby), sú možné len vo forme uzavretia písomného dodatku k Zmluve. Spoločnosť 24pay nebude z dôvodu bezpečnosti brať ohľad na žiadne jednostranné oznámenie o zmene platobného účtu Klienta, bez ohľadu na formu oznámenia alebo osobu oznamovateľa.
- 2.2.10. Ak Klient prostredníctvom systému 24pay požiada o prevod finančných prostriedkov Zákazníkovi, zložených Klientom spoločnosti 24pay pre Zákazníka, spoločnosť 24pay prevedie bankovým prevodom peňažné prostriedky Zákazníkovi ako príjemcovi na účet poskytovateľa platobných služieb Zákazníka najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po tom, ako spoločnosť 24pay prijme žiadosť Klienta a Klient zloží peňažné prostriedky určené na prevod Zákazníkovi spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay v systéme 24pay potvrdí Klientovi vykonanie prevodu Zákazníkovi bezodkladne po vykonaní prevodu. Po vykonaní prevodu sú finančné prostriedky k dispozícii Zákazníkovi.
- 2.2.11. Spoločnosti 24pay vzniká nárok na poplatok za poskytovanie platobnej služby prijímanie platieb okamihom, keď príslušná Transakcia v prospech Klienta dostane status "v poriadku". Nárok na poplatok za poukázanie peňazí vzniká spoločnosti 24pay okamihom, keď sú prevedené finančné prostriedky potvrdené v systéme 24pay. Poplatky sa účtujú mesačne, po poskytnutí služby, pričom spoločnosť 24pay je oprávnená za týmto účelom použiť na ich započítanie finančné prostriedky prijaté prostredníctvom systému 24pay v prospech Klienta.

III.

Osobitné podmienky pre Prijímanie platobných kariet

- 2.3.1. Klient je oprávnený prijímať Platobné karty predložené Držiteľmi platobných kariet, ako bezhotovostný platobný prostriedok za poskytnutý tovar alebo služby v rámci svojej podnikateľskej činnosti v Predajnom mieste, Klient je za týmto účelom povinný vhodným spôsobom informovať Držiteľov platobných kariet o akceptovaných Platobných kartách.
- 2.3.2. Klient je povinný dodržiavať všetky uložené záväzné pokyny príslušného Vydavateľa, Kartovej spoločnosti, ako aj ďalšie prípadné podmienky určené spoločnosťou 24-pay v súvislosti s prijímaním Platobných kariet, upravené najmä nie však výlučne v osobitných príručkách príslušnej Kartovej spoločnosti.
- 2.3.3. Spoločnosť 24pay je oprávnená uložiť Klientovi pri určitých typoch podnikateľských činností (napr. prevádzkovanie hazardných hier) okrem práv a povinností uložených v týchto VOP a/alebo Zmluve aj ďalšie osobitné podmienky a záväzné pokyny v súvislosti s prijímaním Platobných kariet.
- 2.3.4. Prijímanie Platobných kariet vykonáva Klient vždy na vlastné riziko a zodpovednosť a nie je oprávnený zbierať, ukladať, spracúvať a archivovať údaje

o Platobných kartách, ak má k takýmto údajom prístup. V prípade porušenia tohto ustanovenia VOP je spoločnosť 24pay oprávnená odstúpiť od Zmluvy. Popri práve na odstúpenie od Zmluvy má spoločnosť 24pay nárok na náhradu škody, ktorá jej vznikla, a to v celom rozsahu.

- 2.3.5. Spoločnosť 24pay sa zaväzuje vykonať Autorizáciu pri všetkých Transakciách v súvislosti s prijímaním Platobných kariet, ak Transakcia spĺňa podmienky stanovené spoločnosťou 24pay a Vydavateľa.
- 2.3.6. Spoločnosť 24pay je povinná vykonať Autorizáciu Transakcie ešte pred splnením záväzku Klienta voči Držiteľovi Platobnej karty, za ktorý Držiteľ Platobnej karty vykonáva Platobnú operáciu, a len v prípade, ak Držiteľ Platobnej karty dal súhlas na vykonanie platby za tovar alebo služby vopred.
- 2.3.7. V prípade Autorizácie Transakcie je Transakcii pridelený autorizačný kód, ktorým sa potvrdzuje, že Platobná karta s rovnakým číslom existuje, Platobná karta nie je neplatná, zablokovaná, alebo inak obmedzená, a že na účte, ku ktorému je Platobná karta vydaná, je dostatok finančných prostriedkov a plánovaná Platobná operácia je v rámci povoleného limitu na Platobnej karte. Pridelenie autorizačného kódu v žiadnom prípade neznamená potvrdenie oprávnenosti Držiteľa Platobnej karty vykonať Transakciu a jeho udelením sa spoločnosť 24pay nezbavuje práva na nezúčtovanie alebo spätné zúčtovanie Transakcie, pričom na základe takto prideleného autorizačného kódu Klient nie je oprávnený domáhať sa zúčtovania akejkoľvek druhej Transakcie.
- 2.3.8. Spoločnosť 24pay zúčtuje všetky nároky Klienta na peňažné prostriedky Držiteľov Platobných kariet výlučne v prípade, ak boli splnené nasledovné podmienky:
- a) Klient je oprávnený na prijímanie Platobných kariet v súvislosti so zmluvou;
 - b) Transakcia bola autorizovaná, s výnimkou prípadov, kedy Autorizácia nie je potrebná (napr. v prípade Transakcie, ktorá neprevyšuje Autorizačný limit);
 - c) Autorizácia nebola zo strany spoločnosti 24pay, Partnera, alebo Kartovej spoločnosti odmietnutá;
 - d) Klient zadá do zúčtovania Transakcií len také Transakcie, pri ktorých ide o platbu Držiteľa Platobnej karty za Klientom skutočne poskytnutý tovar alebo službu;
 - e) Klient nie je oprávnený iniciovať vyúčtovanie Transakcií bez záväzku reálneho dodania tovaru alebo služby Držiteľovi Platobnej karty;
 - f) neexistuje žiadny dôvod, pre ktorý by bolo možné sa domnievať, že Platobná karta bola zneužitá, alebo použitá neoprávnene;
 - g) Klient dodržal iné povinnosti stanovené mu v tejto súvislosti na základe VOP a/alebo Zmluvy.
- 2.3.9. Klient nemá nárok na žiadne úroky z omeškania, ani sankcie voči spoločnosti 24pay, v súvislosti s finančnými prostriedkami, ktoré majú byť Klientovi vyúčtované na základe týchto VOP a/alebo Zmluvy, a ktoré sú prijaté od Partnera, alebo Kartovej spoločnosti, a to po dobu, kým sa tieto finančné prostriedky nenachádzajú v dispozícii spoločnosti

24pay.

2.3.10. Zákazník má právo reklamovať Transakciu vykonanú prostredníctvom platobnej karty priamo v banke, ktorá mu príslušnú platobnú kartu vydala (Zákazník môže napr. reklamovať, že neobdržal objednaný tovar či službu popr. že ju neobdržal bez chýb alebo mu bola neoprávnene čiastka strhnutá z účtu viackrát). Banka má v prípade takejto reklamácie právo požadovať od spoločnosti 24pay informácie a doklady k danej Transakcii a má tiež právo jednostranne si stiahnuť z platobného účtu spoločnosti 24pay peňažné prostriedky vo výške zodpovedajúcej reklamovanej Transakcii vrátane príslušných poplatkov, pokiaľ jej spoločnosť 24pay nepreukáže, že dodávka tovaru alebo poskytnutie služby bola v súlade so zmluvou uzatvorenou v Predajnom mieste medzi Klientom a Zákazníkom.

2.3.11. Vzhľadom na povinnosti spoločnosti 24pay a práva Zákazníka a banky je Klient povinný poskytnúť spoločnosti 24pay všetku potrebnú súčinnosť, najmä je povinný poskytnúť spoločnosti 24pay všetky relevantné informácie o vykonanej Transakcii, ktoré sa týkajú reklamácie Zákazníka a požiadavky banky a ďalej je Klient povinný dodať spoločnosti 24pay, a to do 3 dní od doručenia jej požiadavky, k príslušnej Transakcii najmä nasledovné dokumenty:

- a) objednávku,
- b) daňový doklad vystavený zákazníkovi, ktorý bude obsahovať všetky náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení, najmä presnú identifikáciu Zákazníka,
- c) kópiu potvrdenia o odoslaní tovaru, alebo potvrdenie o poskytnutí objednanej služby popr. iné obdobné dokumenty, ktorými preukáže, že poskytnutie tovaru alebo služieb Klientom bolo v súlade so zmluvou uzavretou so Zákazníkom,
- d) identifikačné údaje Zákazníka, ktorý objednal dodanie tovaru alebo poskytnutie služby, ktoré sú predmetom reklamácie
- e) komunikáciu so Zákazníkom.

2.3.12. Klient je za účelom prípadného poskytnutia dokumentov požadovaných v súvislosti s vybavením reklamácie Zákazníka povinný uchovávať tieto dokumenty, ktoré dokumentujú riadne vykonanie Transakcie, minimálne po dobu 5 rokov od vykonania platobnej operácie platobnou kartou. Klient je ďalej povinný zabezpečiť, aby na základe dodávky tovaru či služieb objednávaných prostredníctvom Predajného miesta boli vystavované dokumenty s náležitosťami uvedenými v článku 2.3.11 VOP.

2.3.13. Klient berie na vedomie, že banky popr. vydavateľa platobných kariet stanovujú pre objasnenie Transakcie a reklamácie Zákazníka prípadnú lehotu v dĺžke, ktorá spravidla nepresahuje desať (10) dní. Ak nedodá Klient informácie a dokumenty uvedené v článku 2.3.11 v lehote 3 dní odo dňa, keď je k tomu písomne vyzvaný, má spoločnosť 24pay právo jednostranne stiahnuť finančné prostriedky prijaté v prospech Klienta vrátane prípadných poplatkov a sankcií alebo iných platieb. Spoločnosť 24pay je tiež oprávnená jednostranne stiahnuť finančné prostriedky prijaté v prospech Klienta, ak vyjde aj napriek včasnému dodaniu informácií a dokumentov zo strany Klienta najavo, že reklamácia Zákazníka bola oprávnená. Spoločnosť

24pay je vždy povinná stiahnutie peňažných prostriedkov Klientovi odôvodniť a doložiť.

2.3.14. Ak stiahne spoločnosť 24pay v súlade s článkom 2.3.13 peňažnú čiastku, nemá Klient nárok na vrátenie poplatku účtovaného spoločnosťou 24pay. Ak nezaúčtované peňažné prostriedky prijaté v prospech Klienta nebudú predstavovať dostatočné množstvo peňažných prostriedkov na stiahnutie (odpočítanie) peňažnej čiastky, vzniká spoločnosti 24pay nárok voči Klientovi na úhradu peňažnej sumy zodpovedajúcej výške sumy, ktorú stiahla z platobného účtu spoločnosti 24pay banka. Ak však bola reklamácia Zákazníka oprávnená, ale príčina reklamácie bola na strane banky z dôvodu dvoj- alebo viacnásobného stiahnutia prostriedkov z platobného účtu Zákazníka (zapríčineného chybou či omylom na strane banky), je spoločnosť 24pay oprávnená stiahnuť (odpočítať) Klientovi iba sumu zodpovedajúcu výške jeho bezdôvodného obohatenia. Spoločnosť 24pay pri vrátení takejto Transakcie nevzniká nárok na poplatok.

2.3.15. Ak po prešetrení a vybavení reklamácie spoločnosť 24pay zistí, že nešlo o zneužitie ani iné neoprávnené použitie platobnej karty, sa preukáže, že Transakcia bola riadne zúčtovaná na ľarchu účtu Zákazníka a pripísaná na platobný účet spoločnosti 24pay a ďalej sa preukáže, že Klient bol riadne oprávnený na zúčtovanie Transakcie, spoločnosť 24pay bez odkladu po ukončení prešetrenia pripíše stiahnutú sumu Transakcie na 24pay účet Klienta.

2.3.16. Klient berie na vedomie, že Partneri systému 24pay rovnako ako spoločnosť 24pay posudzujú finančnú dôveryhodnosť Zákazníkov, ktorí chcú vykonať Transakciu prostredníctvom platobnej karty, a na základe tohto môžu pozmeniť obchodné podmienky platobných operácií alebo zaviesť opatrenia pre vybrané rizikové skupiny Zákazníkov. Spoločnosť 24pay bude vyhodnocovať rizikové platby na základe údajov už dostupných v systéme 24pay.

2.3.17. V súvislosti s preverovaním platieb Partnermi systému 24pay si spoločnosť 24pay vyhradzuje právo v odôvodniteľných prípadoch vybrané Transakcie odmietnuť vykonať. O tomto odmietnutí je spoločnosť 24pay povinná bez zbytočného odkladu informovať Klienta prostredníctvom e-mailovej adresy Klienta. Spoločnosť 24pay nenesie zodpovednosť za škodu, ktorá v súvislosti s odmietnutím prevedenia Transakcie Klientovi vznikne. V prípadoch, keď hrozí odôvodnené nebezpečenstvo zneužitia platobného systému 24pay, si spoločnosť 24pay vyhradzuje možnosť požiadať Klienta o pozastavenie distribúcie tovaru alebo služby do doby, než zistí, či podozrivá Transakcia bude zo strany spoločnosti 24pay overená.

2.3.18. V prípade, že sa Klient dozvie o skutočnostiach, nasvedčujúcich neoprávnenému použitiu platobnej karty Zákazníkom, je povinný o tom bezodkladne informovať spoločnosť 24pay (telefonicky, formou e-mailu).

2.3.19. Maximálny limit pre jednotlivé Transakcie realizované prostredníctvom platobných kariet je stanovený Partnermi spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay má možnosť tento limit v individuálnych prípadoch pre konkrétnych Zákazníkov meniť. V takom prípade bude o tejto skutočnosti Zákazník informovaný prostredníctvom Predajného miesta Klienta.

2.3.20. Spoločnosť 24pay oznamuje, že platobnou kartou môže platiť iba jej oprávnený držiteľ, teda osoba, ktorej údaje sú vytlačené/vyrazené na platobnej karte.

Akékoľvek zneužitie bude spoločnosťou 24pay okamžite nahlásené príslušnému útvaru Policajného zboru SR.

- 2.3.21. Klient berie na vedomie možnosť spoločnosti 24pay odmietnuť vykonanie platby kvalifikovanej spoločnosťou 24pay ako riziková.

IV.

Refundácia a Výbery

- 2.4.1. Klient sa zaväzuje, že v prípade, ak mu z vznikne povinnosť vrátiť Zákazníkovi prijatú cenu za tovar alebo službu Klienta, vykoná vrátenie pôvodne vyúčtovanej Transakcie alebo jej časti v prospech účtu Zákazníka prostredníctvom systému 24pay.
- 2.4.2. O vrátenie platby Zákazníkovi (refundáciu) žiada Klient prostredníctvom systému 24pay. Vrátenie platby je spracované spoločnosťou 24pay vždy tou istou platobnou metódou, ktorou bola platba prijatá, avšak maximálne do 13 mesiacov od jej pripísania na platobný účet spoločnosti 24pay. Ak od žiadosti Klienta o vrátenie platby uplynulo viac ako 13 mesiacov od pripísania platby na platobný účet spoločnosti 24pay, musí Klient vrátenie platby Zákazníkovi riešiť vo vlastnej réžii mimo systému 24pay. V prípade čiastočného vrátenia platby je proces vrátenia možné zopakovať viackrát, až do celkovej výšky sumy pôvodnej platby. Vrátenie platby (prevedenie sumy platobnej operácie Zákazníkovi) spracuje spoločnosť 24pay v závislosti od pôvodnej platobnej metódy, ktorou bola platba prijatá, najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po tom, ako spoločnosť 24pay prijme žiadosť Klienta o vrátenie platby a Klient zloží peňažné prostriedky určené na prevod Zákazníkovi spoločnosti 24pay. O spracovaní vrátenia platby je Klient informovaný prostredníctvom 24pay účtu a rozpisu platieb v rámci vyúčtovania..
- 2.4.3. Podmienkou vrátenia platby Zákazníkovi je dostatočný zostatok finančných prostriedkov evidovaných na 24pay účte Klienta. Na účely vrátenia platby Zákazníkovi (refundácie) sa považujú prostriedky evidované na účte 24pay na základe žiadosti Klienta o vrátenie platby za zložené Klientom spoločnosti 24pay pre Zákazníka. V prípade, že na 24pay účte nie je evidovaný zostatok v sume Klientom požadovaného vrátenia platby, systém 24pay neumožní Klientovi požiadať o vrátenie platby Zákazníkovi. V takom prípade je potrebné, aby Klient zložil finančné prostriedky na platobný účet spoločnosti 24pay v sume, ktorú má záujem vrátiť Zákazníkovi. Po prijatí finančných prostriedkov od Klienta spoločnosťou 24pay, systém 24pay umožní Klientovi požiadať o vrátenie platby Zákazníkovi a následne dôjde k spracovaniu v zmysle článku 2.4.2 týchto VOP. Takto spoločnosťou 24pay od Klienta pre účely prevodu Zákazníkovi prijaté finančné prostriedky sa považujú za prijatú platobnú operáciu podľa Zmluvy. Suma spracovaných vrátených platieb je odpočítaná z vyúčtovaných prijatých platieb Klientovi.
- 2.4.4. Do doby, kým je v systéme 24pay žiadosť o vrátenie platby evidovaná v statuse „Žiadosť o vrátenie platby“, a teda vrátenie platby ešte nebolo spracované spoločnosťou 24pay a Partnerom, Klient môže požiadať spoločnosť 24pay o zrušenie vrátenia platby Zákazníkovi (refundácie), o ktoré požiadal. Žiadosť o zrušenie refundácie musí Klient zaslať písomne na e-mail transactions@24-pay.sk. Po tejto dobe už nie je možné požiadať o zrušenie refundácie.
- 2.4.5. V prípade Výberov spoločnosť 24pay v súvislosti s inou

obchodnou činnosťou pre vybraného Klienta na základe predchádzajúcej žiadosti Zákazníka o peňažné plnenie adresovanej Klientovi prostredníctvom informačného systému Klienta a jej schválenia Klientom a žiadosti Klienta v systéme 24pay o prevedenie Zákazníkom požadovaných finančných prostriedkov Zákazníkovi z dôvodu plnenia peňažného záväzku Klienta voči Zákazníkovi zo zmluvného vzťahu medzi Klientom a Zákazníkom, prevedie (poukáže) Klientom určenú sumu, ktorú Klient na tento účel zloží spoločnosti 24pay, Zákazníkovi ako jej príjemcovi. Spoločnosť 24pay prevedie Klientom zloženú sumu finančných prostriedkov Zákazníkovi platobnou metódou bankový prevod na bankový účet Zákazníka, a to najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po tom, ako spoločnosť 24pay prijme žiadosť o prevod (poukázanie) peňazí Zákazníkovi a Klient zloží peňažné prostriedky určené na prevod (poukázanie) Zákazníkovi spoločnosti 24pay. Žiadosť o prevod (poukázanie) peňazí musí obsahovať sumu, ktorá má byť Zákazníkovi poukázaná, názov príjemcu (Zákazníka) a číslo bankového účtu vo formáte IBAN, v prospech ktorého má byť prevod (poukázanie) peňazí zrealizovaný. Podmienkou prevodu (poukázania) peňazí Zákazníkovi je dostatočný zostatok finančných prostriedkov evidovaných na 24pay účte Klienta. Na účely prevodu (poukázania) peňazí Zákazníkovi sa považujú prostriedky evidované na účte 24pay na základe žiadosti Klienta o prevod (poukázanie) peňazí za zložené Klientom spoločnosti 24pay pre Zákazníka. V prípade, že na 24pay účte nie je evidovaný zostatok v sume požadovaného prevodu (poukázania) peňazí Zákazníkovi, spoločnosť 24pay informuje Klienta na zadanú e-mailovú adresu a požadovaný prevod (poukázanie) peňazí Zákazníkovi vykoná až po tom, čo Klient zloží určenú sumu na platobný účet spoločnosti 24pay. O spracovaní prevodu (poukázania) peňazí Zákazníkovi je Klient informovaný prostredníctvom 24pay účtu. Suma spracovaných prevodov peňazí je odpočítaná z vyúčtovaných prijatých platieb Klientovi.

TRETIA ČASŤ

VZNIK, ZMENA A ZÁNIK ZÁVÄZKOVÉHO VZŤAHU

I.

Vznik zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou 24pay a Klientom

- 3.1.1. Spoločnosť 24pay poskytuje platobné služby, príp. vykonáva iné obchodné činnosti spojené s poskytovaním platobných služieb pre Klientov na základe Zmluvy. Súčasťou Zmluvy sú tieto VOP, príp. OP pre konkrétny produkt, ZP pre konkrétny typ klienta, Cenník poplatkov, Registračný formulár a príp. ostatné dokumenty, so znením ktorých prejaví Klient súhlas uzatvorením Zmluvy. Tieto dokumenty sú pre Klienta záväzné odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy, počas trvania zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou 24pay a Klientom a aj po skončení zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou 24pay a Klientom, a to až do úplného vysporiadania vzájomných pohľadávok a záväzkov.
- 3.1.2. Zmluva medzi Klientom a spoločnosťou 24pay sa uzatvára písomne, príp. iným obdobným spôsobom, na základe ktorého je možné jednoznačne identifikovať kladný prejav vôle Klienta so zmluvnými podmienkami spoločnosti 24pay. Záväzkový vzťah vzniká podpisom príslušných právnych aktov Klientom a spoločnosťou 24pay. Zmluva môže byť uzatvorená aj elektronicky.

3.1.3. Klient uzatvorí Zmluvu a vyplní všetky spoločnosťou 24pay požadované údaje Registračného formulára a potvrdí, že si prečítal tieto VOP, porozumel im a súhlasí s tým, aby sa práva a povinnosti zmluvných strán riadili Zmluvou a týmito VOP.

3.1.4. Prihlasovacie meno a prístupové heslo Klienta musí spĺňať bezpečnostné podmienky stanovené spoločnosťou 24pay. Klient berie na vedomie a súhlasí, že mu z bezpečnostných dôvodov nebudú zasielané údaje z vyplneného Registračného formulára s výnimkami uvedenými v týchto VOP. Klient nesie plnú zodpovednosť za bezpečné uchovanie prístupového hesla. Spoločnosť 24pay umožní Klientovi, aby si vytlačil aktuálne platné VOP, prípadne OP a ZP na Webovom sídle. Pri vyplnení a podpise Registračného formulára sa použije prihlasovacie meno a e-mailová adresa, ktoré predtým neboli v systéme 24pay použité s výnimkami prípadne stanovenými v týchto VOP.

