

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY O POSKYTOVÁNÍ PLATEBNÍCH SLUŽEB

ÚČINNÉ OD 7.7.2025

PREAMBULE

Tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti Besteron a.s., se sídlem Prešovská 38/B, 821 02 Bratislava, IČ: 47 866 233, společnosti zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem Bratislava III, Oddíl: Sa, Vložka číslo: 6004/B, (dále také jen "Besteron a.s.") jsou vypracovány společností Besteron a. s. v souladu s ustanovením § 273 obchodního zákoníku a stanoví práva a povinnosti Besteron a. s. a klienty a zásady právního vztahu mezi těmito subjekty.

Společnost Besteron a. s. je právnickou osobou se sídlem na území České republiky, která je na základě:

- povolení uděleného Národní bankou Slovenska, č.z. 100-000-113-764 k.č. sp. NBS1-000-020-313 ze dne 02. července 2018, které nabylo právní moci dne 11. července 2018, oprávněná poskytovat platební služby podle ustanovení § 2, ods. 1 písm. e) Zákona – přijímání platebních operací a na základě
- povolení uděleného Národní bankou Slovenska, č. j. 100-000-924-270 k č. sp. NBS1-100-106-506 ze dne 7.7.2025, které nabylo právní moci dne 7.7.2025, je oprávněna poskytovat platební služby podle ustanovení § 2 odst. 1 písm. f) zákona – poukazování peněz.

Besteron a. s. je zároveň oprávněna podle přílohy směrnice 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu pro volné přeshraniční působení, přičemž státy, ve kterých je Besteron a. s. oprávněna působit jsou zveřejněny na www.nbs.sk.

Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smluvního vztahu mezi Besteron a. s. a Klientem a vycházejí z obecně závazných právních předpisů.

Všechny přílohy Smlouvy (včetně těchto VOP jako přílohy a nedílné součásti Smlouvy) tvoří jí nedílnou součást. V případě jakéhokoli rozporu mezi ustanoveními a/nebo zněním samotných článků Smlouvy a ustanoveními a/nebo zněním příloh Smlouvy (včetně těchto VOP jako přílohy a nedílné součásti Smlouvy), mají přednost ustanovení a/nebo znění samotných článků Smlouvy.

V případě jakéhokoli rozporu mezi ustanoveními příloh (včetně VOP) této Smlouvy má přednost příloha s vyšším pořadovým číslem před přílohou s nižším pořadovým číslem.

Součástí těchto VOP jsou také Podmínky ochrany soukromí, které popisují jako Besteron a. s. zpracovává osobní údaje jednotlivých dotčených osob. Besteron a. s. je oprávněna Podmínky ochrany soukromí kdykoli změnit a nahradit novými způsobem jako tyto VOP.

1. Úvodní ustanovení a Definice pojmů

Acquirer – znamená subjekt, který je držitelem licence kartových společností (např. VISA, Mastercard) pro přijímání platebních karet a zúčtování a zpracování platebních operací. Besteron a. s. spolupracuje s následujícími acquirery:

SKPAY, a. s., se sídlem: Nám SNP 35, 811 01 Bratislava, IČ: 46 552 723, zapsaná v Obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl: Sa, vložka č.: 5488/B je platební institucí a institucí elektronických peněz s licencí Národní banky Slovenska č.j. ODB-627/2015-6, které vstoupilo v platnost dne 01.07.2015 ve znění ze dne 4.7.2018. SKPAY je držitelem licence karetních schémat VISA a Mastercard pro akceptaci platebních karet.

PayU S.A. se sídlem: ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, Polská republika, registrovaná v podnikatelském rejstříku, KRS 0000274399 s daňovým identifikačním číslem NIP: 7792308495. PayU je držitelem licence pro poskytování platebních služeb a licence kartových schémat.

Autentifikace – se rozumí postup, který umožňuje Poskytovateli platebních služeb a Besteron a. s. ověřit totožnost Platitele nebo oprávněnost použití platebního prostředku včetně použití personalizovaných bezpečnostních prvků Platitele;

Besteron – znamená platební systém provozovaný společností Besteron a. s. určen pro uskutečnění Platebních operací mezi Klientem a Zákazníkem v reálném čase;

Besteron a. s. - znamená obchodní společnost – soukromá akciová společnost založená podle práva Slovenské republiky Besteron a.s., se sídlem Prešovská 38/B, 821 02 Bratislava, IČO: 47 866 233, společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem Bratislava III, Oddíl: Sa, Vložka číslo: 6004/B, která je na základě uděleného Povolení oprávněna poskytovat platební služby podle Zákona a v souladu s povolením NBS;

Cena – znamená cena za zboží nebo službu, které si Zákazník objednal u Klienta;

Důvěrné informace - znamenají obchodní, právní, finanční, provozní a další skutečnosti, informace a údaje, týkající se této Smlouvy, včetně jejích případných dodatků, nebo s nimi související, s výjimkou informací, které jsou v den uzavření této smlouvy veřejně známými nebo které se již v tento den dali pořídit z běžně dostupných zdrojů, informací, které se staly po dni uzavření této Smlouvy veřejně známými nebo které po tomto dni již lze pořídit z běžně dostupných zdrojů, a to jinak než v důsledku porušení povinnosti Smluvní strany zachovávat mlčenlivost podle této Smlouvy, informací, z jejichž povahy vyplývá, že Smluvní strana nemá zájem o jejich utajení, pokud je Smluvní strana výslovně neoznačila za důvěrné;

Implementační manuál – znamená písemný dokument – integrační manuál, který obsahuje popis komunikace mezi Klientem, Zákazníkem a Besteron a. s. jehož účelem je nastínit procesní tok zpracování a realizace platební relace zobrazením interakce mezi Klientem, Zákazníkem a Besteron a.s.; Besteron a.s. je oprávněna Implementační manuál kdykoli měnit, o čem je povinná Klienta neprodleně informovat;

Jedinečný identifikátor – znamená kombinace písmen, číslic nebo symbolů, kterou oznámí Besteron a. s. jako Poskyvatel platebních služeb Klientovi jako Uživateli platebních služeb a kterou Uživatel platebních služeb poskytne pro účely jednoznačné identifikace jiného Uživatele platebních služeb nebo jeho platebního účtu pro Platební operace a který slouží k identifikaci Klienta a který Klientovi přiděluje Besteron a.s. Jedinečný identifikátor je uveden ve Smlouvě;

Klient – znamená fyzická osoba nebo právnická osoba, která je klientem Besteron a.s. ve smyslu Smlouvy; platí, že při

a) Přijímání Platebních operací bude Klient v postavení Příjemce, tak jak je definován ve VOP;

b) Poukazování peněz bude Klient v postavení Plátce, tak jak je definován v tomto článku VOP, pokud předkládá Poskytovateli platebních služeb platební příkaz k převodu finančních prostředků složených Klientem v hotovosti nebo bezhotovostně.

MMP – znamená minimální měsíční plnění, které je Klient povinen zaplatit Besteron a. s. za příslušný kalendářní měsíc; výše MMP je uvedena v Sazebníku Besteron, nebo je individuální sjednaná s Klientem ve Smlouvě; Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, poplatek za transakci podle Sazebníku se započítává na MMP;

NBS – znamená Národní banka Slovenska, se sídlem Imricha Karvaše 1, 813 25 Bratislava, IČO:30844789;

Neautorizovaná platební operace – znamená platební operace, k jejímuž provedení nebyl udělen souhlas v požadované formě a podobě;

Obchodní zákoník znamená zákon 513/1991 Sb. Obchodní zákoník v platném znění;

PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standard platebních karet) – soubor pravidel týkajících se bezpečnosti platebních karet, který zřídila Rada pro bezpečnost údajů PCI jmenovaná Platebními schématy pro standardizaci otázek týkajících se ochrany údajů držitele karty. Podrobná pravidla a požadovaný způsob ověření přiměřený způsobu acquiringu platebních karet jsou k dispozici na adrese www.pcisecuritystandards.org;

Platitel – znamená osobu, která má zřízený platební účet a předkládá platební příkaz z tohoto platebního účtu poskytovateli platebních služeb, pokud § 3 odst. 2 Zákona nestanoví jinak, nebo osobu, která nemá zřízený platební účet a předkládá platební příkaz poskytovateli platebních služeb. (Pro vyloučení pochybností, pokud tyto VOP upravují práva nebo povinnosti Platitele, budou se na Klienta vztahovat, pokud je při konkrétní Platební službě v postavení Platitele.)