3.1.5. Spoločnosť 24pay zašle Klientovi zabezpečeným spôsobom šifrovanú správu obsahujúcu prihlasovacie meno a odkaz na internetovú adresu, na ktorej sa bude môcť prihlásiť do svojho 24pay účtu. Zabezpečeným spôsobom sa rozumie šifrovaná e-mailová správa zaslaná na Klientom zadanú e-mailovú adresu, SMS alebo bezpečnostná obálka zaslaná poštou na Klientom zadanú adresu. Pri aktivácii systému 24pay bude Klientovi pridelené identifikačné číslo 24pay účtu (24pay MID), prostredníctvom ktorého bude zabezpečená integrácia na systém 24pay.

3.1.6. Klient sa zaväzuje uvádzať všetky informácie, ktoré je nutné poskytnúť pri uzatváraní Zmluvy vždy pravdivo, úplne, presne a zrozumiteľne, v opačnom prípade je spoločnosť 24pay oprávnená návrh na uzavretie Zmluvy nepriať, resp. Zmluva sa stane neplatnou. So súhlasom spoločnosti 24pay je možné Zmluvu po doplnení jednotlivých údajov následne obnoviť.

3.1.7. Dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti Zmluvy sa stávajú tieto VOP, príp. OP či ZP vzťahujúce sa k platobnej službe, ktorú sa Klient zaviazal užívať, záväzné pre všetky zmluvné strany. Jednotlivé časti zmluvného vzťahu, podľa svojej povahy, platia až do doby úplného vysporiadania práv a záväzkov medzi spoločnosťou 24pay a Klientom.

3.1.8. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. V prípade ak je v Zmluve uvedená doba platnosti, na ktorú sa uzatvára, uzatvára sa na dobu určitú.

II.

Zánik Zmluvy

3.2.1. Zmluva zaniká:

- a) písomnou dohodou Zmluvných strán,
- b) uplynutím doby platnosti Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú,
- c) včasným a riadnym splnením Zmluvy uzatvorenej na konkrétnu činnosť/konkrétny počet činností platobného styku,
- d) výpoveďou jednej zo zmluvných strán,
- e) odstúpením od Zmluvy,
- f) zánikom spoločnosti 24pay alebo Klienta právnickej osoby bez právneho nástupcu alebo smrťou fyzickej osoby podnikateľa, alebo

g) zánikom povolenia spoločnosti 24pay na prevádzkovanie platobných služieb.

3.2.2. Zmluvu je možné uzatvoriť na dobu určitú alebo na poskytnutie konkrétnej platobnej služby / poskytnutie konkrétneho počtu platobných služieb. V prípade, ak nie je v Zmluve uvedená doba platnosti alebo poskytnutie konkrétneho počtu platobných služieb na ktoré sa uzatvára, uzatvára sa Zmluva na dobu neurčitú.

3.2.3. Každá zmluvná strana je oprávnená Zmluvu uzavrieť na dobu neurčitú vypovedať, a to aj bez uvedenia dôvodu. V prípade výpovede zo strany Klienta je výpovedná lehota jeden mesiac a v prípade výpovede zo strany spoločnosti 24pay je výpovedná lehota dva mesiace. Výpoveď musí byť písomná a musí byť doručená druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota začne plynúť nasledujúcim kalendárnym dňom po preukázateľnom doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

3.2.4. Uplynutím výpovednej lehoty podľa týchto VOP Zmluva zaniká, spoločnosť 24pay zruší 24pay účet Klienta a Klient stráca možnosť prístupu k 24pay účtu a možnosť prihlásenia sa do systému pod 24pay prihlasovacími údajmi. V prípade, že po zániku Zmluvy zostane na platobnom účte spoločnosti 24pay nevysporiadaný zostatok, je takému Klientovi zachované právo domáhať sa prevodu týchto peňažných prostriedkov spôsobom upraveným v týchto VOP. Vypovedanie Zmluvy nemá vplyv na záväzky vyplývajúce z plnenia Zmluvy pred jej vypovedaním.

3.2.5. Klient je oprávnený vypovedať Zmluvu písomnou formou s okamžitou účinnosťou ku dňu doručenia výpovede spoločnosti 24pay v prípade, ak:

- a) spoločnosť 24pay opakovane a/alebo hrubo poruší Zmluvu,
- b) nesúhlasí so zmenou týchto VOP, OP alebo ZP,
- c) spoločnosť 24pay poskytuje platobné služby v rozpore so zákonom.

3.2.6. Spoločnosť 24pay môže odstúpiť od Zmluvy formou e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu Klienta registrovanú v systéme 24pay alebo iným spôsobom doručenia odstúpenia od Zmluvy, ak:

- a) počas doby dvoch rokov nedošlo k žiadnej platobnej činnosti zo strany Klienta, a/alebo
- b) Klient porušil Zmluvu alebo konal v rozpore s VOP alebo inými OP a ZP a nevykonával nápravu v lehote, ktorá mu bola spoločnosťou 24pay poskytnutá; pokiaľ nie je takáto lehota výslovne uvedená spoločnosťou 24pay pri porušení konkrétnej zmluvnej povinnosti Klienta, uplatňuje sa 15 dňová lehota na nápravu, a/alebo
- c) Klient opakovane alebo hrubo poruší Zmluvu, a/alebo
- d) spoločnosť 24pay má dôvodné podozrenie, že Klient konal v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi, so zásadami poctivého obchodného styku alebo v pomeroch Klienta došlo k výrazným zmenám, ktoré nedávajú záruku plnenia podmienok Zmluvy, a/alebo
- e) nastanú skutočnosti uvedené v článku 2.1.11 VOP alebo iné skutočnosti oprávňujúce podľa VOP na odstúpenie od Zmluvy, a/alebo

- f) nastane koncentrácia veľkého počtu reklamácií v Predajnom mieste, a/alebo
- g) bolo začaté trestné stíhanie proti Klientovi,
- h) akékoľvek doklady a/alebo informácie predložené Klientom spoločnosti 24pay neboli pravdivé a/alebo boli zavádzajúce, a/alebo
- i) Klient určí minimálnu výšku platby za tovar a služby, ktoré je možné uhradiť platobnou kartou, a/alebo
- j) spoločnosť 24pay ukončila alebo sa rozhodla ukončiť prevádzkovanie systému 24pay.

3.2.7. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom preukázateľného doručenia písomného oznámenia o odstúpení Klientovi.

3.2.8. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na záväzky vyplývajúce z plnenia Zmluvy pred odstúpením od Zmluvy.

III.

Vysporiadanie

3.3.1. Po zániku Zmluvy zostáva Klientovi zachované právo domáhať sa prevodu peňažných prostriedkov, ktoré po zániku Zmluvy zostali ako nevysporiadaný zostatok na platobnom účte spoločnosti 24pay, a to spôsobom upraveným v tejto časti týchto VOP.

3.3.2. Osoba, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, zašle na adresu spoločnosti 24pay doporučenou poštou nasledujúce doklady:

- a) identifikačný kód (MID) vzťahujúci sa k príslušnému 24pay účtu,
- b) kópiu občianskeho preukazu takejto osoby, v prípade právnickej osoby kópiu občianskeho preukazu člena štatutárneho orgánu právnickej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby,
- c) úradne overenú kópiu rodného listu takejto osoby, v prípade právnickej osoby originál alebo overenú kópiu výpisu z obchodného registra,
- d) platobný účet, na ktorý má byť poukázaný nevysporiadaný zostatok,
- e) adresu súčasného pobytu, platnú e-mailovú adresu a číslo mobilného telefónu takejto osoby resp. člena štatutárneho orgánu právnickej osoby.

3.3.3. Spoločnosť 24pay preskúma doklady zaslané osobou, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok v lehote 30 dní od ich doručenia.

3.3.4. V prípade, že spoločnosť 24pay pri preskúmaní dokladov podľa týchto VOP zistí, že doklady sú neúplné alebo nesprávne, vyzve osobu, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, na doplnenie týchto dokladov v lehote 15 dní. Po obdržaní doplnených alebo správnych dokladov od osoby, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, spoločnosť 24pay preskúma doklady v lehote ďalších 30 dní od ich doručenia. Spoločnosť 24pay bude postupovať obdobne podľa tohto článku VOP až do okamihu, kedy dostane všetky podklady podľa týchto VOP.

3.3.5. V prípade, že spoločnosť 24pay po preskúmaní dokladov podľa článku 3.3.2 týchto VOP (prípadne doplnených postupom podľa týchto VOP) zistí, že doklady oprávňujú osobu, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, k vydaniu nevysporiadaného zostatku, prevedie spoločnosť 24pay

nevysporiadaný zostatok na platobný účet uvedený osobou, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok v lehote 15 dní od skončenia preskúmania podľa týchto VOP a súčasne spoločnosť 24pay zašle tejto osobe na e-mailovú adresu správu o kladnom vybavení jej žiadosti. V opačnom prípade spoločnosť 24pay nepoukáže nevysporiadaný zostatok na platobný účet uvedený osobou, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok a spoločnosť 24pay v lehote na preskúmanie dokladov podľa článku 3.3.2 týchto VOP zašle tejto osobe na e-mailovú adresu správu o zamietnutí jej žiadosti so stručným odôvodnením. Osobe, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, v takom prípade zostáva zachované právo domáhať sa svojich nárokov právnou cestou.

3.3.6. Spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo nepoukázať nevysporiadaný zostatok osobe, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, najmä v prípadoch, keď v dokladoch predložených budú zistené nezrovnalosti, keď bude existovať pochybnosť o pravosti týchto dokladov, keď žiadosť bude zaslaná osobou zjavne neoprávnenou alebo keď vznikne podozrenie z pokusu o spáchanie trestného činu či iného protiprávneho konania. Spoločnosť 24pay sa v prípade podozrenia z pokusu o spáchanie trestného činu alebo iného protiprávneho konania obráti na príslušné štátne orgány.

3.3.7. Ak ani v lehote 3 rokov od zániku Zmluvy nebude možné poukázať nevysporiadaný zostatok osobe, ktorá preukáže svoje oprávnenie k nevysporiadanému zostatku postupom uvedeným v tejto časti týchto VOP, Klient súhlasí s prevodom tohto nevysporiadaného zostatku na spoločnosť 24pay, a uplynutím stanovenej lehoty sa spoločnosť 24pay stáva vlastníkom sumy zodpovedajúcej nevysporiadanému zostatku.

ŠTVRTÁ ČASŤ

PRÁVA, POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

I.

Práva, povinnosti a zodpovednosť spoločnosti 24pay

Spoločnosť 24pay má právo:

4.1.1. Odmietnuť spracovanie Transakcie uskutočnenej konkrétnym Zákazníkom ak:

- a) má odôvodnené podozrenie, že Transakcia nie je v súlade s právnym predpisom,
- b) má odôvodnené podozrenie, že Transakcia nebola uskutočnená so súhlasom Držiteľa platobnej karty, ktorá bola na danú Transakciu použitá,
- c) má odôvodnené podozrenie, že Transakcia nebola uskutočnená so súhlasom majiteľa platobného účtu, ktorý bol v prípade danej Transakcie použitý,
- d) má odôvodnené podozrenie, že nejde o reálnu Transakciu (okrem testovania).

4.1.2. Spoločnosť 24pay je oprávnená stanoviť minimálnu hodnotu prevodu pre konkrétny druh platobnej operácie. Zákazník je povinný dodržiavať minimálnu hodnotu prevodu, pod ktorú spoločnosť 24pay platobnú operáciu nerealizuje. Zníženie minimálnej hodnoty stanovenej pre príslušnú platobnú operáciu, môže nastať len s

predchádzajúcim súhlasom spoločnosti 24pay.

- 4.1.3. Spoločnosť 24pay je oprávnená kedykoľvek, a to aj bez predchádzajúceho oznámenia, započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči Klientovi proti akýmkoľvek pohľadávkam Klienta voči spoločnosti 24pay.
- 4.1.4. Spoločnosť 24pay môže použiť finančné prostriedky Klienta na vyúčtovanie na započítanie proti svojim pohľadávkam, ktoré má voči Klientovi.
- 4.1.5. Spoločnosť 24pay môže započítať voči Klientovi aj také vzájomné pohľadávky, ktoré nie sú ešte splatné.

Spoločnosť 24pay je povinná:

- 4.1.6. po dobu trvania Zmluvy poskytovať Klientovi platobné služby v súlade so Zmluvou a VOP, prevádzkovať systém 24pay a zabezpečiť jeho plnú funkčnosť. V prípade akejkoľvek chyby a/alebo nefunkčnosti systému 24pay je Klient povinný informovať spoločnosť 24pay a uviesť stručný opis problému. Spoločnosť 24pay je povinná odstrániť takýto problém v primeranej lehote a bez zbytočného odkladu
- 4.1.7. neposkytovať heslo a identifikačný kód (MID) inej osobe ako Klientovi,
- 4.1.8. umožniť Klientovi ohlásiť stratu alebo neoprávnené použitie hesla alebo 24pay účtu spôsobom opísaným v týchto VOP,
- 4.1.9. uchovávať záznamy o vykonaní každej platobnej operácie počas dostatočne dlhej doby, najmenej však po dobu piatich (5) kalendárnych rokov,
- 4.1.10. v prípade sporu s Klientom niesť dôkazné bremeno o tom, že platobná operácia, ktorej sa spor týka, bola správne zaznamenaná a zaúčtovaná, a že nebola ovplyvnená technickou poruchou alebo inou chybou,
- 4.1.11. sprístupniť Klientovi zobrazením prostredníctvom internetového rozhrania alebo formou e-mailu prehľad platobných operácií,
- 4.1.12. v prípade zistenia chybyne zaúčtovaných položiek vykonať bez zbytočného odkladu opravu,
- 4.1.13. vhodným spôsobom zobrazovať na 24pay účte Klienta údaje potrebné na kontrolu dodržania limitov podľa týchto VOP zo strany Klienta.
- 4.1.14. podávať Klientovi, najmä zobrazením informácií v prostredí 24pay účtu či prípadne e-mailovou správou zaslanou raz mesačne na e-mailovú adresu Klienta registrovanú v systéme 24pay, informácie týkajúce sa platobných operácií vykonaných prostredníctvom systému 24pay, ktoré obsahujú aspoň:
 - a) údaje umožňujúce Klientovi identifikovať platobnú operáciu a tiež informácie o Zákazníkovi, u ktorého alebo s ktorým platobná operácia prebehla,
 - b) výšku čiastky účtovanej na ľarchu Klienta v mene, v ktorej je s Klientom účtovaná,
 - c) výšku cien či poplatkov účtovaných spoločnosťou 24pay za jednotlivé druhy platobnej operácie.

Spoločnosť 24pay zodpovedá za:

- 4.1.15. škody spôsobené zavineným porušením svojich zákonných povinností.
- 4.1.16. chyby alebo iné nezrovnalosti vo vedení 24pay účtu, za ktorých pôvodcu možno považovať spoločnosť 24pay,

- 4.1.17. za chybné vykonanie alebo nevykonanie platobnej operácie spoločnosťou 24pay, ak bola chybné vykonaná alebo nevykonaná platobná operácia spôsobená zlyhaním hardvéru a / alebo softvéru v správe spoločnosti 24pay či ľudského faktoru spoločnosti 24pay; to neplatí, ak došlo k chybné vykonanej platobnej operácii v príčinnej súvislosti s hrubou nedbanlivosťou alebo úmyselným protiprávnym konaním Zákazníka alebo osoby za neho konajúcej alebo tretej osoby, ak táto prekonal zodpovedajúcu úroveň zabezpečenia systému 24pay,
- 4.1.18. Spoločnosť 24pay nezodpovedá najmä v prípade porúch hardvérového a softvérového vybavenia užívateľa a zákazníka alebo porúch pripojenia k systému 24pay, ktoré neboli spôsobené na strane spoločnosti 24pay.
- 4.1.19. Spoločnosť 24pay nezodpovedá za finančné straty, ktoré vzniknú počas poruchy pri realizácii Transakcií, ktoré boli spôsobené nefunkčnosťou tých využívaných častí služieb verejnej dátovej siete internet, ktoré sú mimo jej kontrolu, výpadkom elektrickej energie, výpadkom telekomunikačných operátorov a ani za škody, ktoré by tým Klientovi vznikli.
- 4.1.20. Spoločnosť 24pay nezodpovedá ani za kvalitu, úplnosť a čas dodania tovaru a služieb, ktoré boli uhradené Zákazníkom prostredníctvom systému 24pay.
- 4.1.21. V prípade vzniku povinnosti spoločnosti 24pay nahradiť Klientovi spôsobenú škodu, nie je spoločnosť 24pay povinná uhradiť ušlý zisk Klienta a nemajetkovú ujmu Klienta.
- 4.1.22. V prípade zodpovednosti spoločnosti 24pay nie sú dotknuté nároky Klienta na náhradu škody.

II.

Povinnosti a zodpovednosť klienta

Klient je povinný:

- 4.2.1. v Predajnom mieste sprístupniť svojim Zákazníkom systém 24pay, ktorý umožní Klientovi prijímať platby za tovary alebo služby Klienta,
- 4.2.2. užívať systém 24pay v súlade s VOP, najmä dodržiavať všetky dohodnuté zásady na zaistenie bezpečnosti 24pay užívateľského účtu a prostriedkov, ktoré umožňujú jeho užívanie, a to minimálne v rozsahu stanovenom v týchto VOP,
- 4.2.3. v Predajnom mieste zabezpečiť nepretržitú dostupnosť informácií minimálne v rozsahu: identifikácia Klienta, úplný popis ponúkaného tovaru a služby a ich ceny, spôsob vrátenia tovaru, vrátenia zaplatenej čiastky, kontakt na zákaznícky servis Klienta, menu krajiny, alebo menu, v ktorej bude predaj realizovaný, exportné obmedzenia, spôsob doručenia tovaru alebo poskytnutia služby, názov krajiny, v ktorej je Klient registrovaný, informácie o ochrane a záruke bezpečnosti osobných údajov držiteľov platobných kariet,
- 4.2.4. nezaznamenávať svoje heslo alebo identifikačný kód (MID) v ľahko rozoznateľnej podobe a neposkytovať ho neoprávneným osobám; Klient si je vedomý rizík spojených so sprístupnením hesla alebo identifikačného kódu (MID) iným osobám,
- 4.2.5. v prípade, že zistí sprístupnenie identifikačného kódu a/alebo hesla či reálne nebezpečenstvo jeho sprístupnenia neoprávnenej osobe, bezodkladne túto skutočnosť oznámiť spoločnosti 24pay a ihneď zmeniť heslo,

- 4.2.6. povinný konať v súlade s príslušnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- 4.2.7. zabezpečiť všetky technické podmienky, aktuálnosť a správnosť informácií na strane Klienta,
- 4.2.8. uhradiť spoločnosti 24pay všetky náklady v súlade s podmienkami stanovenými v Zmluve a VOP vo forme poplatkov uvedených v Registračnom formulári alebo v Cenníku poplatkov,
- 4.2.9. oznamovať spoločnosti 24pay písomne v dostatočnom predstihu všetky zmeny, ktoré môžu mať vplyv na riadne plnenie Zmluvy zo strany Klienta.
- 4.2.10. Klient nie je oprávnený zmeniť typ tovaru a/alebo služieb ponúkaných v Predajnom mieste. Akákoľvek zmena v ponuke tovarov a/alebo služieb podlieha predchádzajúcemu súhlasu spoločnosti 24pay

Klient zodpovedá:

- 4.2.11. za stratu utrpenú v dôsledku Klientom chybné zadanej a spoločnosťou 24pay podľa tohto zadania vykonanej platobnej operácie, platobnej operácie, zadanej inou osobou ako Klientom, prihlásenej pod 24pay prihlasovacím menom a heslom Klienta; Klient sa tejto zodpovednosti zbaví, ak preukáže, že heslo bolo sprístupnené neoprávnenej osobe zavinením spoločnosti 24pay (napr. jeho zaslaním na inú e-mailovú adresu),
- 4.2.12. v plnom rozsahu za akékoľvek neoprávnené použitie 24pay účtu, a to aj po ohlásení straty alebo iného neoprávneného sprístupnenia svojho hesla, pretože je v možnostiach a povinnosťou Klienta urobiť samostatne a bezodkladne potrebné opatrenia na zabránenie zneužitia svojho 24pay účtu zmenou hesla.
- 4.2.13. Klient je povinný dodržiavať nasledujúce zásady na zaistenie bezpečnosti 24pay Uživateľského účtu:
- a) dodržiavať povinnosti stanovené v týchto VOP, prípadne ďalších OP a ZP,
 - b) používať zabezpečené prostriedky pre pripojenie k systému 24pay (najmä používať počítač s nainštalovaným, aktívnym a aktualizovaným antivírusovým programom, s aktívnym firewallom, s aktualizovaným internetovým prehliadačom a s aktualizovaným operačným systémom).
- 4.2.14. Klient je povinný v prípade, že je Politicky exponovanou osobou alebo aj tento status zanikne, oznámiť túto skutočnosť spoločnosti 24pay.

III.

Náhrada nákladov 24pay

- 4.3.1. Zriadenie a prevádzkovanie 24pay účtu vrátane všetkých platobných operácií vykonaných podľa týchto VOP a v rámci ich limitov, podlieha Cenníku poplatkov.
- 4.3.2. Klient berie na vedomie, že vykonávanie niektorých platobných operácií je spojené s nákladmi na strane spoločnosti 24pay, ktoré sú najmä spôsobené spoplatnením bezhotovostných prevodov bankami a inými peňažnými ústavmi. Vzhľadom k tomu platobné operácie podliehajú poplatkom podľa Cenníka poplatkov.
- 4.3.3. Cenník poplatkov vydáva spoločnosť 24pay za účelom náhrady nákladov a poplatkov spojených

s prevádzkovaním systému 24pay. Klient uzatvorením Zmluvy so spoločnosťou 24pay súhlasí s tým, aby sa Cenník poplatkov stal neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

- 4.3.4. Spoločnosť 24pay je oprávnená jednostranne meniť Cenník poplatkov (napr. v nadväznosti na prípadné zmeny výšky bankových poplatkov), pričom Klient s týmto oprávnením súhlasí.
- 4.3.5. Zmenu a/alebo doplnenie Cenníka poplatkov spoločnosť 24pay oznámi Klientovi zverejnením na webovom sídle dva mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti zmien a zmenený a/alebo doplnený Cenník poplatkov sa stáva neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy medzi spoločnosťou 24pay a Klientom ku dňu účinnosti zmeneného a/alebo doplneného Cenníka poplatkov. Ak Klient nesúhlasí so zmenami, má právo na okamžité ukončenie Zmluvy bez sankčných poplatkov pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien formou výpovede Zmluvy s okamžitou účinnosťou.
- 4.3.6. Spoločnosť 24pay uverejňuje aktuálne platný Cenník poplatkov na webovom sídle. Cenník poplatkov (resp. jeho zmena) nadobúda účinnosť vždy ku dňu stanovenému spoločnosťou 24pay v Cenníku poplatkov, pričom týmto dňom sa Cenník poplatkov stáva súčasťou Rámcovej zmluvy a nahrádza predchádzajúce znenie Cenníka poplatkov.
- 4.3.7. Klient je povinný nahradiť spoločnosti 24pay nevyhnutné náklady za uskutočnenie Transakcie na platobný účet spoločnosti 24pay podľa aktuálneho Cenníka poplatkov v prípade, že tak ustanovuje Cenník poplatkov.
- 4.3.8. Klient je povinný nahradiť spoločnosti 24pay náklady, ktoré jej vzniknú v súvislosti s porušením povinností Klienta podľa týchto VOP. Výška týchto náhrad sa bude rovnať skutočným nákladom či škodám, ktoré vznikli spoločnosti 24pay v dôsledku porušenia povinností Klienta.
- 4.3.9. V prípade nezrealizovania transakcie na platobný účet Klienta z dôvodov uvedených v týchto VOP je spoločnosť 24pay oprávnená si zo sumy poukázanej v prospech jej platobného účtu odpočítať náklady (resp. poplatok) spojené s vrátením peňažných prostriedkov alebo s ďalším prevodom týchto peňažných prostriedkov. Výška nákladov (resp. poplatku) je stanovená v Cenníku poplatkov.
- 4.3.10. Klient súhlasí s tým, aby spoločnosť 24pay náhrady a poplatky podľa Cenníka poplatkov odpočítala z peňažných prostriedkov Klienta. Klient najmä berie na vedomie a súhlasí, že jednotlivé formy pripísania peňažných prostriedkov na platobný účet Klienta podľa týchto VOP podliehajú poplatkom podľa Cenníka poplatkov, a preto môžu byť Klientovi na platobný účet pripísané peňažné prostriedky, znížené o príslušný poplatok.
- 4.3.11. Spoločnosť 24pay má právo ponúknuť Klientovi osobitnú výšku poplatkov, ktoré sú špecifikované a prispôbované jednotlivým Klientom osobitne, podľa charakteru zmluvného vzťahu. Ponuka poplatkov je uvedená v Registračnom formulári. Ponuka poplatkov poskytnutá spoločnosťou 24pay Klientovi má prednosť pred Cenníkom poplatkov.

PIATA ČASŤ

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I.

Úvodné ustanovenia

5.1.1. Všetky právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi Klientom a spoločnosťou 24pay v súvislosti s podávaním a riešením prípadných reklamácií používateľa platobných služieb, najmä spôsob ich podávania, ich náležitosti, lehoty a spôsob ich vybavovania, sa riadia týmto reklamačným poriadkom platným v čase podania reklamácie, pokiaľ nie je v týchto VOP uvedené inak.

II.

Všeobecné ustanovenia o reklamáciách

5.2.1. Za reklamáciu sa považuje uplatnenie nároku používateľa platobných služieb na preverenie správnosti a kvality platobných služieb poskytovaných spoločnosťou 24pay.

5.2.2. Používateľ platobných služieb je oprávnený uplatniť reklamáciu písomným podaním na adresu spoločnosti 24pay: 24-pay s.r.o., Kálov 356, 010 01 Žilina, Slovenská republika, alebo v prípade Klienta prostredníctvom e-mailovej adresy spoločnosti 24pay uvedenej v Zmluve. Reklamácia musí byť podaná v slovenskom jazyku.

5.2.3. Z podanej reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu. Používateľ platobných služieb je povinný predložiť k reklamácii všetky doklady týkajúce sa príslušnej platobnej operácie alebo inej platobnej služby preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú účinne plynúť až odo dňa, kedy boli spoločnosti 24pay preukázané všetky skutočnosti, ktoré používateľ platobných služieb v reklamácii uvádza, a ktorých preukázanie zo strany používateľa platobných služieb je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania.

5.2.4. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je spoločnosť 24pay oprávnená vyzvať používateľa platobných služieb telefonicky alebo písomne, prípadne na e-mailovú adresu používateľa platobných služieb uvedenú v Zmluve alebo v písomnej reklamácii na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných údajov a dokladov vo forme a spôsobom podľa pokynov spoločnosti 24pay. V prípade, že používateľ platobných služieb reklamovaný nárok neupresní, alebo nedoloží spoločnosťou 24pay požadované doklady do stanovenej lehoty, spoločnosť 24pay bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.

5.2.5. Za reklamáciu sa nepovažuje:

- žiadosť používateľa platobných služieb o identifikáciu platby alebo identifikáciu Zákazníka – platiteľa,
- žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby,
- žiadosť o zrušenie platby pripravenej k odoslaniu,
- dožiadanie náhradného výpisu, žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi – platby - Zákazníkovi alebo špecifikáciu platobnej operácie,
- žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré používateľ platobných služieb spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi, zjavne bez úmyslu využiť službu spoločnosti 24pay, voči ktorej žiadosť smeruje,
- podnet používateľa platobných služieb na zlepšenie služieb spoločnosti 24pay, na úpravu vydávaných dokumentov,
- žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom

- nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb, poskytovaných spoločnosťou 24pay
- vyžiadanie potvrdenia o pripísaní platby od banky príjemcu na žiadosť používateľa platobných služieb,
- vystavenie potvrdenia o zrealizovanej platbe.

5.2.6. Spoločnosť 24pay poskytuje písomne informácie o postupe spoločnosti 24pay pri vybavovaní reklamácie zverejnením VOP, ktorých súčasťou je tento reklamačný poriadok, na svojom webovom sídle www.24-pay.sk. Reklamačný poriadok môže byť spoločnosťou 24pay vydaný i ako samostatný dokument pre účely kvalitnejšej informovanosti používateľa platobných služieb, formálne je však súčasťou týchto VOP.

5.2.7. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia Zmluvy a VOP v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie používateľom platobných služieb.

5.2.8. Spoločnosť 24pay je oprávnená v závislosti od zmien právnych predpisov meniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Predmetnú zmenu zverejní spoločnosť 24pay na svojom webovom sídle.

III.

Lehoty na podanie reklamácie

5.3.1. Používateľ platobných služieb je povinný uplatniť reklamáciu voči spoločnosti 24pay spôsobom uvedeným v článku 5.2.2. týchto VOP bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia tejto skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie, najneskôr do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet, kedy mal používateľ platobných služieb možnosť zistiť skutočnosť, ktorá je predmetom reklamácie.

5.3.2. Používateľ platobných služieb má nárok na nápravu zo strany spoločnosti 24pay, ak bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia chyby vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov od chybného vykonania platobnej operácie informoval spoločnosť 24pay o tom, že zistil chybu vykonanej platobnej operácie, na základe ktorej používateľovi platobných služieb vzniká nárok na nápravu.

5.3.3. Platné uplatnenie reklamácie používateľom platobných služieb nezbavuje používateľa platobných služieb povinnosti plniť svoje záväzky voči spoločnosti 24pay po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, keď je reklamácia používateľa platobných služieb oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

IV.

Lehoty na vybavenie reklamácií

5.4.1. Spoločnosť 24pay rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie spôsobom uvedeným v článku 5.2.2. týchto VOP.

5.4.2. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, spoločnosť 24pay je povinná poskytnúť používateľovi platobných služieb predbežnú odpoveď s uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní. Celkové vybavenie reklamácie klienta pri platobných službách v menách podľa § 1 ods. 2 písm. b) a písm. c) zákona o platobných službách

nesmie trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa doručenia reklamácie.

V.

Oprávnenosť reklamácie

- 5.5.1. Za neoprávnenú sa považuje reklamácia, ak je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi, reklamácia služieb, ktoré nevyplyvajú zo zmluvného vzťahu medzi používateľom platobných služieb a spoločnosťou 24pay, reklamácia, v ktorej sú uvádzané skutočnosti nezakladajúce sa na pravde a reklamácia podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.
- 5.5.2. Spoločnosť 24pay nie je povinná odpovedať používateľovi platobných služieb alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa článku 5.2.1. týchto VOP, ako ani na opakovaný podnet používateľa platobných služieb, pokiaľ jeho opakované podanie je zjavne neopodstatnené.
- 5.5.3. Spoločnosť 24pay nie je povinná odpovedať používateľovi platobných služieb alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa článku 5.2.5. týchto VOP, ako ani na opakovaný podnet používateľa platobných služieb, pokiaľ jeho opakované podanie je zjavne neopodstatnené.
- 5.5.4. V prípade, že vo vzťahu k predmetu reklamácie spoločnosť 24pay zaujala stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky používateľa platobných služieb, je spoločnosť 24pay povinná komplexne vysvetliť používateľovi platobných služieb svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, o možnosti obrátiť sa na orgán vykonávajúci dohľad, ktorým je Národná banka Slovenska a pod. Spoločnosť 24pay poskytne používateľovi platobných služieb odpoveď ku každému bodu jeho reklamácie, a to v listinnej podobe, ktorú spoločnosť 24pay doručuje na adresu elektronickej pošty používateľa platobných služieb uvedenej v reklamacii. Ak takáto adresa nie je uvedená, tak na poštovú adresu používateľa platobných služieb uvedenú v reklamacii.
- 5.5.5. V prípade splnenia podmienok zodpovednosti spoločnosti 24pay za chybné vykonané operácie, je spoločnosť 24pay povinná prijať a vykonať nápravné opatrenia a vyrozumie o nich používateľa platobných služieb písomne; pre vyrozumie sa primerane použijú ustanovenia článku 5.5.4 týchto VOP.
- 5.5.6. Používateľovi platobných služieb neprináležia úroky zo sumy chybné vykonanej platobnej operácie okrem prípadu nevykonania alebo chybného vykonania platobnej operácie spôsobeného spoločnosťou 24pay.

VI.

Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

- 5.6.1. Pokiaľ nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak, náklady spojené s vybavením reklamácie, bez ohľadu na to, či je reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza spoločnosť 24pay.
- 5.6.2. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša predkladateľ reklamácie.

ŠIESTA ČASŤ OSOBITNÉ STANOVENIA

I.

Riešenie sporov

- 6.1.1. Spory zo Zmluvy alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou, najmä spory vzniknuté medzi Zmluvnými stranami pri poskytovaní platobných služieb, alebo v súvislosti s nimi, budú Zmluvné strany riešiť prednostne vzájomným rokovaním Zmluvných strán vedenými v dobrej viere a s dobrým úmyslom.
- 6.1.2. Spor, ktorý sa nepodarí vyriešiť postupom podľa článku 6.1.1 VOP, bude rozhodnutý vecne a miestne príslušným všeobecným súdom v Slovenskej republike.
- 6.1.3. Spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb spoločnosťou 24pay je možné riešiť v súlade so Zákonom aj prostredníctvom rozhodcovského riešenia sporov alebo iného mimosúdneho riešenia sporov postupom v súlade s osobitnými predpismi upravujúcimi tieto konania, napr. zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov a zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V prípade používateľa platobných služieb, ktorý je spotrebiteľom, je jedným zo subjektov alternatívneho riešenia sporov Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, sídlo: Mýtna 48, Blumental offices I, 811 07 Bratislava (www.institutars.sk).

II.

Zmena všeobecných obchodných podmienok

- 6.2.1. Spoločnosť 24pay je oprávnená jednostranne meniť alebo dopĺňať tieto VOP za podmienok tu stanovených. Klient s týmto oprávnením spoločnosti 24pay súhlasí.
- 6.2.2. Zmenu alebo doplnenie VOP spoločnosť 24pay oznámi Klientovi zverejnením na webovom sídle a formou e-mailu, zaslaného na e-mailovú adresu Klienta registrovanú v systéme 24pay, ktorý bude obsahovať odkaz na adresu webového sídla, na ktorej sú zmenené a/alebo doplnené VOP zverejnené, a to najmenej dva mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti zmien a zmenené a/alebo doplnené VOP sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy medzi spoločnosťou 24pay a Klientom ku dňu účinnosti zmenených a/alebo doplnených VOP.
- 6.2.3. Z webového sídla, na ktorej sú zmenené a/alebo doplnené VOP zverejnené si ich Klient môže vytlačiť alebo uložiť v elektronickej podobe na svoj nosič dát.
- 6.2.4. Ak Klient nesúhlasí so zmenami VOP má právo na okamžité ukončenie Zmluvy bez sankčných poplatkov pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien formou výpovede Zmluvy s okamžitou účinnosťou.
- 6.2.5. Pokiaľ Klient nevypovie Zmluvu podľa článku 6.2.4 týchto VOP, platí, že zmeny VOP prijal.
- 6.2.6. Tieto VOP sú vydané v elektronickej podobe a prístupné na webovom sídle spoločnosti 24pay.
- 6.2.7. Dôvodom pre zmenu VOP môže byť jedna alebo viac z nasledovných okolností:
- a) dôjde k zmene všeobecne záväzných právnych predpisov, ukladajúcich také práva alebo povinnosti spoločnosti 24pay alebo Klientom, ktoré sú v rozpore s týmito VOP, alebo je nutné tieto práva a

povinnosti zahrnúť do týchto VOP. Za také zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov sa považuje najmä tiež zmena legislatívy v oblasti opatrení proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti;

- b) zmenu VOP si vyžiada nutnosť zlepšenia technickej úrovne systému 24pay, vrátane zlepšenia jeho zabezpečenia pred jeho zneužitím, zvýšenia užívateľského komfortu alebo nutnosť odstránenia chýb a nedostatkov v systéme 24pay;
- c) zmenu VOP si vyžiada nutnosť ochrany prístupového hesla Klienta a iných kódov či informácií Klienta v systéme 24pay;
- d) výskyt alebo rozšírenie nového rizika pre prevádzku systému 24pay či pre používanie elektronických platobných prostriedkov (napr. nové formy finančnej či počítačovej kriminality);
- e) významná zmena na trhu finančných služieb alebo v oblasti vydávania či užívania peňažných prostriedkov.

III.

Právny vzťah medzi Zákazníkom a Klientom a medzi spoločnosťou 24pay a Klientom

- 6.3.1. Právny vzťah medzi Zákazníkom a Klientom, ktorého predmetom je predaj tovaru alebo poskytovanie služieb, sa riadi zmluvou medzi týmito osobami. Spoločnosť 24pay v žiadnom prípade nezodpovedá za plnenie záväzkov vyplývajúcich z tohto právneho vzťahu s výnimkou vykonania úhrady ceny a poukázania peňazí Zákazníkovi v súlade s týmito VOP.
- 6.3.2. Právny vzťah medzi spoločnosťou 24pay a Klientom sa riadi Zmluvou, ktorou sa Klient zaväzuje umožniť Zákazníkovi vykonať úhradu ceny prostredníctvom systému 24pay a v prípade, že Zákazník túto úhradu prostredníctvom systému 24pay vykoná, zaväzuje sa Klient uznať túto úhradu za riadne vykonanú. Právny vzťah medzi spoločnosťou 24pay a Klientom sa ďalej riadi týmito VOP, pokiaľ Zmluva medzi 24pay a Klientom neobsahuje v jednotlivých prípadoch odlišnú úpravu.
- 6.3.3. Spoločnosť 24pay sa zaväzuje poskytnúť Klientovi pre potrebu sledovania jednotlivých úhrad Zákazníkmi za predané tovary a poskytnuté služby a prevodov platieb Zákazníkom prístup k Užívateľskému účtu. Klient bude mať najmä možnosť v Užívateľskom účte, zobrazíť prehľad Transakcií v Predajnom mieste a vykonaných vyúčtovaní a v prípade vyúčtovania zobrazíť prehľad Transakcií Predajného miesta obsiahnutých v príslušnom vyúčtovaní, poplatok za Transakcie. Klient bude mať ďalej možnosť zobrazíť si v Užívateľskom účte prehľad všetkých svojich internetových obchodov (Predajných miest) integrovaných v systéme 24pay a ku každému internetovému obchodu (Predajnému miestu) si zobrazíť prehľad transakcií v Predajnom mieste a údaje o príslušnom internetovom obchode (Predajnom mieste).
- 6.3.4. Právny vzťah medzi spoločnosťou 24pay a Zákazníkom sa riadi týmito VOP.
- 6.3.5. Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa kvality predaného tovaru alebo služieb je Klient povinný vybaviť priamo so Zákazníkom. Pri vybavovaní reklamácií ohľadom kvality spoločnosť 24pay nezodpovedá za porušenie zmluvných povinností Klienta voči Zákazníkovi a naopak.
- 6.3.6. Ak Zákazník zakúpený tovar alebo poskytnutú službu reklamuje, Klient nesmie odmietnuť reklamáciu iba z dôvodu, že Transakcia bola uskutočnená

prostredníctvom platobnej karty.

IV.

Osobné údaje

- 6.4.1. Spoločnosť 24pay zisťuje, získava, zaznamenáva, uchováva, využíva a inak spracúva osobné údaje ako prevádzkovateľ v súlade s právnymi predpismi na ochranu osobných údajov za účelom uzavretia, plnenia, zmeny alebo ukončenia Zmlúv uzavretých s Klientmi a za účelom dodržiavania AML pravidiel na právnom základe, ktorým sú najmä Zákon a právne predpisy na ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ďalšie osobitné právne predpisy.
- 6.4.2. V prípadoch, v ktorých účel spracúvania osobných údajov, okruh dotknutých osôb a zoznam osobných údajov alebo ich rozsah nie je stanovený právnym predpisom, sú osobné údaje Klienta spracúvané výlučne na základe jeho výslovného súhlasu v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.
- 6.4.3. Spoločnosť 24pay je v súlade so Zákonom, Zákonom o ochrane osobných údajov a AML pravidlami povinná identifikovať všetkých svojich Klientov počas celej doby trvania zmluvného vzťahu. Klient je preto povinný na základe žiadosti spoločnosti 24pay dodať spoločnosti 24pay akékoľvek dokumenty, ktoré spoločnosť 24pay považuje pre dostatočnú identifikáciu svojich Klientov za nutné podľa platných všeobecne záväzných predpisov. Tieto dokumenty okrem iných zahŕňajú identifikáciu Konečných užívateľov výhod a všetkých osôb konajúcich v mene Klienta.
- 6.4.4. Spoločnosť 24pay sa zaväzuje zabezpečiť zisťovanie, získavanie, zaznamenávanie, uchovávanie, využívanie a spracovanie osobných údajov jednotlivých fyzických osôb v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a v súlade s Nariadením GDPR.
- 6.4.5. Informácie o ochrane osobných údajov dotknutých osôb a podmienkach spracovania osobných údajov spoločnosťou 24pay vrátane poučenia dotknutých osôb o ich právach sú bližšie uvedené v osobitnom dokumente „Politika spracovania osobných údajov“, ktorý spoločnosť 24pay poskytne Klientom a iným dotknutým fyzickým osobám. Aktuálne znenie tohto dokumentu je dostupné na webovom sídle spoločnosti 24pay www.24-pay.sk. Dokument je zároveň splnením informačnej povinnosti spoločnosti 24pay vo vzťahu k dotknutým osobám v zmysle článku 13 a 14 Nariadenia GDPR.

V.

Povinnosť mlčanlivosti

- 6.5.1. Spoločnosť 24pay sa zaväzuje zaobchádzať s dôvernými informáciami v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách aj po skončení zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou 24pay a Klientom.
- 6.5.2. Povinnosť mlčanlivosti sa vzťahuje na všetky informácie a doklady o záležitostiach, ktoré sa týkajú Klientov a ktoré nie sú verejne prístupné.
- 6.5.3. Klient je povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách dôverného charakteru, ktoré získal v súvislosti so zmluvným vzťahom medzi ním a spoločnosťou 24pay a to aj po skončení zmluvného vzťahu.

VI.

Práva k ochranné známke

- 6.6.1. Klient berie na vedomie, že označenie 24pay, ako aj jeho grafické znázornenie a iné označenie súvisiace s názvom 24pay, podlieha ochrane ako ochranná známka. Klient nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom bez výslovného súhlasu spoločnosti 24pay, ako majiteľa tejto ochranné známky, túto ochrannú známku používať, ak nie je všeobecne záväzným právnym predpisom ustanovené inak.
- 6.6.2. Za porušenie povinností ustanovených obchodných podmienok sa však nepovažuje, ak Klient informuje verejnosť o tom, že je Klientom systému 24pay, a to aj za použitie označenia alebo loga 24pay, pokiaľ sa tak deje primeraným spôsobom, v zodpovedajúcom rozsahu a spôsobom, ktorý neohrozuje alebo nepoškodzuje dobré meno spoločnosti 24pay či označenie 24pay.
- 6.6.3. Klient je povinný umiestniť na hlavnej strane svojich internetových stránok logo 24pay. Klient je povinný logo umiestniť na internetové stránky akonáhle sú implementované platobné metódy zvolené v rámci systému 24pay ešte pred spustením ostrej prevádzky služby. Klient je oprávnený používať na umiestnenie ďalších informácií o systéme 24pay na svojich internetových stránkach výhradne informácie a propagačné materiály sprístupnené voľne k stiahnutiu na internetových stránkach systému 24pay.
- 6.6.4. Klient nie je oprávnený logo 24pay meniť alebo inak do neho zasahovať.
- 6.6.5. V dôsledku vypovedania Zmluvy sa Klient zaväzuje odstrániť všetky logá 24pay a informácie o systéme 24pay zo svojich internetových stránok. Odstránenie loga 24pay a informácií o systéme 24pay zo svojich internetových stránok zabezpečí Klient najneskôr do uplynutia výpovednej lehoty. V prípade okamžitej výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy v posledný deň trvania Zmluvy.

VII.

Komunikácia

- 6.7.1. Komunikácia medzi spoločnosťou 24pay a Klientom bude prebiehať v slovenskom jazyku.
- 6.7.2. Komunikácia medzi spoločnosťou 24pay a Klientom prebieha spravidla písomne, pokiaľ sa Klient a spoločnosť 24pay nedohodli inak, resp. pokiaľ z povahy úkonu nevyplyva potreba inej formy komunikácie.
- 6.7.3. Komunikácia medzi spoločnosťou 24pay a Klientom môže prebiehať aj prostredníctvom Užívateľského účtu, telefonicky, e-mailom, osobne, kuriérskou službou alebo poštou na poslednú známu adresu Klienta.
- 6.7.4. Písomnosti sa doručujú poštou, v rámci Užívateľského účtu alebo e-mailom na aktuálne platnú adresu.
- 6.7.5. Pri osobnom doručovaní sa písomnosti považujú za doručené momentom ich odovzdania, čo je potrebné písomne potvrdiť.
- 6.7.6. Pri doručovaní písomností poštou alebo kuriérom sa písomnosti považujú za doručené v okamihu, keď sa písomnosť dostala do sféry dispozície jej adresáta.
- 6.7.7. Písomnosť sa považuje za doručeníu aj vtedy, ak sa zásielka vráti ako nedoručiteľná, ak bola odoslaná na naposledy oznámenú adresu.

6.7.8. Písomnosti doručené prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší/ iný termín doručenia.

6.7.9. Spoločnosť 24pay a Klient sú povinní navzájom sa informovať o nedoručení dokumentov akéhokoľvek druhu, ktorých doručenie sa očakáva, najmä dokumentov doručovaných elektronickými prostriedkami, v opačnom prípade spoločnosť 24pay nezodpovedá za prípadné škody spôsobené takýmto nedoručením.