Platební operace – znamená vklad finančních prostředků, výběr finančních prostředků nebo převod finančních prostředků na pokyn platitele nebo jeho jménem nebo na pokyn příjemce poskytovateli platebních služeb prováděný v rámci platebních služeb podle odstavce 1 písm. a) až g) Zákona (pro

vyloučení pochybností, Besteron a.s. se ve smyslu Povolení zabývá pouze Platebními operacemi v rozsahu platebních služeb podle odstavce 1 písm. e) a f) Zákona).

Platební služba – znamená platební službu, jak je definována v ust. § 2 odst. 1 Zákona, přičemž tyto VOP se týkají pouze Platebních služeb podle ust. § 2 odst. 1 písm. e) a f) Zákona, které je Besteron a.s. oprávněna poskytovat.

Podmínky ochrany soukromí – jsou částí smluvního vztahu mezi Besteron a. s. a Klientem založeného těmito VOP, které upravují podmínky, za kterých Besteron a. s. zpracovává a nakládá s osobními údaji jednotlivých dotčených osob;

Politicky exponovaná osoba – znamená osoba definovaná v ustanovení § 6 zákona č.j. 297/2008 Sb. o legalizaci příjmů z trestné činnosti a o ochraně před financováním terorismu a o změně některých zákonů fyzická osoba, které je nebo byla svěřena významná veřejná funkce. Za významnou veřejnou funkci se považuje: a) hlava státu, předseda vlády, místopředseda vlády, ministr, vedoucí ústředního orgánu státní správy, státní tajemník nebo obdobný zástupce ministra, b) poslanec zákonodárního sboru, c) soudce nejvyššího soudu, soudce nejvyššího správního soudu, soudce ústavního soudu nebo jiných soudních orgánů vyššího stupně, proti jejichž rozhodnutí se s výjimkou zvláštních případů již nelze odvolat, předseda Soudní rady Slovenské republiky, místopředseda Soudní rady Slovenské republiky, předseda Specializovaného trestního soudu, místopředseda Specializovaného trestního soudu, předseda krajského soudu, místopředseda krajského soudu, předseda okresního soudu nebo místopředseda okresního soudu; d) člen účetního dvora nebo rady centrální banky, e) velvyslanec, chargé d'affaires, f) vysoce postavený příslušník ozbrojených sil, ozbrojených sborů nebo ozbrojených bezpečnostních sborů, g) člen řídicího orgánu, dozorčího orgánu nebo kontrolního orgánu státního podniku nebo obchodní společnosti patřící do vlastnictví státu, nebo h) generální prokurátor, náměstek generálního prokurátora, speciální prokurátor, zástupce speciálního prokurátora, krajský prokurátor, náměstek krajského prokurátora, okresní prokurátor nebo náměstek okresního prokurátora, i) osoba v jiné obdobné funkci s celostátním významem nebo regionálním významem nebo jiné obdobné funkci vykonávané v institucích Evropské unie nebo v mezinárodních organizacích, j) člen statutárního orgánu politické strany nebo politického hnutí. Politicky exponovanou osobou se pro účely této definice rozumí i fyzická osoba, kterou je manžel, manželka nebo osoba, která má podobné postavení jako manžel nebo manželka osoby v předchozí větě, dítě, zeť, nevěsta osoby uvedené v předchozí větě, nebo osoba, která má podobné postavení jako zeť nebo nevěsta osoby uvedené v předchozí větě, nebo její rodič. Politicky exponovanou osobou se rozumí i fyzická osoba, o které je známo, že je konečným uživatelem výhod stejného klienta nebo jinak ovládá stejného klienta jako osoba uvedená v první větě této definice, nebo podniká spolu s osobou uvedenou v první větě této definice, nebo klienta, který byl zřízen ve prospěch osoby uvedené v odstavce v první větě této definice;