6.7.10. V prípade, že právny predpis ukladá spoločnosti 24pay povinnosť poskytnúť určitú informáciu na trvalom nosiči dát, splní spoločnosť 24pay túto povinnosť tým, že informáciu zašle prostredníctvom účtu 24pay alebo trvalo zverejní informáciu na Webovom sídle alebo informáciu zašle na kontaktný e-mail Klienta vo formáte pdf.

SIEDMA ČASŤ

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1.1. Tieto VOP sú vyhotovené v slovenskom jazyku a v súlade so slovenským právnym poriadkom, pričom na vzťahy v nich neupravené sa uplatňujú príslušné ustanovenia Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky s prihliadnutím k právnej úprave o opatreniach proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti v platnom znení.
- 7.1.2. Tieto VOP sú zverejnené na webovom sídle spoločnosti 24pay.
- 7.1.3. Vzťahy medzi Klientom a spoločnosťou 24pay sú upravené Zmluvou, podpísaným Registračným formulárom, akceptačným e-mailom spoločnosti 24pay, týmito VOP, inými OP alebo ZP a Cenníkom poplatkov, platnými v dobe uskutočnenia platobnej operácie.
- 7.1.4. Preukázaním zadania platobnej operácie Klientom je jej záznam v systéme 24pay, ktorý je spoločnosť 24pay povinná uchovávať po dobu najmenej 1 kalendárneho roka od jej vykonania, ak príslušná právna úprava neustanovuje obdobie dlhšie.
- 7.1.5. Klient dáva svoj súhlas spoločnosti 24pay k tomu, aby mu spoločnosť 24pay na e-mailovú adresu Klienta registrovanú v systéme 24pay zasielala obchodné oznámenia a informácie o systéme 24pay, o novo poskytovaných službách, informácie o inováciách a odporúčaníach či tipoch spoločnosti 24pay pri používaní systému 24pay a iných služieb prevádzkovaných spoločnosťou 24pay ako aj obchodné tipy a informácie o ponukách či službách poskytovaných obchodnými partnermi spoločnosti 24pay.
- 7.1.6. Tieto VOP nahrádzajú Všeobecné obchodné podmienky prevádzky a používania systému 24pay účinné dňom 1. 3. 2023. V prípade, že Zmluva medzi spoločnosťou 24pay a Klientom odkazuje na Všeobecné obchodné podmienky prevádzky a používania systému 24pay, považuje sa tento odkaz v Zmluve za odkaz na tieto VOP.
- 7.1.7. Tieto VOP nadobúdajú platnosť dňa 1. 1. 2024 a účinnosť dňa 1. 3. 2024. Vo vzťahu ku Klientom, ktorých právne vzťahy so spoločnosťou 24pay vzniknú od 1. 1. 2024, nadobúdajú tieto VOP účinnosť dňa 1. 1. 2024.



Príloha č. 4

Opis predmetu zákazky

Obsah

Súčasťi plnenia platobnej brány	2
Popis jednotlivých služieb platobnej brány	2
API platobnej brány, dokumentácia	2
Spracovanie platieb	4
Podpora a údržba dodávaných služieb	6
Helpdesk	6
Odovzdanie dát pri ukončení služby	7
SLA	7



Súčasť plnenia platobnej brány

Táto kapitola zhrňa čiastočné služby platobnej brány (Poskytovateľa) k Objednávateľovi ako výsledok predmetu plnenia zmluvy. Všetky súčasti plnenia musia byť v súlade s ustanoveniami tohto zadania a jeho ďalších príloh. Služby nepopisujú všetky činnosti Poskytovateľa, vedúce k naplneniu účelu popísaného v tejto prílohe, zmluve a ďalších prílohách. Pri identifikácii a zaistení takých činností, aj keď nie sú priamo vymenované v tejto prílohe bude poskytovateľ vychádzať zo svojich skúseností a znalostí, a neobmedzí sa na pokyny a inštrukcie Objednávateľa.

Služba Dodávateľa bude poskytovaná pre účely služieb, organizácií či podnikov, ktoré vedú svoju podnikateľskú činnosť pod záštitou hlavného mesta Bratislava. Rámcová zmluva bude uzatvorená ako hlavná zmluva, do ktorej podmienok sa budú môcť jednotlivé organizácie dobrovoľne prihlásiť. Pre tieto účely bude Objednávateľ požadovať nasledujúci súhrn služieb:

Inicializácia	<ul style="list-style-type: none">- API platobnej brány, dokumentácie- Dodanie systému pre správny vývoj a implementáciu platobnej brány)- Testovacie prostredie a testovacie dáta
Priebežné služby	<ul style="list-style-type: none">- Spracovanie platieb- Podpora a údržba dodávaných služieb- Helpdesk
Exit	<ul style="list-style-type: none">- Odovzdanie dát pri ukončení zmluvy (v rozsahu CSV všetkých transakcií)

Požiadavkou pre dodávateľa platobnej brány je poskytnutie najnižšieho celkového poplatku za spracovanie transakcie uvedené pre regulované a neregulované platby.

Popis jednotlivých služieb platobnej brány

API platobnej brány, dokumentácia

Platobná brána poskytne **API, podrobnú dokumentáciu**, ktorá bude obsahovať užívateľskú príručku na používanie platobnej brány určenú pre zamestnancov verejného obstarávateľa. Ďalej bude obsahovať **technickú dokumentáciu**, ktorej obsahom bude technické riešenie, **bezpečnostné pravidlá, popis procesov**, implementačné požiadavky a iné obchodné aspekty.

Služba platobnej brány pozostáva z **dodávky platobnej brány, poskytnutia súčinnosti** pri implementácii platobnej brány, **otestovania funkcionality, uvedenia do prevádzky**, zabezpečenia zaškolenia zamestnancov verejného obstarávateľa a **zabezpečenia prevádzky platobnej brány na obdobie štyroch (4) rokov alebo do vyčerpania alokácie.**

Platobná brána v tejto fáze pripraví služby tak, aby bolo možné zahájiť poskytovanie priebežných služieb a to najmä:

1. Testovacie prostredie služby spracovania platieb pre overenie správnej implementácie API
2. Zoznam testovacích kariet (platných aj chybových - karta po expirácii, neplatná karta, zneužitá karta)



HLAVNÉ MESTO SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVA

Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava

3. Ostré prostredie služby spracovania platieb
4. Helpdesk slúži pre poskytovanie užívateľskej podpory, správu incidentov pre prevádzku služby a informačnú linku pre riešenie problémov dodávateľa a reklamácii spojených s platbami. Pri hlásení incidentov a požiadaviek emailom, bude dodávateľ zasielať automatické potvrdenie o prijatí emailu.
5. Príprava všetkých služieb zahŕňa spracovanie a odovzdanie dokumentácie.

Platobná brána poskytuje možnosť monitorovania platieb vzdialeným pripojením do svojho systému pre pracovníkov asistenčných služieb Objednávateľa. Nad rámec monitorovania platieb bude platobná brána poskytovať helpdesk ako súčasť služby jednotného kontaktného miesta.

Platobná brána bude poskytovať administračné rozhranie, ktoré bude umožňovať:

- sledovanie jednotlivých transakcií
- funkcionality ručného storna transakcie
- možnosť vytvárania reportov
- dostupnosť záznamov bez časového obmedzenia

poskytnutie API na overenie stavu transakcie, výsledku transakcie, storna transakcie. Platobná brána bude poskytovať možnosť exportu denných transakcií vo formáte CSV, xlsx a automatizované nahrávanie týchto dát na úložisko (SFTP, S3, ...) či objednávatelom preferovaný spôsob pripojenia na API.

Platobná brána bude poskytovať REST API endpointy pre integráciu HMBA na platobnú bránu. Poskytovateľ zabezpečí, aby bola platobná brána integrovateľná do webových aj mobilných aplikácií. Poskytovateľ taktiež dodá okrem rest api aj webové rozhranie pomocou, ktorého môžu klienti platiť.

Objednávateľ HMBA bude požadovať aj dostupnosť funkcionality:

- **ApplePay** – platba prostredníctvom služby Apple Pay pre štandardné e-commerce platby a jej plánovaná podpora prostredníctvom platobnej brány. Platobná brána musí mať implementované a zapracované zmluvné podmienky s ApplePay.
- **GooglePay** – platba prostredníctvom služby Google Pay Api pre štandardné e-commerce platby a jej plánovaná podpora prostredníctvom platobnej brány. Platobná brána musí mať implementované a zapracované zmluvné podmienky s GooglePay api.
- Obe služby musia byť v platobnej bráne umiestnené na dostatočne viditeľnej pozícii.
- Objednávateľ bude od poskytovateľa platobnej brány vyžadovať:
- Možnosť prijímania platieb v EUR z platobných kariet vedených v cudzích menách (CZE, USD, GBP, PLN, HUF, NOK, SEK, RON, prípadne ďalšie zmeny). Jazyk platobnej stránky sa má automaticky prispôsobiť jazyku prehliadača, v ktorom klient objednávku zadal, pokiaľ patrí medzi podporované jazyky. Platobná brána musí umožňovať zmenu jazyka zo slovenčiny, pre potreby užívateľov minimálne v 3 jazykoch, a to: angličtine, nemčine, a maďarčine. Preddefinovaným jazykom je slovenský jazyk. V prípade, ak platobná brána poskytuje viacero jazykov, dostupné majú byť všetky poskytované jazyky.
- Dodávateľ platobnej brány sa zaväzuje prevádzkovať služby, ktoré spĺňajú požiadavky PCI-DSS, požiadavky kartových asociácií Mastercard/Visa a legislatívne požiadavky platné na území Slovenskej republiky. Platobná brána po celú dobu trvania zmluvy musí udržiavať certifikáciu PCI i kartových spoločností a bude priebežne a proaktívne monitorovať aj pripravované zmeny v tejto oblasti, aby včas pripravila možné požadované zmeny systému. Prípadné zmeny systému musia byť zahrnuté v cene predmetu zákazky a verejnému obstarávateľovi nevzniknú



dodatočné náklady na implementáciu týchto zmien. V prípade vstupu novej karty, bude objednávateľ platobnej brány požadovať tie isté podmienky ako je uvedené v ponuke.

- Objednávateľ bude požadovať statickú analýzu kódu (static code analysis) v ktorej budú uvedené bezpečnostné úniky a všetky prípady v ktorých vedú nastať.
- optimalizáciu pre mobilné zariadenia,

Dodávateľ musí zabezpečiť spustenie platobnej brány najneskôr do desiatich (14) pracovných dní od implementácie platobnej brány na strane verejného obstarávateľa. Všetky náklady súvisiace s implementáciou a prevádzkou na strane dodávateľa budú zahrnuté v cene za predmet zákazky

Implementácia platobnej brány bude prebiehať na strane verejného obstarávateľa, dodávateľ poskytne nasledovnú súčinnosť:

a) Dodávateľ vytvorí testovacie prostredie služby spracovania platieb pre overenie správnej implementácie API. Dodávateľ poskytne chybové testovacie karty, u ktorých sa počas platby vyskytla aspoň jedna z nasledovných situácií:

- platba zablokovaná pre podozrenie z podvodu
- platba odmietnutá vydavateľom.

b) Dodávateľ vytvorí ostré prostredie služby spracovania platieb.

c) Dodávateľ zabezpečí službu Helpdesku

Akceptácia bude uskutočnená na základe úspešnej demonštrácie jednotlivých služieb. Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia potrebné vzorky, testovacie dáta a všetko vybavenie potrebné pre prevedenia dostatočnej demonštrácie.

Spracovanie platieb

Platobná brána bude spracovávať platby získavané z mestských organizácií a mestských služieb, a to:

- **Úhrada bankovými platobnými kartami VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro**, úhrada platobnými kartami bude umožňovať opakovanú platbu s uložením platobnej karty (Card on file)
- Minimálne požiadavky na zabezpečenie sú štandardom 3D Secure, ktoré podporuje overenie držiteľa karty v priebehu transakcie.
- Platobná brána musí umožňovať **platbu na klik** a opakovanie platieb. **Zákazník dáva zvoľenie k vykonaniu opakovaných transakcií** bez zadávania CVC kódu a bez 3D Secure autorizácie
- Platobná brána musí umožňovať **platbu uloženou kartou**. Uloženie karty je plne riadené na platobnej bráne. Nie je potrebné vyplniť číslo platobnej karty.
- Dočasná rezervácia sumy na platobnej karte (v prípade zakúpenia hodinového parkovného a strhnutia až po ukončení parkovania cez mobilnú aplikáciu)
- Ak platobná brána poskytuje službu **Dynamic Currency Conversion (DCC)** sprístupniť ju Objednávateľovi. Výnosy z tejto služby zahrnie do provízie
- Platobná brána musí podporovať automatické opakované platby (obdoba trvalého príkazu, kedy v pravidelných intervaloch dochádza k strhávaniu rovnakej čiastky) Opakované platby na vyžiadanie (vyššie čiastky a rôzny časový interval)
- Platby prostredníctvom platobnej brány budú verejnému obstarávateľovi **prípísané na bankové účty subjektov HMBA najneskôr do 2 pracovných dní od realizácie platobnej transakcie.**



HLAVNÉ MESTO SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVA

Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava

- Platobná brána poskytuje **možnosť monitorovania platieb pripojením do svojho systému** pre zamestnancov verejného obstarávateľa.
- Platobná brána umožňuje verejnému obstarávateľovi **vrátenie platieb alebo časti platieb zákazníkom priamo v systéme dodávateľa**.
- Okrem vyššie uvedených metód musí platobná brána sprístupniť Objednávateľovi **d ďalšie platobné možnosti**, ktoré bežne poskytuje svojim ďalším klientom,

Súčasťou spracovania platieb je funkcia vzdialeného monitorovania platieb

Služba spracovania platieb					
Popis služby		Spracovanie bezhotovostných platieb			
Akceptácia služby		Služba je akceptovaná úspešnou demonštráciou služieb.			
Predpokladaný rozsah služby		Služba je poskytovaná v nepretržitej prevádzke			
Kvalitatívni ukazovatele služby		Dostupnosť			
SLA parametre					
Ukazovateľ		Parameter	Rozsah zaručenej prevádzky služby	Max. doba jedného výpadku služby (v minútach)	
Dostupnosť bez predpokladaných výpadkov		99,85%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	65	
Maximálna doba ohlásených výpadkov mesačne		2 hodiny	dohodnutý čas, ktorý minimálnym spôsobom naruší prevádzku, ideálne v nočných hodinách medzi 0:00-2:00	2 hodiny	
SLA parametre – Incident Management					
Parameter		Popis	Kategória	Reakční doba	Doba opravy
Dostupnosť		Celkový výpadok komunikácie s platobnou bránou.	A	15 minút	30 minút
Dostupnosť		Čiastočný výpadok komunikácie platobnej brány s jedným externým parametrom (jedna kartová spoločnosť či banka poskytujúca platobné tlačidlo).	B	15 minút	60 minút
Plánované odstávky					
1x mesačne medzi 00:00 – 2:00 v nočných hodinách, maximálne na dobu 2 hodín, v prípade potreby sa môže udiť viac ako raz do mesiaca, hlásenie o plánovanej odstávke min. 72 hodín vopred, zaslaním notifikácie na vopred určené emailové adresy					
V prípade, že v ktoromkoľvek vyhodnocovacom období nie je táto služba poskytovaná v súlade so SLA, má objednávatel nárok na zľavu z ceny služieb vo výške 30€ za každou začatú hodinu a za každých začatých 0,1 % zníženia dostupnosti v danom Vyhodnocovacím období oproti SLA.					
V prípade plánovanej odstávky dá dodávateľ vedieť aspoň 48 hodín vopred. V prípade neplánovanej notifikuje o výpadku dodávateľ do 10 minút objednávatel'a o výpadku. Po opätovnom spojazdnení činnosti opäť informuje objednávatel'a s uvedením príčiny výpadku.					



Podpora a údržba dodávaných služieb

Platobná brána sa zaväzuje prevádzkovať služby v stave plnej zhody s požiadavkami PCI-DSS, požiadavkami Mastercard/Visa a legislatívnymi a regulatívnymi požiadavkami platnými na území Slovenskej republiky. Platobná brána je povinná po celú dobu trvania zmluvy udržiavať svoju certifikáciu PCI a kartových spoločností a bude priebežne a proaktívne monitorovať aj pripravované zmeny v tejto oblasti, aby včas pripravila možné požadované úpravy systému.

Dodávateľ platobnej brány sa zaväzuje že bude využívať medzinárodné štandardy bezpečnosti 3D Secure a 24 hodinový risk monitoring.

Helpdesk

Helpdesk slúži pre poskytovanie klientskej podpory, správu incidentov pri výkone priebežných služieb a informačnú linku pre riešenie dotazov k reklamácií spojených s platbami.

Pri hlásení incidentov a požiadaviek emailom bude poskytovateľ zasielať automatizované potvrdenie o prijatí emailu

Služba jednotného kontaktného miesta (ServiceDesk)			
Popis služby	Hlásenie, monitorovanie a reportovanie incidentov a užívateľských požiadaviek Monitorovanie funkcionality. Informačná linka pre otázky spojené s platbami a reklamáciami.		
Postup pri zavedení služby	Služba bude spustená pri začatí priebežných služieb.		
Akceptácia služby	Služba je akceptovaná ako súčasť kroku 1 spracovanie platieb.		
Predpokladaný rozsah služby	Služba je poskytovaná v nepretržitej prevádzke s výnimkou Informačnej linky pre otázky spojené s platbami a reklamáciami, ktorá je poskytovaná v priebehu bežnej pracovnej doby.		
Kvalitatívne ukazovatele služby (SLA)	Dostupnosť.		
SLA parametre			
Parameter	Dostupnosť služby mesačne v %	Rozsah zaručenej prevádzky služby	Max. doba jedného výpadku služby (v minútach)
Dostupnosť Servicedesk (web a email rozhranie)	99,9%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	30
Dostupnosť Servicedesk (telefonická podpora)	99,9%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	30
Dostupnosť monitorovania	98%	7x24 Po-Pá 0:00 – 24:00	30
Dostupnosť Informačnej linky pre platby a reklamácie	99%	5x10 Pracovné dni 8:00-18:00	10
SLA parametre – Incident Management			



HLAVNÉ MESTO SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVA

Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava

Parameter	Popis	Kategória	Reakčná doba	Doba riešenia
Dostupnosť Servicedesk	Výpadok webového hlásenia, potvrdzovanie emailov a dostupnosť telefonickej podpory	A	15 min.	30 min.
Dostupnosť monitoringu	Výpadok monitoringu.	C	60 min.	6 hod.
Dostupnosť informačnej linky	Výpadok komunikácie Informačnej linky, nedostupnosť operátorov	B	15 min.	60 min.
Plánované odstávky				
1x mesačne 01:00 – 13:00, maximálne na dobu 12 hodín				
Sankcie za nedodržanie parametrov dostupnosti				

Odovzdanie dát pri ukončení služby

Platobná brána je povinná v prípade ukončenia zmluvy predať Objednávateľovi informácie o nedoriešených platbách a reklamáciách. Platobná brána vyvinie všetko úsilie smerujúce k úspešnému vyriešeniu otvorených platieb a reklamácií ku dňu ukončenia zmluvy.

SLA

Meranie dostupnosti

Dostupnosť bude meraná ako podiel rozdielu celkovej odsúhlasenej prevádzkovej doby za sledované obdobie a doby nedostupnosti služby, za ktorú nesie zodpovednosť dodávateľ, a odsúhlasenú prevádzkovú dobu za sledované obdobie vynásobené 100. Do odsúhlasenej prevádzkovej doby za obdobie sa pre potrebu výpočtu dostupnosti premietnu plánované odstávky, pokiaľ sa uskutočnili v období zaručenej prevádzkovej služby. Dostupnosť bude uvedená v %.

$$\text{Dostupnosť} = (\text{PDobdobie} - \text{Nslužby}) / \text{PDobdobie} * 100 [\%]$$

Kedy:

PDobdobie Odsúhlasená prevádzková doba za sledované obdobie

Nslužby Doba úplnej nedostupnosti služby v sledovanom období, za ktorú zodpovedá dodávateľ

Definícia kategórií incidentov:

Kategórie	Definícia
Kategórie A	Služba je celkovo nedostupná a nedostupnosťou sú postihnutí všetci užívatelia danej služby. Dopad je vysoký, činnosť dotknutá daným incidentom nemôže byť vykonaná náhradným spôsobom, ide o problém všetkých skupín užívateľov. Naliehavosť je vysoká a incident preukázateľne ohrozuje splnenie termínov poskytovanej činnosti a neexistuje žiadne náhradné riešenie alebo



HLAVNÉ MESTO SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVA

Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava

	<p>Služba je celkovo nedostupná a nedostupnosťou je postihnutá iba niektorá skupina užívateľov. Dopad je stredný, pretože se nejedná o problém všetkých užívateľov, naliehavosť je vysoká, pretože incident preukázateľne ohrozuje splnenie termínov poskytovanej činnosti a neexistuje žiadne náhradné riešenie.</p> <p>alebo</p> <p>Služba je čiastočne nedostupná, tj. nie je dostupný nejaký funkčný modul danej služby. Touto čiastočnou nedostupnosťou sú postihnutí všetci užívatelia danej služby. Dopad je vysoký, pretože sa týka všetkých skupín užívateľov, naliehavosť je však stredná, pretože existuje známe náhradné riešenie.</p>
Kategória B	<p>Služba je mierne obmedzená a touto miernou obmedzenosťou sú postihnutí iba niektoré skupiny užívateľov. Dopad je stredný, pretože činnosť síce nemôže vykonať nikto iný, nejde však o problém všetkých užívateľov a ich skupín.</p> <p>alebo</p> <p>Služba je čiastočne nedostupná a touto čiastočnou nedostupnosťou je postihnutý jednotlivý užívateľ. Dopad je stredný, pretože dotknutú činnosť môže vykonať niekto iný. Naliehavosť je stredná, pretože je síce preukázateľne ohrozené splnenie termínov poskytovanej činnosti, pre vykonanie tejto činnosti však existuje známe náhradné riešenie</p>
Kategória C	<p>Služba je mierne obmedzená a touto miernou obmedzenosťou je postihnutý jednotlivý užívateľ. Dopad je nízky, pretože poskytovanú činnosť môže vykonať niekto iný a naliehavosť je nízka, pretože nedochádza k ohrozeniu termínov.</p>

Príloha č. 1 - Návrh na plnenie kritérií v záložke „Platobná brána pre digitálne služby mesta Bratislava“

Ochotné meno uchádzača: 24-pay s.r.o.
 Sídlo uchádzača: Kálov 356, 010 01 Žilina
 Záručný zástupca: Ing. David Dupala, Ing. Eva Šmenyová, Ing. Milan Štrnky
 IČO: 44002802
 IČ DPH: SK202359948
 Tel. číslo: 0905 999 999
 Platca/Nepatca DPH: Som platcom DPH