Poskytovatel platebních služeb – poskytovatelem platebních služeb se rozumí subjekt uvedený v § 2 ods. 3. Zákona. Je ním Besteron a.s., ale i např. vydavatel platební karty/elektronických peněz a/nebo osoba, která zřizuje nebo vede platební účet pro Platitele, Příjemce, Zákazníka nebo Klienta.

Povolení – znamená:

- povolení vydané Národní bankou Slovenska, registrační číslo povolení č.z. 100-000-113-764 k č. sp. NBS1-000-020-313 ze dne 2. července 2018, které nabylo právní moci dne 11. července 2018, k poskytování platebních služeb podle ustanovení § 2 odst. 1 písm. e) Zákona – přijímání platebních operací; a
- povolení vydané Národní bankou Slovenska, registrační číslo povolení č.z. 100-000-924-270 k č. sp. NBS1-100-106-506 ze dne 2. července 2025, které nabylo právní moci dne 7. července 2025, k poskytování platebních služeb podle ustanovení § 2 odst. 1 písm. f) Zákona – poukazování peněz.

Poukazování peněz (Dynamic Settlement) – se rozumí platební služba poskytovaná společností Besteron a.s., kdy výhradně za účelem převodu finančních prostředků složených Platitelem v hotovosti nebo bezhotovostně je částka těchto finančních prostředků převedena Příjemci nebo jinému Poskytovateli platebních služeb, který jedná jménem Příjemce, a tato částka je přijata jménem Příjemce a vyplacena Příjemci v hotovosti nebo bezhotovostně, přičemž Platitel ani Příjemce nemají za tímto účelem zřízený platební účet.

Uživatel platebních služeb – osoba, která využívá platební služby jako Platitel nebo Příjemce, přičemž Platitel a Příjemce může být táž osoba.

Pracovní den – znamená den, ve kterém vykonává činnost Besteron a. s. jakož i ostatní Poskytovatelé platebních služeb, kteří se účastní provádění platební operace a který zároveň není dnem pracovního volna a dnem pracovního klidu dle zákona č.j. 241/1993 Sb. o státních svátcích, dnech pracovního klidu a památných dnech ve znění pozdějších předpisů a podle zákona č.j. 311/2001 Sb. Zákoník práce ve znění pozdějších předpisů; zpravidla se jedná o pondělí až pátek;

Příjemce – znamená osobu, která je plátcem označena jako příjemce finančních prostředků platební operace;

(pro vyloučení pochybností, pokud tyto VOP upravují práva nebo povinnosti Příjemce, budou se na Klienta vztahovat, pokud je při konkrétní platební službě v postavení Příjemce).

Přijímání platebních operací – znamená platební službu přijímání platebních operací ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. e) Zákona (nejedná se o vydávání platebního prostředku).

Sazebník – znamená písemný dokument zveřejněný na webovém sídle Besteron (www.besteron.cz), na odkaze [Sazebník poplatků](#), který obsahuje přehled služeb poskytovaných společností Besteron a. s. s uvedením jejich cen nebo individuálně sjednané cenové podmínky poskytování služeb společností Besteron a. s. pro konkrétního Klienta; Sazebník tvoří nedílnou součást těchto VOP a Smlouvy;

Smlouva nebo Rámcová smlouva – znamená Rámcová smlouva uzavřená mezi Besteron a. s. a Klientem, která zakládá závazkový vztah mezi Besteron a. s. a Klientem a jejímž předmětem je zejména úprava práv a povinností Besteron a. s. a Klienta při poskytování platebních služeb v souladu se Zákonem. Nedílnou součástí Smlouvy jsou obchodní podmínky (VOP) a Sazebník. Odlišná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ujednáními dle VOP;

Smluvní strany – znamená Klient a Besteron a.s.