Čestné vyhlásenia podľa zákona o verejnom obstarávaní

Predložením tejto ponuky čestne vyhlasujem, že som sa oboznámil so znením čestného vyhlásenia uvedeným v hárku "Konečné uživateľa výhod" tohto dokumentu a potvrdzujem, všetky tam uvedené skutočnosti.	<input checked="" type="checkbox"/>
Predložením tejto ponuky čestne vyhlasujem, že som sa oboznámil so znením čestného vyhlásenia uvedeným v hárku "Medzinárodné sankcie" tohto dokumentu a potvrdzujem, všetky tam uvedené skutočnosti.	<input checked="" type="checkbox"/>
Predložením tejto ponuky čestne vyhlasujem, že nemám udelený zákaz účasti so verejnou obstarávkou potvrdzujem rozhodnutím v Slovenskej republike a v širšie židia, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu.	<input checked="" type="checkbox"/>
Predložením tejto ponuky čestne vyhlasujem, že postupujem v súlade s etickým kódexom uchádzača vydaným Úradom pre verejné obstarávanie: https://www.uro.gov.sk/zaujatec-a-uchadzaca/eticky-kodeks-zaujatec-a-uchadzaca	<input checked="" type="checkbox"/>

Kritérium: Celkový výsledný dodávateľský poplatok po súčte všetkých kariet v % podľa schémy MIF++									
Druh karty	Podiel kariet voči predpokladaným objemom platieb v %	Interchange fee v %	Card Scheme fee v %	Card Scheme fee fix v €	Acquirer fee v %	Súčet percentuálnych poplatkov	Súčet poplatku v € za priemernú platu	Súčet poplatku v € na priemernú platu + fixný Card Scheme fee	Prevzatý súčet poplatku v € na priemernú platu
Regulované karty - súkromné najpoužívanejšie	3,00%	0,30%	0,05%	0,01 €	0,14%	0,50%	0,12 €	0,13 €	0,00 €
VISA kredit		0,20%	0,05%	0,01 €	0,22%	0,48%	0,12 €	0,12 €	0,08 €
USA debet (najpoužívanejšie)	64,00%	0,20%	0,05%	0,02 €	0,14%	0,64%	0,15 €	0,16 €	0,00 €
Mastercard kredit	1,00%	0,30%	0,20%	0,02 €	0,22%	0,62%	0,14 €	0,16 €	0,04 €
Mastercard debet	22,00%	0,20%	0,20%	0,02 €	0,20%	0,60%	0,14 €	0,16 €	0,00 €
Maestro	0,00%	0,20%	0,20%	0,02 €	0,20%	0,60%	0,09 €	0,11 €	0,00 €
Regulované karty - súkromné vydané mimo SR	2,50%	0,20%	0,05%	0,02 €	0,14%	0,40%	0,41 €	0,48 €	0,02 €
Neregulované karty - biznisové	5,00%	1,37%	0,33%	0,06 €	0,10%	1,80%	0,41 €	0,48 €	0,01 €
Neregulované karty - mimo EHP	2,50%	1,37%	0,33%	0,06 €	0,10%	1,80%	0,41 €	0,48 €	0,01 €

Poznámky:

Celkový výsledný dodávateľský poplatok po súčte všetkých kariet v % v stĺpci N predstavuje kritérium stanovované na účely vyhodnotenia súťaže Poplatky za reálne transakcie v priebehu realizácie zákazky budú účtované podľa stĺpca I súčet percentuálnych poplatkov a stĺpca G Card Scheme fee fix v €

Interchange Fee	MIF++
Acquirer Fee	poplatok za spracovanie transakcie platby poskytovateľom terminálu
Card Scheme Fee	poplatok kartovým spoločnostiam napr. Visa alebo Mastercard

Datum: 21.4.2023

PRÍLOHA č. 2 – Ďalšie platobné možnosti spoločnosti pre HLAVNÉ MESTO SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVA na základe Prílohy č. 4 v odseku Spracovanie platieb – „Okrem vyššie uvedených metód musí platobná brána sprístupniť Objednávateľovi ďalšie platobné možnosti, ktoré bežne poskytuje svojim ďalším klientom“

ĎALŠIE PLATOBNÉ METÓDY		
Platobné metódy/kategória	Percentuálny poplatok (poplatok za prijatú platbu)	Transakčný poplatok
Okamžité platby – TatraPay, SporoPay, VÚB ePlatby, UniPlatba, IB Poštová banka, VIAMO	0,29 %	0,10 €
Bankové prevody – v prípade, ak to bude vhodné pre danú mestskú organizáciu	0,29 %	0,10 €

V Žiline 24.10.2023

4402002, s.r.o.
ICO: 4402002, DIČ: 2022539948

**Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností
uzatvorená v zmysle § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti
a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov**

(ďalej len ako „**Zmluva**“)

medzi:

Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava

Sídlo: Primaciálne námestie č. 1, 814 99 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 00 603 481

Zastúpenie: Mgr. Ctibor Košťál, riaditeľ magistrátu v súlade s aktuálne platným a účinným
Podpisovým poriadkom

(ďalej len ako „**Prevádzkovateľ**“)

a

24-pay s.r.o.

Sídlo: Kálov 356, 010 01 Žilina

IČO: 44 002 602

Zastúpenie:

(ďalej len ako „**Dodávateľ**“)

(Prevádzkovateľ a Dodávateľ ďalej spolu len ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivo aj ako „**Zmluvná strana**“)

PREAMBULA

Prevádzkovateľ je prevádzkovateľom základnej služby podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o kybernetickej bezpečnosti**“).

Základnou službou Prevádzkovateľa sú webové sídlo, elektronické služby a informačné systémy, ktoré sú v zmysle ustanovenia § 3 písm. l) prvého bodu Zákona o kybernetickej bezpečnosti činnosťou v sektore Verejná správa, podsektore Informačné systémy verejnej správy a podľa ustanovenia § 17 ods. 2 písm. b) Zákona o kybernetickej bezpečnosti sú zaradené do zoznamu základných služieb.

Dodávateľ je zmluvným partnerom Prevádzkovateľa na výkon činností, ktoré priamo súvisia s prevádzkou elektronických komunikačných sietí (ďalej len „**Siete**“) a informačných systémov Prevádzkovateľa, pričom tieto činnosti Dodávateľ uskutočňuje na základe aktuálne platnej a účinnej Rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných služieb (ďalej len „**Základný kontrakt**“).

Dodávateľ vyhlasuje, že je odborne spôsobilý na plnenie predmetu tejto Zmluvy, má všetko potrebné technické, technologické a personálne vybavenie, ktoré je potrebné na plnenie úloh vyplývajúcich z tejto Zmluvy a že má zavedené úlohy, procesy, role a technológie v organizačnej, personálnej a technickej oblasti, ktoré sú potrebné na napĺňanie cieľov tejto Zmluvy.

Ak nie je uvedené inak, pojmy používané v tejto Zmluve majú význam im priradený v Zákone o kybernetickej bezpečnosti, jeho vykonávacích predpisoch.

Článok I

Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je zabezpečenie plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností za účelom zabezpečenia kybernetickej bezpečnosti Sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa.
2. Táto Zmluva upravuje základné princípy spolupráce Zmluvných strán pri uskutočňovaní plnenia bezpečnostných opatrení – úloh, procesov, rolí a technológií v organizačnej, personálnej a technickej oblasti, ktorých cieľom je zabezpečenie kybernetickej bezpečnosti Sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa počas ich životného cyklu, s cieľom predchádzať kybernetickým bezpečnostným incidentom a minimalizovať vplyv kybernetických bezpečnostných incidentov na kontinuitu prevádzkovania základnej služby Prevádzkovateľa (ďalej len „**Ciele**“).
3. Súčasťou záväzkov Dodávateľa podľa tejto Zmluvy je povinnosť Dodávateľa prijímať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia na úseku kybernetickej bezpečnosti v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve tak, aby boli naplnené Ciele tejto Zmluvy. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že súhlasí so špecifikáciou a rozsahom bezpečnostných opatrení prijímaných Dodávateľom v zmysle tejto Zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje písomne informovať Prevádzkovateľa o každej zmene, ktorá má významný vplyv na bezpečnostné opatrenia realizované Dodávateľom.
4. Dodávateľ sa na základe tejto Zmluvy zároveň zaväzuje dodržiavať bezpečnostné politiky Prevádzkovateľa, s ktorými ho Prevádzkovateľ oboznámil. Dodávateľ vyhlasuje, že súhlasí s bezpečnostnými politikami Prevádzkovateľa. Dodávateľ súčasne akceptuje, že bezpečnostné politiky Prevádzkovateľa sa môžu priebežne meniť a dopĺňať tak, aby zodpovedali aktuálnym bezpečnostným opatreniam, aktuálnemu stavu Sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa a aktuálnym hrozbám dotýkajúcim sa Dodávateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa.
5. Na základe tejto Zmluvy sa tiež Dodávateľ zaväzuje plniť notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve tak, aby boli naplnené jej Ciele.
6. Odplata za plnenie povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy a náhrada všetkých nákladov vynaložených Dodávateľom v súvislosti s plnením povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy sú v celom rozsahu zahrnuté v peňažnom plnení poskytovanom Prevádzkovateľom Dodávateľovi podľa Základného kontraktu a za plnenie povinností podľa tejto Zmluvy Dodávateľ nemá nárok na žiadne ďalšie peňažné plnenia od Prevádzkovateľa.
7. Dodávateľ je povinný plniť povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy po celú dobu trvania Základného kontraktu.

Článok II

Prevencia kybernetických bezpečnostných incidentov

1. Kybernetickým bezpečnostným incidentom je akákoľvek udalosť, ktorá má z dôvodu narušenia bezpečnosti Sieť a informačného systému alebo porušenia bezpečnostnej politiky alebo záväznej metodiky negatívny vplyv na kybernetickú bezpečnosť Prevádzkovateľa alebo ktorej následkom je:
 - a) strata dôvernosti údajov, zničenie údajov alebo narušenie integrity systému Prevádzkovateľa,
 - b) obmedzenie alebo odmietnutie dostupnosti základnej služby Prevádzkovateľa,
 - c) vysoká pravdepodobnosť kompromitácie činností základnej služby Prevádzkovateľa alebo
 - d) ohrozenie bezpečnosti informácií Prevádzkovateľa.
2. Dodávateľ je povinný v rámci prevencie kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa,

- alebo ktoré by sa mohli týkať kybernetickej bezpečnosti Sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa a bezpečnosti spracúvania osobných údajov (ďalej len „**Incidenty**“):
- a) zabezpečiť vlastnú kybernetickú bezpečnosť tak, aby cez Dodávateľa nebolo možné zasiahnuť Siete a informačné systémy Prevádzkovateľa;
 - b) prijať primerané technické a organizačné opatrenia s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti spracúvania osobných údajov, najmä pseudonymizáciu a šifrovanie osobných údajov; schopnosť zabezpečiť trvalú dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov spracúvania a služieb; schopnosť včas obnoviť dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade Incidentu; proces pravidelného testovania, posudzovania a hodnotenia účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania osobných údajov;
 - c) sledovať výstrahy, varovania, ďalšie informácie slúžiace na minimalizovanie, odvrátenie alebo nápravu následkov Incidentov, tieto vyhodnocovať a vykonať protiopatrenia v záujme ochrany oprávnených záujmov Prevádzkovateľa;
 - d) prijímať od Prevádzkovateľa varovania pred Incidentmi;
 - e) sledovať hrozby dotýkajúce sa Dodávateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa;
 - f) vykonávať preventívne opatrenia potrebné na odvrátenie hrozieb, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa alebo kybernetickú bezpečnosť Sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa alebo ochranu osobných údajov;
 - g) predchádzať vzniku Incidentov;
 - h) systematicky získavať (monitorovať a detegovať), sústreďovať (evidovať), analyzovať a vyhodnocovať informácie o Incidentoch;
 - i) zasielať Prevádzkovateľovi včasné varovania pred Incidentmi, o ktorých sa dozvie vlastnou činnosťou podľa tejto Zmluvy alebo iným spôsobom;
 - j) informovať Prevádzkovateľa o Incidente a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti;
 - k) podávať Prevádzkovateľovi oznámenia, že došlo k porušeniu ochrany osobných údajov, ktoré pravdepodobne povedie k riziku pre práva a slobody fyzických osôb bez zbytočného odkladu potom, čo sa o porušení ochrany osobných údajov dozvedel;
 - l) spolupracovať s Prevádzkovateľom pri zabezpečovaní kybernetickej bezpečnosti Sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa v rozsahu Základného kontraktu,
 - m) vytvárať a zvyšovať bezpečnostné povedomie svojich zamestnancov podieľajúcich sa na plnení základného kontraktu a/alebo tejto Zmluvy a/alebo majúcich prístup k informáciám a údajom Prevádzkovateľa.
3. Dodávateľ je povinný mať počas trvania tejto Zmluvy také technické, technologické a personálne vybavenie, ktoré je potrebné na riadne a včasné plnenie tejto Zmluvy a mať zavedené úlohy, procesy, role a technológie v organizačnej, personálnej a technickej oblasti v rozsahu potrebnom na efektívne napĺňanie Cielov tejto Zmluvy.
 4. Neoddeliteľnými prílohami tejto Zmluvy sú:
 - a) rozsah činnosti Dodávateľa v zmysle Základného kontraktu (Príloha č. 1),
 - b) špecifikácia a rozsah bezpečnostných opatrení, ktoré prijíma Dodávateľ a s ktorými súhlasí (Príloha č. 2),
 - c) zoznam pracovných rolí Dodávateľa, ktoré majú mať prístup k informáciám a údajom Prevádzkovateľa a zoznam zamestnancov Dodávateľa a iných osôb, podieľajúcich sa za Dodávateľa na plnení Základného kontraktu a/alebo tejto Zmluvy a/alebo majúcich prístup k informáciám a údajom Prevádzkovateľa (Príloha č. 3),
 5. Dodávateľ je povinný bezodkladne oznámiť Prevádzkovateľovi každú zmenu v personálnom obsadení pracovných rolí Dodávateľa.
 6. Dodávateľ je povinný stanoviť postupy plnenia svojich povinností a všetky potrebné informácie na preukázanie splnenia povinností podľa tejto Zmluvy v bezpečnostnej dokumentácii a dokumentácii na úseku ochrany osobných údajov, ktorá musí byť

aktuálna a musí zodpovedať aktuálnemu stavu; dokumentáciu je na požiadanie povinný predložiť Prevádzkovateľovi na nahliadnutie a zhotovenie kópií.

7. Dodávateľ je povinný prijať a dodržiavať všeobecné a sektorové bezpečnostné opatrenia v dotknutých oblastiach podľa Zákona o kybernetickej bezpečnosti a vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení, najmenej pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. b), až h), j), k), m) Zákona o kybernetickej bezpečnosti, v rozsahu špecifikovanom v bezpečnostných politikách Prevádzkovateľa a Prílohy k vyhláške Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky č. 158/2018 Z. z. o postupe pri posudzovaní vplyvu na ochranu osobných údajov, ktorá upravuje opatrenia na elimináciu rizík pre práva fyzickej osoby a Prílohy 2 k vyhláške Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.

Článok III **Reaktivita pri hlásení Incidentov**

1. Dodávateľ je povinný Prevádzkovateľovi bezodkladne hlásiť každý Incident spôsobom určeným Prevádzkovateľom, vrátane určenia stupňa jeho závažnosti, ktorý identifikuje na základe presiahnutia kritérií pre jednotlivé kategórie Incidentov. Ak do okamihu hlásenia Incidentu nepominuli jeho účinky, Dodávateľ je povinný odoslať neúplné hlásenie Incidentu, v ktorom vyznačí identifikátor neukončeného hlásenia, a bezodkladne po obnove riadnej prevádzky Siete a informačného systému toto hlásenie doplní. Hlásenie Incidentu je Dodávateľ povinný odoslať v kópii na emailovú adresu incident@bratislava.sk.
2. Pri incidentoch Dodávateľ postupuje v súlade s touto Zmluvou.
3. Dodávateľ je povinný riešiť Incident najmä odozvou alebo inou reakciou na Incident, ohraničením Incidentu a jeho dopadov, nápravou následkov Incidentu, asistenciou pri riešení Incidentu na mieste, reakciou na Incident a podporou reakcií na Incident (ďalej len „**Reaktívne opatrenie**“). Pri riešení Incidentu je Dodávateľ povinný na žiadosť Prevádzkovateľa spolupracovať s Prevádzkovateľom, Národným bezpečnostným úradom a Ministerstvom pre investície a informatizáciu Slovenskej republiky a na tento účel im poskytnúť potrebnú súčinnosť a všetky informácie získané z vlastnej činnosti podľa tejto Zmluvy alebo inak, ktoré by mohli byť dôležité pre riešenie Incidentu.
4. Dodávateľ je povinný Prevádzkovateľovi bezodkladne oznámiť a preukázať vykonanie Reaktívneho opatrenia a jeho výsledok.
5. Dodávateľ je povinný v čase Incidentu zabezpečiť dôkaz alebo dôkazný prostriedok tak, aby mohol byť použitý v trestnom konaní, a poskytnúť ho Prevádzkovateľovi.
6. Dodávateľ je povinný Prevádzkovateľovi oznámiť skutočnosť, že v súvislosti s Incidentom došlo k porušeniu ochrany osobných údajov a súčasne poskytnúť mu súčinnosť pri plnení jeho povinností pri oznamovaní týchto porušení dozornému orgánu a dotknutým osobám.
7. Dodávateľ je povinný Prevádzkovateľovi oznámiť skutočnosť, že v súvislosti s Incidentom mohlo dôjsť k spáchaniu trestného činu.
8. Po vyriešení Incidentu je Dodávateľ na výzvu Prevádzkovateľa v určenej lehote povinný predložiť Prevádzkovateľovi návrh opatrení na zabránenie ďalšieho pokračovania, šírenia a opakovaného výskytu Incidentu (ďalej len „**ochranné opatrenia**“) na schválenie. Ak dodávateľ nenavrhne ochranné opatrenia v určenej lehote alebo ak sú navrhované ochranné opatrenia zjavne neúspešné, je Dodávateľ povinný spolupracovať s Prevádzkovateľom na jeho návrhu.
9. Po schválení ochranných opatrení Prevádzkovateľom je Dodávateľ povinný ochranné opatrenia bez zbytočného odkladu vykonať.
10. Po vykonaní ochranných opatrení Dodávateľom je Dodávateľ povinný preveriť ich účinnosť.

Článok IV

Ochrana informácií a povinnosť zachovávať mlčanlivosť

1. Dodávateľ je povinný chrániť všetky informácie poskytnuté mu Prevádzkovateľom. Dodávateľ je najmä povinný chrániť informácie, ktoré by mohli mať vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa, alebo ktoré by sa mohli týkať kybernetickej bezpečnosti Sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa.
2. Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie v súvislosti s plnením tejto Zmluvy a/alebo Základného kontraktu a ktoré nie sú verejne známe, pokiaľ by sa mohli dotýkať oblasti kybernetickej bezpečnosti. V prípade pochybností platí, že skutočnosť sa dotýka oblasti kybernetickej bezpečnosti.
3. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby každá osoba zúčastnená na predmete plnenia Základného kontraktu a/alebo tejto Zmluvy za Dodávateľa neodkladne podpísala vyhlásenie o zachovávaní mlčanlivosti o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedela v súvislosti s plnením úloh podľa Zákona o kybernetickej bezpečnosti a ktoré nie sú verejne známe. Dodávateľ je v rámci toho povinný zabezpečiť trvalé zachovávanie mlčanlivosti o všetkých takýchto skutočnostiach každou z týchto osôb, a to aj po skončení plnenia predmetu Zmluvy a/alebo predmetu Základného kontraktu.

Článok V

Spôsob a forma hlásenia ďalších informácií požadovaných Prevádzkovateľom na plnenie jeho povinností vyplývajúcich zo Zákona o kybernetickej bezpečnosti a ich vymedzenie, kontaktné osoby na úseku kybernetickej bezpečnosti

1. Dodávateľ je povinný hlásiť Prevádzkovateľovi za účelom plnenia povinností Prevádzkovateľa vyplývajúcich zo Zákona o kybernetickej bezpečnosti všetky ďalšie Prevádzkovateľom požadované informácie, najmä informácie potrebné pre:
 - a) riešenie kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - b) hlásenie závažného kybernetického incidentu,
 - c) poskytnutie súčinnosti a spolupráce s Národným bezpečnostným úradom,
 - d) zabezpečenie dôkazu alebo dôkazného prostriedku tak, aby mohol byť použitý v trestnom konaní,
 - e) oznámenie orgánu činnému v trestnom konaní, že bol spáchaný trestný čin, ktorého sa kybernetický bezpečnostný incident týka.
2. Dodávateľ je povinný realizovať hlásenia podľa ods. 1. tohto článku Zmluvy a komunikovať s Prevádzkovateľom pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy spôsobom a formou určeným Prevádzkovateľom, pričom Dodávateľ musí mať vytvorené podmienky umožňujúce chránený prenos informácií. Zmluvné strany berú na vedomie, že hlásenia podľa ods. 1. tohto článku Zmluvy ako aj poskytovanie ďalších informácií pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy si budú realizovať telefonicky, e-mailom a/alebo písomne, pričom konkrétny spôsob a formu takého oznámenia budú voliť podľa hľadiska účelnosti a naliehavosti nahlasovaných informácií.
3. Prevádzkovateľ určuje nasledovné kontaktné osoby pre komunikáciu s Dodávateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti, zároveň určuje dané osobu ako kontaktné body pre technickú podporu, riadenie informačnej bezpečnosti a vedenie projektu:

Meno a priezvisko	Rola	Proces súvisiaci s prevádzkou služby	Telefonický kontakt	Email
Branislav Barbirík	Head of Sales	Zodpovednosť za realizáciu projektu		
Hana Magátová	Head of IT	Kontaktná osoba pre komunikáciu s Prevádzkovateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti		

Hana Magátová	Head of IT	Riadenie informačnej bezpečnosti	
Hana Magátová	Head of IT	Technická podpora	

4. Dodávateľ určí kontaktnú osobu pre komunikáciu s Prevádzkovateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti a/alebo iné osoby pre účely naplnenia predmetu Zmluvy v rámci Prílohy č. 3 tejto Zmluvy.
5. Zmenu kontaktných osôb na úseku kybernetickej bezpečnosti môže každá Zmluvná strana zrealizovať tak, že oznámi novú kontaktnú osobu druhej Zmluvnej strane v písomnej forme.

Článok VI

Podmienky a možnosti zapojenia ďalšieho Dodávateľa

1. Dodávateľ môže za účelom plnenia svojho záväzku podľa Základného kontraktu ustanoviť ďalšieho Dodávateľa (ďalej len „**Subdodávateľ**“), ktorý bude úplne alebo čiastočne zabezpečovať plnenie pre Prevádzkovateľa namiesto Dodávateľa, avšak za splnenia nasledovných podmienok:
 - a) Dodávateľ môže ustanoviť Subdodávateľa iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa; Dodávateľ v žiadosti o udelenie súhlasu písomne oznámi Prevádzkovateľovi obchodné meno a ostatné identifikačné údaje Subdodávateľa,
 - b) Dodávateľ je povinný zmluvne zaviazat Subdodávateľa k plneniu povinností podľa Základného kontraktu a tejto Zmluvy, a uložiť mu rovnaké povinnosti týkajúce sa plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností za účelom zabezpečenia kybernetickej bezpečnosti Sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa, ako sú ustanovené v tejto Zmluve,
 - c) zodpovednosť voči Prevádzkovateľovi nesie Dodávateľ, ak Subdodávateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce Základného kontraktu a tejto Zmluvy; tým nie je dotknutý nárok Dodávateľa na náhradu škody voči Subdodávateľovi.

Článok VII

Spoločné ustanovenia

1. Dodávateľ je povinný plniť povinnosti podľa tejto Zmluvy v súlade so Zákonom o kybernetickej bezpečnosti, a inými zákonnými úpravami, vykonávacími predpismi (najmä Vyhláškou Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018, ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení), vrátane všeobecných bezpečnostných opatrení, bezpečnostných štandardov, znalostných štandardov v oblasti kybernetickej bezpečnosti a identifikačných kritérií pre jednotlivé kategórie kybernetických bezpečnostných incidentov, ďalej operačnými postupmi, metodikami, politikami správania sa v kybernetickom priestore, zásadami predchádzania kybernetickým bezpečnostným incidentom a zásadami riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré vydáva Národný bezpečnostný úrad v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
2. Dodávateľ je ďalej povinný plniť povinnosti podľa tejto Zmluvy v súlade so sektorovými bezpečnostnými opatreniami (§ 32 ods. 2 Zákona o kybernetickej bezpečnosti), ktoré vydáva Ministerstvo pre investície a informatizáciu Slovenskej republiky v spolupráci s Národným bezpečnostným úradom.
3. Dodávateľ je povinný spracovávať informácie, ktoré by mohli mať vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa alebo ktoré by sa mohli týkať kybernetickej bezpečnosti Sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa tak, aby nebola narušená ich dostupnosť, dôverynosť, autentickosť a integrita.

4. Dodávateľ je povinný mať umiestnenú svoju dokumentáciu, informačné systémy a ostatné informačno-komunikačné technológie, ktoré sa týkajú plnenia povinností podľa tejto Zmluvy, v zabezpečenom priestore tak, aby nebola narušená ich dôvernosť, autentickosť a integrita.
5. Dodávateľ je povinný dokumentovať svoju činnosť podľa tejto Zmluvy (evidovanie logov a Incidentov a dokumentovanie školení svojich zamestnancov – prezenčné listiny) a na žiadosť Prevádzkovateľa mu predložiť uvedenú dokumentáciu na nahliadnutie a zhotovenie kópií.
6. Dodávateľ je oprávnený plniť Základný kontrakt pre Prevádzkovateľa prostredníctvom svojich Subdodávateľov čiastočne v nevyhnutnom rozsahu v prípade, že toto plnenie priamo súvisí s prevádzkou Sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa, pričom je povinný zabezpečiť riadne plnenie povinností na úseku kybernetickej bezpečnosti v rozsahu Zákona o kybernetickej bezpečnosti. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby Prevádzkovateľ mohol vykonať kontrolné činnosti a audit v súlade s ustanoveniami čl. XI tejto Zmluvy aj u takýchto Subdodávateľov, zabezpečujúcich úplne alebo čiastočne plnenie Základného kontraktu pre Prevádzkovateľa namiesto Dodávateľa.
7. Dodávateľ berie na vedomie, že neplnenie jeho povinností podľa tejto Zmluvy ohrozuje plnenie Cieľov tejto Zmluvy, pričom za dôsledky Incidentov, ktoré by sa pri riadnom a včasnom plnení povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy neprejavili alebo by sa prejavili v menšej intenzite, zodpovedá Prevádzkovateľovi v plnom rozsahu.

Článok VIII

Trvanie a zánik Zmluvy, sankčný mechanizmus

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, odo dňa jej uzatvorenia do konca trvania Základného kontraktu.
2. Túto Zmluvu je možné ukončiť vždy písomnou dohodou, a to ku dňu uvedenému v takej dohode.
3. Prevádzkovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy písomne odstúpiť v prípadoch, ak Dodávateľ porušuje svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy. Možnosť ktorejkoľvek Zmluvnej strany odstúpiť od tejto Zmluvy zo zákonom ustanovených dôvodov týmto nie je dotknutá.
4. Zánik tejto Zmluvy sa netýka tých ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu alebo ich výslovné znenie majú trvať aj po zrušení tejto Zmluvy a záväzkov na náhradu škody spôsobenej porušením povinností podľa tejto Zmluvy, ku ktorému dôjde do jej zániku.
5. V prípade každého porušenia ktorejkoľvek povinnosti Dodávateľa, vyplývajúcej z tejto Zmluvy, má Prevádzkovateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 3000,- (slovami: tritisíc) euro za každé porušenie zmluvnej povinnosti Dodávateľa.
6. Ustanovenia o zmluvných sankciách uvedených v Základnom kontrakte týmto nie sú dotknuté.
7. Zmluvná pokuta je splatná na základe výzvy Prevádzkovateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty v lehote 30 (tridsať) dní odo dňa jej doručenia Dodávateľovi.
8. Nárok Prevádzkovateľa na náhradu škody voči Dodávateľovi nie je uplatnením ani uhradením zmluvnej pokuty dotknutý.
9. Ak vznikne Prevádzkovateľovi ujma z dôvodu pochybenia Dodávateľa, ktorý poruší svoje povinnosti dojednané touto Zmluvou alebo uložené mu právnymi predpismi, a to tak, že Prevádzkovateľ bude na základe alebo v súvislosti s takou skutočnosťou zodpovedný za správny delikt v oblasti kybernetickej bezpečnosti, vzniká Prevádzkovateľovi nárok na náhradu takejto ujmy voči Dodávateľovi v plnom rozsahu, vrátane prípadných ďalších vynaložených nákladov, vrátane nákladov za právne zastúpenie.

Článok IX

Rozsah, spôsob a možnosti vykonávania kontrolných činností a auditu kybernetickej bezpečnosti u Dodávateľa Prevádzkovateľom

1. Prevádzkovateľ je oprávnený vykonať u Dodávateľa audit zameraný na overenie plnenia povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy a efektívnosti ich plnenia, najmä na overenie technického, technologického a personálneho vybavenia Dodávateľa na plnenie úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti, ako aj nastavenie procesov, rolí a technológií v organizačnej, personálnej a technickej oblasti u Dodávateľa pre plnenie cieľov tejto Zmluvy.
2. Prevádzkovateľ je oprávnený realizovať dvakrát ročne audit u Dodávateľa sám alebo prostredníctvom tretej osoby; v takom prípade práva a povinnosti Prevádzkovateľa pri výkone auditu uskutočňuje taká Prevádzkovateľom poverená tretia osoba. Rovnako je Prevádzkovateľ oprávnený vykonať audit u Dodávateľa sám alebo prostredníctvom tretej osoby vždy po výskyte Incidentu.
3. Dodávateľ je povinný pri audite spolupracovať s Prevádzkovateľom a sprístupniť mu svoje priestory, dokumentáciu a technické a technologické vybavenie, ktoré súvisia s plnením úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy.
4. Prevádzkovateľ je v rámci auditu oprávnený klásť otázky osobám, ktoré sa za Dodávateľa podieľajú na plnení úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy.
5. V rámci auditu je Dodávateľ povinný preukázať Prevádzkovateľovi súlad plnenia povinností Dodávateľom s touto Zmluvou, najmä preukázať svoju pripravenosť plniť úlohy na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy, aktuálne bezpečnostné povedomie svojich zamestnancov a iných osôb zúčastnených na predmete plnenia Základného kontraktu a/alebo tejto Zmluvy za Dodávateľa, ich záväzok a poučenie o povinnosti mlčanlivosti podľa tejto Zmluvy a aktuálnosť svojej bezpečnostnej dokumentácie.
6. Prevádzkovateľ je povinný oznámiť Dodávateľovi svoj zámer realizovať u Dodávateľa audit najmenej 10 (slovom: desať) pracovných dní vopred.
7. Výsledok auditu Prevádzkovateľ zaznamená do zázpisnice. Prípadné nedostatky zistené auditom je Dodávateľ povinný odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 kalendárnych dní.
8. Ak Dodávateľ neumožní Prevádzkovateľovi, resp. Prevádzkovateľom poverenej tretej osobe, bezdôvodne vykonanie auditu ani po opakovanej písomnej výzve, má sa za to, že neplní úlohy na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy.
9. Vykonanie alebo nevykonanie auditu Prevádzkovateľom nezbavuje Dodávateľa zodpovednosti za plnenie povinností Dodávateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
10. Prevádzkovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o okolnostiach, o ktorých sa dozvie pri výkone auditu u Dodávateľa a ktoré nie sú verejne známe. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť zachovávanie mlčanlivosti v tomto zmysle každou osobou zúčastnenou na audite u Dodávateľa. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá aj po skončení trvania tejto Zmluvy a/alebo Základného kontraktu.
11. Prevádzkovateľ a ním poverené osoby pri návšteve priestorov Dodávateľa v rámci výkonu auditu musia dodržiavať pokyny Dodávateľa týkajúce sa uvedených priestorov na úseku bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (ďalej len „BOZP“) a ochrany pred požiarom na účely predchádzania vzniku požiarov a zabezpečenia podmienok na účinné zdolávanie požiarov (ďalej len „PO“), s ktorými musia byť Dodávateľom oboznámení v zmysle nasledujúcich ustanovení tohto odseku, pričom zodpovednosť za to, že tieto osoby budú dodržiavať uvedené pokyny, nesie Prevádzkovateľ. Za vytvorenie podmienok na zaistenie BOZP a PO a zabezpečenie a vybavenie priestorov Dodávateľa na bezpečný výkon auditu zodpovedá v plnom rozsahu a výlučne Dodávateľ. Dodávateľ je povinný preukázateľne informovať Prevádzkovateľa a ním poverené osoby o nebezpečenstvách a ohrozeniach, ktoré sa pri výkone auditu v priestoroch Dodávateľa môžu vyskytnúť, a o výsledkoch posúdenia rizika, o preventívnych opatreniach a ochranných opatreniach, ktoré vykonal Dodávateľ na zaistenie BOZP a PO, o opatreniach

a postupe v prípade poškodenia zdravia vrátane poskytnutia prvej pomoci, ako aj o opatreniach a postupe v prípade zdolávania požiaru, záchranných prác a evakuácie, a preukázateľne ich poučiť o pokynoch na zaistenie BOZP a PO platných pre priestory Dodávateľa.

Článok X

Záverečné ustanovenia

1. Dodávateľ sa zaväzuje, že po ukončení zmluvného vzťahu s Prevádzkovateľom na základe tejto Zmluvy Prevádzkovateľovi vráti, prevedie a podľa pokynov Prevádzkovateľa prípadne aj zničí všetky informácie a osobné údaje vrátane ich kópií, ku ktorým mal Dodávateľ počas trvania zmluvného vzťahu prístup.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy a navzájom si budú oznamovať všetky okolnosti a informácie, ktoré môžu mať vplyv na plnenie predmetu tejto Zmluvy.
3. Dodávateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa nemá právo previesť práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy na tretiu osobu.
4. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán týkajúcu sa predmetu tejto Zmluvy a nahrádza v celom rozsahu akékoľvek predchádzajúce dohody či návrhy uvádzané v korešpondencii či na rokovaní, či už ústne alebo písomné, ku ktorým došlo pred uzatvorením tejto Zmluvy a ktoré jej uzatvorením zanikajú.
5. Táto Zmluva sa riadi právom Slovenskej republiky. Právne vzťahy neupravené touto Zmluvou sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Na riešenie sporov z tejto zmluvy sú príslušné všeobecné súdy Slovenskej republiky.
6. Zmluva je vyhotovená v troch vyhotoveniach, ktoré majú povahu originálu, jedno vyhotovenie obdrží Dodávateľ, dve vyhotovenia obdrží Prevádzkovateľ.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy.
8. Akúkoľvek zmenu alebo doplnenie tejto Zmluvy je možné vykonať výlučne formou písomných dodatkov podpísaných oboma Zmluvnými stranami.
9. Táto Zmluva je uzatvorená, vzniká a zaväzuje Zmluvné strany okamihom platnosti a účinnosti Základného kontraktu.
10. Osoby konajúce za Zmluvné strany vyhlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, prejav ich vôle je slobodný a vážny, určitý a zrozumiteľný a je plne v súlade s obsahom tejto zmluvy, Zmluvná vôľa Zmluvných strán nie je obmedzená, Zmluvu si pred jej podpísaním prečítali, tejto v celom rozsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpísali.

Za Prevádzkovateľa
V Bratislave, dňa _____

Za Dodávateľa
V Bratislave, dňa _____

Mgr. Ctibor Košťál,
riaditeľ Magistrátu
hlavného mesta SR Bratislava

- Príloha č. 1 – Rozsah činností Dodávateľa v zmysle Základného kontraktu
Príloha č. 2 – Špecifikácia a rozsah bezpečnostných opatrení
Príloha č. 3 – Zoznam pracovných rolí a kontaktov Dodávateľa základnej služby
v zmysle Základného kontraktu

PRÍLOHA 1

Rozsah činností Dodávateľa v zmysle Základného kontraktu

Predmetom Základného kontaktu je:

- poskytovanie platobných služieb podľa § 2 ods. 1 písm. e) a písm. f) zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon**“) potrebné pre zabezpečenie prijímania bezhotovostných platieb vykonávaných zákazníkmi Prevádzkovateľa vrátane prijímania platobných kariet za poskytovaný tovar a služby prostredníctvom systému 24pay, výsledkom ktorých je pripísanie prijatých finančných prostriedkov na bankový účet Prevádzkovateľa,
- poskytovanie platobných služieb podľa § 2 ods. 1 písm. f) zákona potrebné pre prevedenie finančných prostriedkov zložených Dodávateľovi Prevádzkovateľom ako platiteľom zákazníkom ako ich príjemcom.

Dodávateľ bude poskytovať platobné služby v rozsahu a spôsobom uvedeným v Základnom kontrakte.

Dodávateľ je v zmysle Základného kontraktu povinný najmä:

- integrovať (implementovať) Prevádzkovateľovi systém 24pay do Predajného miesta - virtuálneho obchodu (E-shopu) Prevádzkovateľa a zabezpečiť jeho spustenie najneskôr do 10 (slovom: desať) pracovných dní od jeho implementácie,
- prijímať na svoje bankové účty platobné operácie realizované zákazníkmi Prevádzkovateľa za účelom úhrady za tovary a služby poskytované Prevádzkovateľom,
- zúčtovať prijaté platobné operácie na účet Prevádzkovateľa.


PRÍLOHA 2

Špecifikácia a rozsah bezpečnostných opatrení

A. Organizácia kybernetickej bezpečnosti a informačnej bezpečnosti

1. Určenie pracovníka zodpovedného za koordináciu kybernetickej bezpečnosti a informačnej bezpečnosti.
2. Vypracovanie a implementácia interného riadiaceho aktu záväzného pre Dodávateľa obsahujúceho najmenej:
 - a) určenie povinnosti, zodpovednosti a právomoci pracovníka zodpovedného za koordináciu kybernetickej bezpečnosti a informačnej bezpečnosti,
 - b) základné zásady a opatrenia kybernetickej bezpečnosti a informačnej bezpečnosti, ktoré Dodávateľ má zavedené a riadi sa nimi v oblastiach:
 - organizácia kybernetickej bezpečnosti a informačnej bezpečnosti,
 - riadenie rizík kybernetickej bezpečnosti a informačnej bezpečnosti,
 - personálna bezpečnosť,
 - riadenie prístupov,
 - riadenie kybernetickej bezpečnosti a informačnej bezpečnosti vo vzťahu s tretími stranami,
 - bezpečnosť pri prevádzke informačných systémov a sietí,
 - hodnotenie zraniteľnosti a bezpečnostné aktualizácie,
 - ochrana proti škodlivému kódu,
 - sieťová a komunikačná bezpečnosť,
 - akvizícia, vývoj a údržba informačných technológií,
 - zaznamenávanie udalostí a monitorovanie,
 - riadenie kontinuity procesov. fyzická bezpečnosť a bezpečnosť prostredia,
 - riešenie kybernetických bezpečnostných incidentov,
 - kryptografické opatrenia,
 - kontinuita prevádzky informačných technológií,
 - audit a kontrolné činnosti.

PRÍLOHA 3**Zoznam pracovných rolí a kontaktov Dodávateľa v zmysle Základného kontraktu****Dodávateľ**

Meno a priezvisko	Rola	Proces súvisiaci s prevádzkou základnej služby	Telefónny kontakt	Email
Branislav Barbirík	Head of Sales	Zodpovednosť za realizáciu projektu		
Hana Magátová	Head of IT	Kontaktná osoba pre komunikáciu s Prevádzkovateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti		
Hana Magátová	Head of IT	Riadenie informačnej bezpečnosti		
Hana Magátová	Head of IT	Technická podpora		

ZMLUVA O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV

(ďalej len „**Zmluva**“)

uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v aktuálnom znení

a čl. 28 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**Nariadenie GDPR**“) a § 34 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane osobných údajov**“)


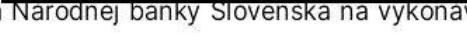
medzi

(1) Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava

so sídlom: Primaciálne námestie 1, 814 99 Bratislava
IČO: 00 603 481
DIČ: 2020372596
IČ DPH: SK2020372596
zastúpené: JUDr. Rastislav Šorl, riaditeľ sekcie právnych služieb

(ďalej len „**HMB**“ alebo „**Prevádzkovateľ**“)

(2) 24-pay s.r.o.

so sídlom: Kálov 356, 010 01 Žilina
IČO: 44 002 602
zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č. 20187/L
v mene ktorej koná: Branislav Barbirík, splnomocnenec
telefón: 
e-mail: 
evidenčné číslo povolenia Národnej banky Slovenska na vykonávanie platobných služieb: ODB-8835-5/2012

(ďalej len „**spoločnosť 24pay**“ alebo „**Sprostredkovateľ**“)

(HMB a spoločnosť 24pay ďalej spoločne aj ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivu „**Zmluvná strana**“)

Preambula

1. Zmluvné strany uzatvorili Rámcovú zmluvu o poskytovaní platobných služieb (ďalej len „**Hlavná zmluva**“), predmetom ktorej je záväzok spoločnosti 24pay poskytovať HMB (i) platobné služby potrebné pre zabezpečenie prijímania bezhotovostných platieb vykonávaných zákazníkmi MHB vrátane prijímania platobných kariet za tovar a služby poskytované zo strany HMB zákazníkom v stanovených predajných miestach a (ii) platobné služby potrebné pre prevedenie finančných prostriedkov zložených spoločnosti 24pay HMB ako platiteľom zákazníkovi ako ich príjemcom.

2. V súvislosti s plnením v zmysle Hlavnej zmluvy dochádza k spracúvaniu osobných údajov zo strany spoločnosti 24pay a preto sa Zmluvné strany v súlade s Nariadením GDPR a Zákomom o ochrane osobných údajov dohodli na uzatvorení tejto osobitnej Zmluvy, v ktorej upravujú vzájomné práva a povinnosti týkajúce sa ochrany a spracúvania osobných údajov.
3. HMB je v pozícii "prevádzkovateľa" v zmysle čl. 4 ods. 7 Nariadenia GDPR pokiaľ ide o akýkoľvek druh informácií bližšie uvedených v tejto Zmluve, týkajúcich sa identifikovaných alebo identifikovateľných osôb definovaných v čl. 4 ods. 1 Nariadenia GDPR (ďalej aj len "**osobné údaje**") a voči nemu je spoločnosť 24pay zaviazaná ako "sprostredkovateľ" v zmysle čl. 4 ods. 8 Nariadenia GDPR počas plnenia tejto Zmluvy, ktorý spracúva osobné údaje dotknutých osôb v mene HMB ako prevádzkovateľa.
4. Po ukončení spracúvania údajov zo strany spoločnosti 24pay pre HMB, nezanikajú povinnosti spoločnosti 24pay na zabezpečenie ochrany osobných údajov, povinnosť mlčanlivosti, ani povinnosti vzťahujúce sa na ukončenie spracúvania údajov zo strany spoločnosti 24pay ako ani nároky HMB z dôvodu porušenia týchto povinností.

Článok I. Predmet Zmluvy

1. Na základe tejto Zmluvy a za podmienok v nej uvedených HMB ako Prevádzkovateľ v súlade s článkom 28 Nariadenia GDPR poveruje spoločnosť 24pay ako Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov, s ktorými príde do styku v súvislosti s realizáciou Hlavnej zmluvy v mene HMB. Predmetom tejto Zmluvy je taktiež určenie vzájomných práv a povinností pri spracúvaní osobných údajov v súlade s Nariadením GDPR a Zákomom o ochrane osobných údajov a úprava ďalších vzájomných práv a povinností Zmluvných strán.
2. Prevádzkovateľ touto Zmluvou poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov dotknutých osôb v mene Prevádzkovateľa za podmienok stanovených v tejto Zmluve.
3. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že pri výbere Sprostredkovateľa postupoval v súlade s Nariadením GDPR a Zákomom o ochrane osobných údajov a poveruje Sprostredkovateľa, ktorý poskytuje dostatočné záruky na prijatie primeraných bezpečnostných opatrení tak, aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby.
4. Sprostredkovateľ poverenie podľa bodu 2. tohto Článku Zmluvy prijíma a zaväzuje sa vykonávať spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb v mene Prevádzkovateľa v rozsahu a spôsobom podľa Hlavnej zmluvy a v zmysle tejto Zmluvy a v zmysle pokynov Prevádzkovateľa tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky Nariadenia GDPR a aby bola zabezpečená ochrana práv dotknutých osôb.

Článok II. Predmet a podmienky spracúvania osobných údajov

1. Predmetom spracúvania na základe tejto Zmluvy sú osobné údaje dotknutých osôb, ktorými sú: zákazníci HMB vykonávajúci bezhotovostné platby (vrátane platieb prostredníctvom platobných kariet) za tovar a služby poskytované zo strany HMB v stanovených predajných miestach

(ďalej len „**Dotknuté osoby**“).

2. **Účelom** spracúvania osobných údajov Dotknutých osôb je zabezpečenie prijímania bezhotovostných platieb vykonávaných Dotknutými osobami vrátane prijímania platobných kariet za tovar a služby poskytované zo strany HMB Dotknutým osobám v stanovených predajných miestach uvedených prostredníctvom systému 24pay, výsledkom ktorých je pripísanie prijatých finančných prostriedkov na bankový účet HMB ako ich príjemcu, a to vybranými platobnými metódami uvedenými Hlavnej zmluve.
3. Sprostredkovateľ je oprávnený vykonávať **nasledovné spracovateľské operácie s osobnými údajmi** Dotknutých osôb: získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, opakované spracúvanie, vyhľadávanie, prehliadanie, preskupovanie, využívanie, uchovávanie, blokovanie, vymazanie a akékoľvek iné činnosti, ktoré sú nevyhnutné na splnenie účelu spracúvania osobných údajov.
4. Osobné údaje Dotknutých osôb budú Sprostredkovateľovi poskytované zo strany HMB na základe informácií, ktoré Dotknuté osoby zadajú za účelom vykonania bezhotovostnej platby za tovar/služby poskytované zo strany HMB.
5. Na účely podľa tejto Zmluvy budú spracúvané osobné údaje Dotknutých osôb v rozsahu bežných údajov, pričom pôjde **najmä o nasledovné typy alebo kategórie osobných údajov:**
Meno, priezvisko, email.
6. **Doba spracúvania:** Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje Dotknutých osôb po dobu trvania Hlavnej zmluvy alebo tejto Zmluvy, nie však dlhšie ako po dobu, po ktorú je v každom jednotlivom prípade Dotknutej osoby oprávnený spracúvať osobné údaje Prevádzkovateľ.
7. Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje Dotknutých osôb podľa pokynov Prevádzkovateľa iba vtedy, ak:
 - a) platnosť a/alebo účinnosť Hlavnej zmluvy nebola ukončená a spracovanie je nevyhnutné pre dokončenie poskytovania služieb v zmysle Hlavnej zmluvy,
 - b) táto Zmluva nebola ukončená alebo
 - c) oprávnenie na spracovanie osobných údajov podľa tejto Zmluvy alebo jej časti nebolo Prevádzkovateľom odobraté.
8. Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje Dotknutých osôb vždy len v rozsahu potrebnom na vykonávanie činností podľa tejto Zmluvy a Hlavnej zmluvy a musí dodržať princíp minimalizácie údajov podľa čl. 5 ods. 1 písm. c) Nariadenia GDPR. Sprostredkovateľ zabezpečí najmä to, aby sa osobné údaje Dotknutých osôb a vlastné údaje Sprostredkovateľa alebo údaje klientov Sprostredkovateľa spracúvali samostatne a oddelene.
9. Sprostredkovateľ je povinný preukázateľne zdokladovať spracovanie osobných údajov podľa ustanovení Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov. Sprostredkovateľ najmä vedie záznamy o spracovateľských činnostiach podľa požiadaviek čl. 30 ods. 2 Nariadenia GDPR. Spracovanie osobných údajov bude monitorovať osoba, ktorá bola poverená takýmto monitorovaním u Sprostredkovateľa.
10. Sprostredkovateľ potvrdzuje a vyhlasuje, že prijal technické a organizačné opatrenia umožňujúce Prevádzkovateľovi zabezpečiť práva Dotknutých osôb, najmä právo na

informácie (čl. 13 a 14 Nariadenia GDPR), právo prístupu (čl. 15 Nariadenia GDPR), právo na opravu a vymazanie (čl. 16 a 17 Nariadenia GDPR), právo na obmedzenie spracovania (čl. 18 Nariadenia GDPR) a právo prenosu údajov (čl. 20 Nariadenia GDPR) v rámci legislatívnych lehôt. Sprostredkovateľ poskytne na požiadanie Prevádzkovateľovi informácie potrebné na tento účel.

11. Sprostredkovateľ vyhlasuje, že zaviedol primerané preventívne opatrenia, najmä podľa ustanovení čl. 32 Nariadenia GDPR, a to za účelom zamedziť akúkoľvek neoprávnenú dispozíciu s osobnými údajmi, vrátane neoprávnenému sprístupneniu tretím osobám a dispozíciu spôsobom, ktorý by bol iným spôsobom v rozpore s Nariadením GDPR. Ďalej Sprostredkovateľ potvrdzuje, že disponuje primeranými zárukami, že príslušné technické a organizačné opatrenia boli vykonané podľa tejto Zmluvy tak, aby bolo spracovanie v súlade s požiadavkami Nariadenia GDPR a ochrana práv Dotknutých osôb bola zabezpečená.

Článok III. Zodpovednosť a zadávanie pokynov

1. Prevádzkovateľ zapojil Sprostredkovateľa do spracúvania osobných údajov za účelom vykonávania činností špecifikovaných v Hlavnej zmluve a súvisiacich s vykonávaním činností v jej zmysle.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že znenie Hlavnej zmluvy a tejto Zmluvy sa považujú za zdokumentované pokyny Prevádzkovateľa voči Sprostredkovateľovi vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov. Prevádzkovateľ môže zadať Sprostredkovateľovi aj ďalšie pokyny o povahe, rozsahu a spôsobe spracúvania osobných údajov, ako aj o bezpečnostných opatreniach, ktoré je Sprostredkovateľ povinný podniknúť. Rozsah činností podliehajúcich pokynom je uvedený v Hlavnej zmluve. Pokyny Prevádzkovateľa sú určené výlučne na dosiahnutie ochrany osobných údajov v súlade s Nariadením GDPR, Zákonom o ochrane osobných údajov a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pričom pokynom Prevádzkovateľa nemôže dochádzať k zmene predmetu Hlavnej zmluvy. Sprostredkovateľ je oprávnený vykonať spracúvanie osobných údajov výlučne v rozsahu podľa pokynov Prevádzkovateľa.
3. Prístup k údajom a oprávnenie spracúvať osobné údaje sú obmedzené len na rozsah vyžadovaný na riadne plnenie jednotlivých povinností Sprostredkovateľa vyplývajúcich z Hlavnej zmluvy. Ak z Hlavnej zmluvy nevyplýva inak, je zakázané vytvárať kópie alebo duplikáty údajov bez vedomia a súhlasu Prevádzkovateľa.
4. Pokyny Prevádzkovateľa týkajúce sa spracúvania osobných údajov musia byť udelené v písomnej forme, pričom na tento účel sa za písomnú formu považuje aj elektronická komunikácia v podobe e-mailovej správy. Vo výnimočných prípadoch, ktoré neznesú odklad, môže Prevádzkovateľ zadávať pokyny aj ústne.
5. Ak podľa názoru Sprostredkovateľa Prevádzkovateľov pokyn porušuje ustanovenia právnych predpisov týkajúcich sa ochrany osobných údajov, Sprostredkovateľ je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne, najneskôr do dvadsať štyri (24) hodín, od okamihu, keď sa o tejto skutočnosti dozvedel, písomne informovať Prevádzkovateľa. Povinnosť splniť pokyn tým nie je dotknutá. Zodpovednosť za porušenie právnych predpisov o ochrane údajov, ku ktorému došlo plnením pokynu Prevádzkovateľa, na splnení ktorého Prevádzkovateľ trval napriek

upozorneníu Sprostredkovateľa v zmysle prvej vety tohto bodu, nesie Prevádzkovateľ. Právo Prevádzkovateľa na zadávanie pokynov a kontrolu podľa Zmluvy môže vykonať aj osoba poverená Prevádzkovateľom.

6. Sprostredkovateľ spracúva údaje len na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa, a to aj pokiaľ ide o prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii s výnimkou prípadov, keď si to vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy; v takom prípade Sprostredkovateľ oznámi Prevádzkovateľovi túto právnu požiadavku pred spracúvaním, pokiaľ sa takéto oznámenie nezakazuje zo závažných dôvodov verejného záujmu.
7. Zmeny podmienok spracúvania osobných údajov sú možné len na základe písomnej dohody medzi Prevádzkovateľom a Sprostredkovateľom; tým nie je dotknuté právo Prevádzkovateľa ukladať Sprostredkovateľovi pokyny týkajúce sa spracúvania osobných údajov.

Článok IV.

Technické a organizačné opatrenia

1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje nastaviť svoju internú organizáciu v súlade s Hlavnou zmluvou a touto Zmluvou tak, aby splnil príslušné požiadavky na ochranu osobných údajov. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že prostredníctvom technických a organizačných opatrení, ktoré zodpovedajú súčasnému stavu techniky, zabezpečí primeranú úroveň bezpečnosti vykonávaných spracovateľských činností a systémov, v ktorých dochádza k spracúvaniu osobných údajov, a to najmä ich neustálu dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť. Sprostredkovateľ vyhlasuje, že súčasný stav ním využívanej techniky využíva implementované zdokonalené postupy, zariadenia a prevádzkové metódy, ktoré podľa prevládajúceho názoru vedúcich expertov, dosahujú zákonom požadované ciele v oblasti ochrany údajov a ich bezpečnosti. Postupy, zariadenia a prevádzkové metódy alebo podobné postupy sa musia osvedčiť v praxi alebo by mali byť – pokiaľ sa tak ešte nestalo – ideálne aj úspešne otestované v prevádzke.
2. Sprostredkovateľ musí zabezpečiť, aby jeho zamestnanci dodržiavali všetky právne predpisy o ochrane osobných údajov pri spracúvaní osobných údajov a pri výkone príslušných práv a povinností Sprostredkovateľa podľa tejto Zmluvy.
3. Sprostredkovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho zamestnanci spracúvali osobné údaje v súlade so zdokumentovanými pokynmi Prevádzkovateľa.
4. Sprostredkovateľ berie na vedomie, že Prevádzkovateľ podľa svojho výlučného vlastného uváženia priebežne vyhodnocuje spracúvanie osobných údajov zamýšľané touto Zmluvou voči právnym predpisom o ochrane osobných údajov, pričom Sprostredkovateľ na základe upozornení zo strany Prevádzkovateľa musí bezodkladne vyriešiť všetky nezrovnalosti s ochranou osobných údajov, vrátane ich zabezpečenia, identifikované Prevádzkovateľom ako porušenie alebo možné porušenie právnych predpisov o ochrane osobných údajov alebo povinností Sprostredkovateľa podľa tejto Zmluvy.
5. Sprostredkovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby spracúvanie a prístup k osobným údajom boli vždy striktno obmedzené na zamestnancov, ktorí potrebujú vykonávať spracúvanie predmetných

osobných údajov, či mať k nim prístup, a to prísne na účely výkonu činností v rozsahu povinností takejto osoby voči Sprostredkovateľovi (ďalej len „**Oprávnení zamestnanci**“).

6. Sprostredkovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby všetci Oprávnení zamestnanci:
 - a) uzatvorili s Sprostredkovateľom príslušnú dohodu o mlčanlivosti, alebo boli iným spôsobom viazaní povinnosťou mlčanlivosti vo vzťahu k osobným údajom, a to pred prístupom k osobným údajom;
 - b) boli písomne oboznámení s dôvernou povahou osobných údajov;
 - c) preukázateľne absolvovali a priebežne ďalej podstupovali zodpovedajúce a pravidelné školenie o právnych predpisoch o ochrane údajov.
7. Sprostredkovateľ s ohľadom na povahu spracúvania osobných údajov, ktoré má k dispozícii, musí sám napomáhať a tiež zabezpečiť, aby jeho zamestnanci napomáhali Prevádzkovateľovi pri plnení jeho povinností podľa právnych predpisov o ochrane osobných údajov, čo znamená aj pomoc pri posúdeniach vplyvu na ochranu osobných údajov a pri predbežných konzultáciách vykonávaných Prevádzkovateľom v súlade s právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.
8. Ak v súvislosti s prebiehajúcim správnym, trestným alebo iným konaním bola zo strany príslušného orgánu verejnej moci uložená Sprostredkovateľovi povinnosť sprístupniť spracúvané osobné údaje, alebo ak mu takáto povinnosť vyplynula zo všeobecne záväzného predpisu, alebo ak bezpečnosť alebo dôvernosť spracúvaných osobných údajov je ohrozená inými udalosťami či krokmi tretích strán, Sprostredkovateľ o tom bezodkladne informuje Prevádzkovateľa.
9. Sprostredkovateľ je povinný pravidelne testovať, posudzovať a hodnotiť účinnosť zavedených technických a organizačných opatrení. V tejto súvislosti je Sprostredkovateľ povinný zohľadniť náklady na implementáciu, povahu, rozsah a účel spracúvania a meniacu sa pravdepodobnosť a závažnosť rizík v súvislosti s právami a slobodami fyzických osôb v zmysle čl. 32 ods. 1 Nariadenia GDPR. Na zabezpečenie súladu je Sprostredkovateľ povinný dodržiavať dohodnuté technické a organizačné opatrenia podľa **Prílohy č. 1** tejto Zmluvy.
10. Pre technologický pokrok a vývoj legislatívy môže byť nutné prispôsobiť zavedené technické a organizačné opatrenia. Sprostredkovateľ je povinný zaviesť postup na pravidelnú kontrolu, posúdenie a vyhodnotenie efektívnosti technických a organizačných opatrení a zaručiť tak ochranu práv dotknutých osôb. Pri prispôbení sa technologickému pokroku môže Sprostredkovateľ zaviesť vhodné alternatívne technické a organizačné opatrenia. V takom prípade nesmie byť príslušná úroveň bezpečnosti nižšia než pri pôvodných opatreniach.
11. Potrebné prispôsobenie technických a organizačných opatrení zmeneným alebo novým legislatívnym požiadavkám musí Sprostredkovateľ vykonať najneskôr do momentu, keď takéto požiadavky nadobudnú platnosť a účinnosť, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Všetky prispôsobenia musí Sprostredkovateľ zdokumentovať a písomne oznámiť Prevádzkovateľovi bezodkladne po tom, ako zistil potrebu upraviť technické a organizačné opatrenia.
12. Náklady na prispôsobenie technických a organizačných opatrení znáša Sprostredkovateľ.
13. Ak Prevádzkovateľ vydá pokyn na zmenu technických a organizačných opatrení, Sprostredkovateľ je povinný prispôsobiť technické a organizačné opatrenia danému pokynu.

14. Sprostredkovateľ vyhlasuje, že je plne schopný zaistiť technické a organizačné zabezpečenie ochrany osobných údajov a prijal také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracúvaniu, alebo k inému zneužitiu, a to počas doby ich spracúvania, tak aj po jej ukončení.

Článok V.

Oprava, obmedzenie, vymazanie a odovzdanie osobných údajov

1. Sprostredkovateľ nesmie opraviť osobné údaje, vymazať osobné údaje ani obmedziť spracúvanie osobných údajov, pokiaľ Hlavná zmluva, táto Zmluva, pokyn Prevádzkovateľa alebo všeobecne záväzné právne predpisy neurčujú inak.
2. V súlade s pokynom Prevádzkovateľa alebo požiadavkou na výmaz údajov ako aj po ukončení spracúvania údajov musí Sprostredkovateľ (i) odovzdať Prevádzkovateľovi všetky dokumenty, výsledky spracúvania a databázy týkajúce sa zmluvného vzťahu s Prevádzkovateľom alebo (ii) tieto zlikvidovať v súlade s požiadavkami na ochranu osobných údajov, a to podľa rozhodnutia Prevádzkovateľa o tom, ktorý z postupov sa má aplikovať. Pokiaľ všeobecne záväzné právne predpisy vyžadujú dlhšiu lehotu uchovávania alebo bol voči Sprostredkovateľovi v súvislosti s Hlavnou zmluvou alebo touto Zmluvou zo strany Prevádzkovateľa uplatnený právny nárok (napr. nárok zo zodpovednosti za škodu) a Sprostredkovateľ osobné údaje potrebuje na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov, Sprostredkovateľ zabezpečí, aby boli osobné údaje ďalej uchovávané, a to len v nevyhnutnom rozsahu a po nevyhnutnú dobu.
3. Splnenie povinností uvedených v článku V bodoch 1 až 2 tejto Zmluvy musí Sprostredkovateľ Prevádzkovateľovi na požiadanie písomne potvrdiť najneskôr v lehote pätnásť (15) dní od doručenia požiadavky Prevádzkovateľa formou Likvidačného protokolu, ktorého vzor tvorí **Prílohu č. 3** tejto Zmluvy.
4. Zmluvné strany sú povinné plniť zákonné povinnosti týkajúce sa archivácie a uchovávania registratúrnych záznamov.
5. Sprostredkovateľ uchováva dokumentáciu slúžiacu na overenie riadneho spracúvania osobných údajov podľa zadania (napr. interné smernice týkajúce sa spracúvania osobných údajov, pokyny udelené Prevádzkovateľom, záznamy o likvidácii údajov) aj po ukončení Zmluvy v súlade s príslušnými lehotami uchovávania alebo túto dokumentáciu odovzdá Prevádzkovateľovi.
6. Ak Hlavná zmluva určuje iné podmienky opravy, obmedzenia, vymazania alebo odovzdania osobných údajov, resp. súvisiacej dokumentácie, majú takéto ustanovenia prednosť pred ustanoveniami tohto článku Zmluvy.

Článok VI.

Výkon práv dotknutých osôb

1. Sprostredkovateľ musí Prevádzkovateľovi oznámiť skutočnú alebo tvrdenú požiadavku dotknutej osoby na uplatnenie jej práv (podanú samotnou dotknutou osobou alebo v jej mene) na emailovú adresu **mojepravo@bratislava.sk** do dvoch (2) pracovných dní od okamihu, kedy ju obdržal od dotknutej osoby, v súlade s právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, vrátane akejkoľvek požiadavky o prístup k osobným údajom dotknutej osoby, o opravu akýchkoľvek nepresností v osobných údajoch, o vymazanie osobných údajov, o obmedzenie spracúvania osobných údajov dotknutej osoby alebo o poskytnutie prenosnej kópie osobných údajov alebo jej poskytnutie tretej strane, ďalej v prípade vznesenia námietky proti ľubovoľnému prípadu spracúvania osobných údajov dotknutej osoby, rovnako ako v prípade inej požiadavky, sťažnosti alebo oznámenia zo strany dotknutej osoby, ktoré sa týkajú povinností Prevádzkovateľa podľa právnych predpisov o ochrane osobných údajov (ďalej len „**Požiadavka Dotknutej osoby**“), alebo obdržanie požiadavky, korešpondencie alebo oznámenia (písomné alebo ústne) od dozorného orgánu (ďalej len „**Korešpondencia od dozorného orgánu**“).
2. S ohľadom na povahu spracúvania sa Sprostredkovateľ zaväzuje prostredníctvom zodpovedajúcich technických a organizačných opatrení v maximálnej možnej miere napomáhať Prevádzkovateľovi pri plnení jeho povinností v reakcii na:
 - a) Požiadavku Dotknutej osoby alebo
 - b) Korešpondenciu od dozorného orgánu.
3. Sprostredkovateľ nesmie splniť žiadnu požiadavku dotknutej osoby, ani na ňu reagovať bez toho, že vec najskôr konzultuje s Prevádzkovateľom a získa od neho k danej požiadavke zodpovedajúce pokyny.
4. Sprostredkovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky podrobnosti ku každej Požiadavke Dotknutej osoby alebo Korešpondencii od dozorného orgánu, a taktiež primerané informácie o okolnostiach ich vzniku, vrátane informácií o príslušných údajoch či ďalších informáciách, ktoré môže Prevádzkovateľ opodstatnene požadovať, pričom Prevádzkovateľ má povolené zverejňovať ich voči svojim odborným poradcom a príslušným dozorným orgánom.
5. Sprostredkovateľ sa zaväzuje poskytovať Prevádzkovateľovi akúkoľvek súčinnosť, aby Prevádzkovateľ mohol vykonať šetrenie a odpovedať na každú takúto Požiadavku Dotknutej osoby alebo Korešpondenciu od dozorného orgánu.

Článok VII.

Ohlasovanie porušenia ochrany údajov

1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje upozorniť Prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu písomným oznámením zaslaným na e-mailovú adresu **mojepravo@bratislava.sk** na akýkoľvek prípad porušenia zabezpečenia údajov, či skutočne nastal, či existuje podozrenie na porušenie zabezpečenia, hrozí alebo bezmála nastal, a to vždy najneskôr do dvadsať štyri (24) hodín od okamihu, kedy sa o takomto prípade dozvie. Toto upozornenie musí obsahovať:
 - a) opis povahy porušenia zabezpečenia osobných údajov, pokiaľ možno vrátane kategórií osobných údajov, počtu dotknutých osôb a kategórií a približného počtu dotknutých záznamov osobných údajov;

- b) meno, priezvisko, pracovné zaradenie a kontaktné údaje kompetentného zamestnanca alebo iné kontaktné miesto, odkiaľ možno získať ďalšie informácie;
 - c) špecifikáciu predpokladaných dôsledkov daného porušenia zabezpečenia osobných údajov;
 - d) špecifikáciu opatrení prijatých či navrhovaných Sprostredkovateľom pre riešenie daného porušenia zabezpečenia osobných údajov, podľa okolností vrátane opatrení na zmiernenie možných negatívnych následkov.
2. Sprostredkovateľ berie na vedomie a je uzrozumený s tým, že Objednávateľ má povinnosť podať oznámenie príslušným dozorným orgánom do sedemdesiatich dvoch (72) hodín od okamihu, kedy sa o porušení zabezpečenia osobných údajov dozvie, ako i povinnosť upozorniť dotknuté osoby. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť všetku nevyhnutnú súčinnosť a informácie, ktoré môže Prevádzkovateľ opodstatnene požadovať tak, aby mohol riadne vyhodnotiť, prešetriť, zmierniť a napraviť porušenie zabezpečenia osobných údajov a splniť svoje povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov. Sprostredkovateľ sám nesmie podávať oznámenia príslušným dozorným orgánom ani upozorňovať dotknuté osoby, pokiaľ na to nezíska predchádzajúci súhlas Prevádzkovateľa.
3. Sprostredkovateľ sa zaväzuje realizovať všetky opatrenia (vrátane opatrení opísaných v článku IV Zmluvy), ktoré sú nevyhnutné pre obnovenie bezpečnosti dotknutých osobných údajov.

Článok VIII.

Subdodávateľa

1. Sprostredkovateľ nesmie zapojiť tretiu stranu na vykonávanie spracúvania osobných údajov (ďalej „**Subdodávateľ**“) bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu Prevádzkovateľa, s výnimkou prípadov, kedy to Sprostredkovateľovi ukladajú platné právne predpisy. V takom prípade musí Sprostredkovateľ o predmetnej zákonnej povinnosti upovedomiť Prevádzkovateľa ešte pred spracúvaním osobných údajov, s výnimkou prípadov, kedy mu zákon nepovoľuje informovať Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ je vždy oprávnený pravidelne kontrolovať Subdodávateľov a kedykoľvek odvolať súhlas udelený podľa prvej vety tohto bodu.
2. Ku dňu podpisu zmluvy, nie sú známi žiadni subdodávateľa.
3. Sprostredkovateľ je oprávnený zmeniť Subdodávateľa iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Prevádzkovateľa a je povinný Prevádzkovateľovi v žiadosti o poskytnutie predmetného súhlasu oznámiť:
- a) identifikačné údaje Subdodávateľa, vrátane údajov o osobe oprávnenej za neho konať, v rozsahu meno a priezvisko, trvalý pobyt, pracovné zaradenie alebo funkcia,
 - b) časť plnenia, ktoré bude plniť Subdodávateľ,
 - c) dôvody zmeny Subdodávateľa, ako aj dopady zmeny na Prevádzkovateľa.
4. Prevádzkovateľ sa vyjadrí k navrhovanému Subdodávateľovi do štrnástich (14) dní odo dňa doručenia žiadosti o poskytnutie súhlasu podľa bodu 1. alebo bodu 3. tohto Článku Zmluvy.
5. Prevádzkovateľ nie je povinný s navrhovaným Subdodávateľom vyjadriť súhlas a je oprávnený vylúčiť Subdodávateľa aj bez udania dôvodu.

6. Sprostredkovateľ berie na vedomie, že za plnenie povinností podľa tejto Zmluvy zodpovedá voči Prevádzkovateľovi vždy Sprostredkovateľ, a to bez ohľadu na skutočnosť, či je do spracúvania osobných údajov podľa tejto Zmluvy zapojený Subdodávateľ.
7. Sprostredkovateľ je povinný Prevádzkovateľovi bezodkladne oznámiť akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi, vrátane údajov o osobe oprávnenej za neho konať.
8. Prevádzkovateľ má právo kedykoľvek namietat' zapojenie Subdodávateľa do spracúvania údajov. V prípade podľa prvej vety je Sprostredkovateľ povinný okamžite ukončiť zapojenie príslušného Subdodávateľa do procesu spracúvania údajov.
9. Sprostredkovateľ musí Subdodávateľa (ak bolo jeho zapojenie prípustné podľa predchádzajúcich bodov tohto článku) vybrať s náležitou starostlivosťou a musí sa pred jeho poverením primeraným spôsobom uistiť, že dokáže plniť povinnosti Sprostredkovateľa vyplývajúce z Hlavnej zmluvy, tejto Zmluvy a súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov. Sprostredkovateľ je povinný zaviazat' písomnou zmluvou príslušného Subdodávateľa k plneniu povinností podľa tejto Zmluvy v rozsahu, v akom Subdodávateľ má konať za Sprostredkovateľa. Ak Subdodávateľ riadne nesplní svoje povinnosti, Sprostredkovateľ zostáva voči Prevádzkovateľovi plne zodpovedný za takéto konania Subdodávateľa.

Článok IX.

Prenos údajov

1. Spracúvanie údajov bude prebiehať len v členskom štáte Európskej únie (EÚ) alebo v rámci členského štátu Európskeho hospodárskeho priestoru (EHP).
2. Prenos osobných údajov do tretej krajiny si vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas Prevádzkovateľa a môže nastať, iba ak boli splnené požiadavky podľa čl. 44 a nasl. Nariadenia GDPR.

Článok X.

Právo na kontrolu

1. Sprostredkovateľ udeľuje Prevádzkovateľovi, a najmä jeho zodpovednej osobe (Data Protection Officer) ako aj tretím stranám povereným Prevádzkovateľom, právo kedykoľvek a bez obštrukcií skontrolovať, či sa spracúvanie údajov vykonáva v súlade s Nariadením GDPR a ďalšími predpismi ochrany osobných údajov, ustanoveniami Hlavnej zmluvy, tejto Zmluvy a pokynmi Prevádzkovateľa.
2. Sprostredkovateľ sa zaväzuje poskytnúť Prevádzkovateľovi v procese podľa tohto Článku podporu v potrebnom rozsahu, a najmä poskytnúť potrebné informácie, vysvetlenia a vykonať všetky potrebné kroky na tento účel. Prevádzkovateľ má právo vykonať vyššie uvedené kontroly s pomocou tretích strán. Prevádzkovateľ oznámi Sprostredkovateľovi výkon kontroly minimálne desať (10) dní vopred. Každá Zmluvná strana znáša svoje vlastné náklady spojené s výkonom kontroly.
3. Kontrola podľa bodu (1) tohto článku sa môže tiež vykonať prostredníctvom:
 - a) súladu so schváleným kódexom správania podľa čl. 40 Nariadenia GDPR,
 - b) certifikátov podľa čl. 42 Nariadenia GDPR.

Článok XI.

Zodpovednosť za škodu

1. Ak dotknutá osoba úspešne uplatní u jednej zo Zmluvných strán právo na náhradu škody pre porušenie ustanovení Nariadenia GDPR alebo iných predpisov v oblasti ochrany osobných údajov, uplatní sa primerane čl. 82 Nariadenia GDPR, pričom platí najmä nasledovné:
 - a) Sprostredkovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú porušením povinností obsiahnutých v tejto Zmluve alebo spracúvaním údajov, ak neboli splnené povinnosti, ktoré sa v Nariadení GDPR ukladajú výslovne sprostredkovateľom, alebo ak konal nad rámec alebo v rozpore s pokynmi Prevádzkovateľa ;
 - b) Sprostredkovateľ je zbavený zodpovednosti, ak sa preukáže, že nenesie žiadnu zodpovednosť za udalosť, ktorá spôsobila predmetnú škodu;
 - c) Prevádzkovateľ, Sprostredkovateľ a ďalší Subdodávateľ, ktorý sa zúčastnil na spracúvaní zodpovedá za celú škodu, aby sa dotknutej osobe zabezpečila účinná náhrada;
 - d) ak Prevádzkovateľ, Sprostredkovateľ alebo ďalší Subdodávateľ zaplatil náhradu spôsobenej škody v plnej výške, má právo žiadať od ostatných strán zapojených do toho istého spracúvania tú časť náhrady škody, ktorá zodpovedá ich podielu zodpovednosti za škodu.
2. Sprostredkovateľ zodpovedá v súlade s právnymi predpismi za všetky iné škody spôsobené Objednávateľovi z dôvodu nedodržania pokynov Objednávateľa.
3. Sprostredkovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku plnenia pokynu Prevádzkovateľa, ktorý je v rozpore s právnymi predpismi ochrany osobných údajov a Sprostredkovateľ Prevádzkovateľa na túto skutočnosť upozornil v súlade s článkom III bod 5 tejto Zmluvy, pričom Prevádzkovateľ naďalej trval na splnení pokynu.

Článok XII.

Ukončenie spracúvania údajov alebo uplynutie doby spracúvania údajov

1. Prevádzkovateľ má právo bez akejkoľvek penalizácie ukončiť spracúvanie údajov, alebo požadovať úpravu spracúvania údajov tak, aby bolo napravené protiprávne spracúvanie, a to pokiaľ sa niektoré z činností podľa Hlavnej zmluvy opierajú o spracúvanie údajov, ktoré bude podľa platných právnych predpisov kvalifikované ako protiprávne.
2. Prevádzkovateľ má právo bez akejkoľvek sankcie ukončiť spracúvanie údajov, pokiaľ je opodstatnene presvedčený, že Sprostredkovateľ alebo Subdodávateľ neplní svoje povinnosti týkajúce sa spracúvania podľa tejto Zmluvy alebo všeobecne závažných právnych predpisov.
3. Pri ukončení spracúvania údajov alebo uplynutí doby ich spracúvania musí Sprostredkovateľ podľa voľby Prevádzkovateľa buď:
 - a) bezpečne vymazať všetky osobné údaje, vrátane ich kópií tak, aby tieto údaje nemohli byť obnovené ani zrekonštruované, pokiaľ však platné právne predpisy nestanovujú povinnosť archivácie daných osobných údajov, alebo
 - b) všetky osobné údaje vrátiť Prevádzkovateľovi za pomoci technických prostriedkov dohodnutých s Prevádzkovateľom a bezpečne vymazať všetky existujúce kópie tak, aby

sa nedali obnoviť ani zrekonštruovať, pokiaľ však platné právne predpisy nestanovujú povinnosť archivácie daných osobných údajov.

4. Sprostredkovateľ písomne potvrdí Prevádzkovateľovi, že vykonal úkony stanovené v bode tri (3) tohto článku, a to formou likvidačného protokolu zmysle Prílohy č. 3 tejto Zmluvy.

Článok XIII. Komunikácia Zmluvných strán

1. Pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak, komunikácia medzi Zmluvnými stranami prebieha všetkými dostupnými komunikačnými prostriedkami, najmä, nie však výlučne, listovou zásielkou, elektronickou správou, telefonicky a osobne.
2. Listovú zásielku je možné doručovať prostredníctvom poštového podniku alebo kuriéra na adresu sídla uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy alebo na korešpondenčnú adresu, ak je iná ako adresa sídla. Za doručenie sa považuje každá listová zásielka, ktorá:
 - a) bola adresátom prevzatá dňom jej prevzatia,
 - b) prevzatie bolo adresátom odmietnuté, dňom, kedy bolo prevzatie odmietnuté,
 - c) bola uložená na pobočke poštového podniku uplynutím tretieho dňa od uloženia, aj keď sa adresát s jej obsahom neoboznámil.
3. Za prvé kontaktné osoby boli určené:
 - a) za Prevádzkovateľa – Ing. Zuzana Šefčík Aschenbrennerová,
[REDACTED]
 - b) za Sprostredkovateľa – Branislav Barbírik, [REDACTED]
[REDACTED]
4. Elektronická správa sa považuje za doručenie deň nasledujúci po jej odoslaní na emailovú adresu adresáta podľa tejto Zmluvy a to aj vtedy, ak sa adresát o jej obsahu nedozvedel. Uvedené neplatí, ak je odosielateľovi doručená automatická správa o nemožnosti adresáta oboznámiť sa so správou spolu s uvedením inej kontaktnej osoby.
5. V prípade vyhlásenia mimoriadnej situácie alebo mimoriadnej udalosti v zmysle zákona č. 42/1994 Z. z. o civilnej ochrane obyvateľstva v znení neskorších predpisov, alebo v prípade vyhlásenia vojny, vojnového stavu, výnimočného alebo núdzového stavu v zmysle ústavného zákona č. 227/2002 Z. z. o bezpečnosti štátu v čase vojny, vojnového stavu, výnimočného stavu a núdzového stavu v znení neskorších predpisov, je možné doručovať tie písomnosti, ktoré môžu mať za následok vznik, zmenu alebo zánik práv a povinností zmluvných strán vyplývajúcich z tejto dohody aj prostredníctvom elektronickej schránky v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) (ďalej len ako „zákon o e-Governmente“). Doručovanie písomností zaslaných prostredníctvom elektronickej schránky v zmysle zákona o e-Governmente sa riadi príslušnými ustanoveniami tohto zákona.
6. Zmluvné strany sú povinné minimálne raz denne kontrolovať kontaktné emailové schránky.
7. Zmluvné strany sú povinné bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 (päť) kalendárnych dní od zmeny, oznámiť si navzájom akúkoľvek zmenu kontaktných údajov. Takéto oznámenie je účinné jeho dorúčením.

Článok XIV. Závěrečné ustanovenia

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami.
2. Zmeny alebo doplnenia tejto Zmluvy možno vykonávať len vo forme písomného dodatku podpísaného oboma Zmluvnými stranami.
3. Ak sa niektoré ustanovenie tejto Zmluvy stane neplatným alebo nevykonateľným, nebude to mať vplyv na platnosť alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy s výnimkou, ak by tieto ustanovenia nemohli byť oddelené od ostatného obsahu Zmluvy pre povahu Zmluvy, jej obsah alebo okolnosti, za ktorých bola Zmluva uzatvorená. Zmluvné strany sa namiesto neplatného alebo nevykonateľného ustanovenia dohodnú na ustanovení a/alebo vykonajú všetko pre to, aby dosiahli rovnaký výsledok, aký bol zamýšľaný predmetným neplatným alebo nevykonateľným ustanovením.
4. V prípade zmien právnych predpisov ochrany osobných údajov sa Sprostredkovateľ zaväzuje na žiadosť Prevádzkovateľa zabezpečiť včasnú implementáciu opatrení potrebných na riadne plnenie zákonných povinností v oblasti ochrany osobných údajov. Náklady na implementáciu opatrení, ktoré je nevyhnutné vykonať u Sprostredkovateľa znáša Sprostredkovateľ.
5. Táto Zmluva a vzťahy z nej vyplývajúce sa riadia právom Slovenskej republiky a príslušným právom Európskej únie platným v oblasti ochrany osobných údajov.
6. Súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
Príloha č. 1: Technické a organizačné opatrenia
Príloha č. 2: Likvidačný protokol – vzor
7. ZMLUVNÉ STRANY VYHLASUJÚ, že si túto Zmluvu prečítali, vzájomne vysvetlili, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou ju slobodne, vážne, dobrovoľne, s určitosťou vlastnoručne podpísali a sú si plne vedomé následkov z nej vyplývajúcich.

Za Prevádzkovateľa:

V _____, dňa _____

Za Sprostredkovateľa:

V _____, dňa _____

.....
JUDr. Rastislav Šorl
riaditeľ sekcie právnych služieb
**Hlavné mesto Slovenskej republiky
Bratislava**

.....
Branislav Barbirík
na základe splnomocnenia
24-pay s.r.o.

Príloha č. 1 k Zmluve o spracúvaní osobných údajov – Technické a organizačné opatrenia

TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÉ OPATRENIA

1.	<p>Pseudonymizácia</p> <p>Aké opatrenia sa prijali na zaručenie pseudonymizácie osobných údajov?</p> <p>Pseudonymizácia znamená spracovanie osobných údajov takým spôsobom, kedy osobné údaje nemožno pripísať konkrétnej dotknutej osobe bez použitia dodatočných informácií za predpokladu, že sa takéto dodatočné informácie uschovávajú oddelene a podliehajú technickým a organizačným opatreniam na zabezpečenie, že osobné údaje nie sú priradené identifikovanej alebo identifikovateľnej osobe.</p>	<p><input type="checkbox"/> osobné údaje sú nahradené náhodnými kódmi</p> <p><input type="checkbox"/> maskovanie údajov</p> <p><input type="checkbox"/> iné:</p>
2.	<p>Šifrovanie</p> <p>Aké opatrenia sa prijali na zabezpečenie šifrovania osobných údajov?</p> <p>Opatrenie šifrovania transformujú jasný text v závislosti od položky ďalších informácií (známych ako kľúč) do zodpovedajúceho tajného textu (šifrovaný text), ktorý by nemal byť dešifrovaný pre osoby alebo osobami, ktoré nepoznajú kľúč.</p>	<p><input type="checkbox"/> použitie typografických nástrojov</p> <p><input type="checkbox"/> Data Hashing</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> šifrovanie pamäťových médií</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> šifrovanie komunikácie</p> <p><input type="checkbox"/> iné:</p>
3.	<p>Schopnosť zabezpečiť dôvernosť</p> <p>Aké opatrenia sa prijímajú s cieľom natrvalo zaručiť schopnosť dôvernosti údajov?</p> <p>Dôvernosť znamená, že osobné údaje sú chránené pred neoprávneným prístupom.</p>	<p><input type="checkbox"/> elektronický systém kontroly prístupu</p> <p><input type="checkbox"/> bezpečnostné dvere a/alebo okná</p> <p><input type="checkbox"/> mreže na oknách a dverách</p> <p><input type="checkbox"/> bezpečnosť v prevádzke, vrátnik/recepcia</p> <p><input type="checkbox"/> systém alarmu</p> <p><input type="checkbox"/> sledovanie priemyselnou kamerou</p> <p><input type="checkbox"/> špeciálna ochrana serverovej miestnosti</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> individuálne prihlásenia a ochrana heslom</p> <p><input type="checkbox"/> ďalšie prihlásenia pre určité aplikácie</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> automatické odhlasovanie užívateľov</p>

		<input checked="" type="checkbox"/> manažovanie kontroly práv a prístupov <input type="checkbox"/> šifrovanie systémov <input checked="" type="checkbox"/> šifrovanie komunikácie <input checked="" type="checkbox"/> šifrovanie externých pevných diskov a/alebo notebookov <input checked="" type="checkbox"/> šifrované vzdialené pripojenia (VPN) <input checked="" type="checkbox"/> zabezpečená sieť WIFI <input type="checkbox"/> iné:
4.	Schopnosť zabezpečiť integritu Aké opatrenia sa prijímajú s cieľom natrvalo zaručiť schopnosť integrity údajov? Integrita znamená zabezpečenie správnosti (neporušiteľnosti) údajov a správneho fungovania systémov. Keď sa termín integrity používa v súvislosti s výrazom „dáta“ (údaje), znamená, že údaje sú úplné a nezmenené.	<input type="checkbox"/> bezpečný vývoj softvéru <input type="checkbox"/> postupy bezpečného obstarávania systémov <input checked="" type="checkbox"/> sieťové firewally <input checked="" type="checkbox"/> ochrana proti malware <input type="checkbox"/> segmentácia počítačovej siete <input type="checkbox"/> virtualizácia a vyhradenie spracovateľského prostredia <input type="checkbox"/> sledovanie siete, analýza spracúvania, analýza anomálií <input type="checkbox"/> automatická analýza zraniteľnosti <input type="checkbox"/> zaznamenávanie udalostí v systéme (logovanie) <input type="checkbox"/> iné:
5.	Schopnosť zabezpečiť dostupnosť Aké opatrenia sa prijímajú s cieľom natrvalo zaručiť schopnosť dostupnosti údajov? Dostupnosť služieb a informačných systémov, informačných aplikácií a funkcií informačnej siete alebo informácií je zaručená, ak ich môžu používatelia kedykoľvek používať.	<input checked="" type="checkbox"/> postupy zálohovania <input type="checkbox"/> zrkadlenie pevných diskov <input checked="" type="checkbox"/> trvalé napájanie elektronickou energiou <input checked="" type="checkbox"/> klimatizácia <input checked="" type="checkbox"/> kontrola proti požiaru, proti vode <input checked="" type="checkbox"/> správna archivácia <input type="checkbox"/> iné:
6.	Obnova Aké opatrenia sa prijali na zabezpečenie dostupnosti a prístupnosti osobných údajov včas v prípade bezpečnostného incidentu?	<input checked="" type="checkbox"/> postupy zálohovania <input checked="" type="checkbox"/> migrované sieťové úložiská dát <input checked="" type="checkbox"/> záložné kópie dát <input checked="" type="checkbox"/> geograficky alebo metropolitne oddelené dátové centrá <input type="checkbox"/> plán pre núdzové prípady

		<input type="checkbox"/> prevádzkový monitoring <input type="checkbox"/> organizácia zastupovania <input type="checkbox"/> iné:
7.	Proces pravidelného testovania Ako sa zabezpečuje pravidelné prehodnocovanie opatrení na ochranu osobných údajov?	<input type="checkbox"/> vopred stanovená skúšobná rutina existuje <input checked="" type="checkbox"/> testovacie správy sú vyhodnocované <input checked="" type="checkbox"/> návrhy na implementovanie a vylepšenie <input type="checkbox"/> iné:
8.	Pokyn fyzických osôb (zamestnancov) Ako zabezpečiť, že osobné údaje budú spracovávané iba v súlade s pokynmi Objednávateľa a s príslušnými predpismi na ochranu osobných údajov?	<input checked="" type="checkbox"/> poučenie o povinnostiach pri spracúvaní osobných údajov <input checked="" type="checkbox"/> pravidlá výkonu kontroly vstupu do objektov a chránených priestorov <input checked="" type="checkbox"/> vzdelávanie, zvyšovanie povedomia <input checked="" type="checkbox"/> určenie postupov likvidácie osobných údajov <input checked="" type="checkbox"/> pravidlá manipulácie s fyzickými nosičmi osobných údajov mimo chránených priestorov <input checked="" type="checkbox"/> pravidlá používania prenositeľných IT prostriedkov (napr. notebook) <input checked="" type="checkbox"/> postupy pri údržbe alebo oprave IT prostriedkov <input checked="" type="checkbox"/> politika čistého stola <input checked="" type="checkbox"/> postup pri ukončení pracovného pomeru <input checked="" type="checkbox"/> režim zastupovania oprávnených osôb <input checked="" type="checkbox"/> režim údržby a upratovania chránených priestorov <input checked="" type="checkbox"/> vedenie zoznamov aktív a ich aktualizácia <input checked="" type="checkbox"/> riadenie zmien <input checked="" type="checkbox"/> postup pri ohlasovaní a riešení bezpečnostných incidentov <input checked="" type="checkbox"/> organizácia tímu reakcie na bezpečnostné incidenty <input checked="" type="checkbox"/> definovanie bezpečnostných požiadaviek v zmluvách <input checked="" type="checkbox"/> pravidlá výberu dodávateľov a audit služieb <input checked="" type="checkbox"/> vykonávanie vnútorných politík ochrany osobných údajov <input checked="" type="checkbox"/> určenie kontaktu a zodpovedného manažéra pre plnenie Zmluvy <input type="checkbox"/> iné:

Príloha č. 2 k Zmluve o spracúvaní osobných údajov – Likvidačný protokol - vzor

ZÁPIS O LIKVIDÁCII OSOBNÝCH ÚDAJOV

Prevádzkovateľ: **Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava**
so sídlom: Primaciálne nám. č. 1, 814 99 Bratislava

Sprostredkovateľ:
so sídlom:
IČO:

Právny titul spracúvania:
(v znení prípadných neskorších dodatkov)

Dňa bola uskutočnená likvidácia¹ nasledujúcich **spracúvaných/archivovaných** osobných údajov **automatizovane/čiastočne automatizovane/manuálne** v tomto rozsahu:

Kategórie osobných údajov:

Počet osobných údajov na likvidáciu:

Zdroj záznamu o osobných údajoch:

Miesto likvidácie:

Poznámka:²

Prítomní zástupcovia za Prevádzkovateľa:

Prítomní zástupcovia za Sprostredkovateľa:

Tento zápis o likvidácii je vyhotovený v 2 vyhotoveniach a každá zo zúčastnených strán obdrží po jednom.

Za Prevádzkovateľa

Za Sprostredkovateľa

V dňa

V dňa

.....

.....

¹ Forma likvidácie – skartovanie, spálenie, znehodnotenie nosiča, vymazanie z informačného systému

² Poznámka bližšie špecifikované osobné údaje, ktoré sú predmetom likvidácie, informačné zdroje, verzie informácií a pod.

ČESTNÉ VYHLÁSENIE O SUBDODÁVATEĽOCH

24-pay s.r.o., so sídlom Kálov 356, 010 01 Žilina, IČO: 44 002 602, zapísaná Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel Sro, Vložka č. 20187/L týmto

čestne vyhlasuje, že

na plnenie zákazky „Platobná brána pre digitálne služby mesta Bratislava“ nebude využívať subdodávateľov a celý predmet zákazky uskutoční sama.

V Žiline dňa

24-pay s.r.o.
Ing. Dávid Dupkala, konateľ

24-pay s.r.o.
Ing. Eva Šmehylová, konateľ

Názov subjektu
Správa telovýchovných a rekreačných zariadení hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy
Mestská knižnica v Bratislave
Galéria mesta Bratislavy
Pohrebníctvo Marianum
Parkovací asistent PAAS
Bratislavské konto

Do budúcich rokov (potenciálne)
Dopravný podnik Bratislava
OLO a.s.
Daň za psa (nemá zatiaľ odkaz)
Múzeum mesta Bratislavy
Mestské časti Bratislava

web	
http://www.starz.sk/	sportoviska mestskych casti
https://www.mestskakniznica.sk/	
https://gmb.sk/	
https://marianum.sk/	
https://paas.sk/	
https://bratislava.sk/mesto-bratislava/dane	elektronicke sluzby

web	
https://dpb.sk/	
https://www.olo.sk/profil-spolocnosti/	
https://muzeumbratislava.sk/	