VOP – znamenají tyto Všeobecné obchodní podmínky v platném znění;

Vyúčtování – znamená (i) pro účely služby Přijetí Platební operace připsování čisté částky na účet Klienta, tedy částky po odečtení příslušného smluvního poplatku; a (ii) pro účely služby Poukázání peněz odepisování čisté částky z účtu Klienta a odečtení příslušného smluvního poplatku.

Zákazník – znamená fyzická nebo právnická osoba, která je zákazníkem Klienta, případně s ním vstupuje do smluvního, mimosmluvního nebo jiného obdobného právního vztahu, a za tímto účelem má být realizována Platební operace; pokud není uvedeno jinak, platí, že při:

Přijímání Platebních operací bude Zákazník zároveň Platitelem ve smyslu postavení Platitele, jak je definováno ve VOP;

Poukázání peněz bude Zákazník v postavení Příjemce, jak je definováno v tomto článku VOP, pokud je Platitelem označen jako Příjemce finančních prostředků z Platební operace (v případě Poukázání peněz).

Zákon – zákon č. 492/2009 Sb. o platebních službách a o změně některých zákonů;

2. Obecná ustanovení o Besteron

- 2.1. Aplikace Besteron je platební systém určený pro uskutečnění Platebních operací mezi Klientům a Zákazníkům v reálném čase. Systém je navržen a implementován moderní Service Orientovanou Architekturou (SOA). Tento způsob implementace zajišťuje maximální dostupnost služeb a schopnost reagovat na potřeby růstu aplikace, jako je rozšiřování služeb, počtu uživatelů a jiné. Jednotlivé komponenty jsou navrženy tak, aby se daly kombinovat, popřípadě vyměňovat bez nutnosti zásahu do ostatních komponentů.
- 2.2. Besteron umožňuje provádění Platebních operací různými platebními metodami (zejména platební karta, internet banking, dynamic settlement nebo jiné platební aplikace elektronického bankovníctví). Aktuální seznam platebních prostředků podporovaných systémem Besteron je zveřejněn na webové stránce www.besteron.sk.
- 2.3. Společnost Besteron a. s., která je provozovatelem systému Besteron, poskytuje Klientům platební služby, a to přijímání Platebních operací, jejichž výsledkem je připsání finančních prostředků na platební účet Příjemce. Besteron a. s. zajišťuje služby v souladu s ustanoveními Zákona a na základě Povolení uděleného NBS. Besteron a. s. při poskytování platební služby přijímání Platebních operací Klientem využívá služeb acquirera, který zajišťuje pro Besteron a.s. zúčtování s karetními schémata Mastercard a VISA.
- 2.4. V případě, že Klient má zájem o spolupráci se společností Besteron a. s. a využívání systému Besteron, vyplní registrační formulář na webové stránce www.besteron.sk. Po přijetí vyplněného formuláře zahájí Besteron a. s. interní proces schvalování Klienta, výsledkem, jehož je elektronická zpráva o schválení/neschválení Klienta oznámena Klientovi. Součástí

této elektronické zprávy je také návrh Smlouvy s Besteron a.s. Smlouva se považuje za uzavřenou momentem, kdy Klientovi potvrdí Besteron a. s. přijetí návrhu Smlouvy.

- 2.5. Spolupráce mezi Klientem a Besteron a. s. probíhá na základě uzavřené Rámcové smlouvy ve znění jejích případných dodatků a příloh, v souladu s těmito VOP, Zákonem a ostatními obecně závaznými právními předpisy platnými a účinnými v České republice.
- 2.6. Besteron a. s. poskytuje Klientovi informace v souladu s ustanoveními § 38–41 Zákona jednou měsíčně v rozhraní Besteron, a to nejpozději do 10 dnů ode dne skončení příslušného kalendářního měsíce.
- 2.7. Klient svým Zákazníkům zpřístupní příslušný formulář nebo jiné elektronické řešení umožňující provést Platební operaci. Údaje o takto provedené Platební operaci jsou Klientovi následně automaticky zpřístupněny prostřednictvím systému Besteron.
- 2.8. Forma, podoba a postup pro udělení souhlasu k provedení Platební operace a odvolání takového souhlasu při službě Přijetí Platební operace:

Zákazník si zvolí formu úhrady prostřednictvím Besteron kliknutím na tlačítko Besteron nebo jiné elektronické řešení, kde jsou zobrazeny všechny dostupné platební metody. Následně si Zákazník zvolí konkrétní platební metodu (např. platbu prostřednictvím bankovního tlačítka nebo platební karty). Po zvolení platební metody je Zákazník automaticky přesměrován do zóny autentifikace. Během autentifikace se Zákazníkovi objeví kompletní platební příkaz s uvedením částky a typu platební brány. Zákazník potvrdí platební příkaz způsobem vyžadovaným podle zvoleného platebního prostředku, a to zejména kliknutím na tlačítko „Zaplatit“ nebo „Odeslat platbu“ nebo tlačítko se stejným nebo obdobným významem (dále jen „Zaplatit“). Klepnutím na tlačítko „Zaplatit“ Zákazník vyjadřuje svůj souhlas s Platební operací a bere na vědomí povahu realizované Platební operace a způsob vypořádání jeho závazku, přičemž zároveň potvrzením platby (stisknutím tlačítka „Zaplatit“) vyjadřuje svůj souhlas s tímto způsobem vypořádání jeho závazku. Realizací Platební operace Klientovi, dochází zároveň k uzavření dohody mezi Zákazníkem a Besteron a. s. v souladu se kterou se Besteron a. s. zavazuje uhradit za Zákazníka jeho závazek vůči Klientovi na úhradu ceny za zboží nebo služby. Úhrada ceny za zboží nebo služby bude provedena prostřednictvím vyúčtování.

- 2.9. Okamžikem přijetí platebního příkazu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel platebních služeb Zákazníka nebo Klienta přijal platební příkaz, který byl předložen přímo Zákazníkem nebo Klientem. Pokud okamžikem přijetí není pracovní den Poskytovatele platebních služeb Zákazníka nebo Klienta, platební příkaz se považuje za přijatý následující pracovní den. Poskytovatel platebních služeb může určit čas před koncem pracovního dne, po jehož uplynutí se každý přijatý platební příkaz považuje za přijatý v následující pracovní den.
- 2.10. Zákazník a Klient jako uživatel platebních služeb nesmí odvolat platební příkaz po okamžiku přijetí platebního příkazu poskytovatelem platebních služeb Zákazníka nebo Klienta, není-li dále v těchto VOP stanoveno jinak. Pokud Zákazník nebo Klient udělil souhlas k provedení Platební operace, Platební operace se považuje za autorizovanou. Zákazník a Klient autorizuje Platební operaci před jejím provedením. Souhlas k provedení opakujících se více Platebních operací lze odvolat, přičemž od okamžiku odvolání je následující Platební operace považována za neautorizovanou.
- 2.11. Besteron a. s. provede platební službu bez zbytečného odkladu v souladu se zvoleným programem Klienta; maximální lhůty jsou následující:
 - a) Maximální lhůta pro provedení Platební služby Přijetí platební operace je obvykle do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu. Platby přijaté po 18:00 hod. se považují za přijaté až následující pracovní den, platby přijaté během dnů pracovního klidu a svátků se považují za přijaté v nejbližší pracovní den.
 - b) Maximální lhůta pro dokončení (zúčtování) Platební služby Přijetí platební operace je 14 pracovních dní od přijetí platby. Platby přijaté po 18:00 hod. se považují za přijaté následující pracovní den; platby přijaté během dnů pracovního klidu nebo svátků se považují za přijaté v nejbližší pracovní den.
 - c) Maximální lhůta pro provedení Platební služby Poukázání peněz je do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu. V případě, že je příkaz podán v listinné podobě, může se lhůta prodloužit o další pracovní den.

- 2.12. Klient je oprávněn kdykoli nahlížet do systému Besteron v části, která se týká Klienta, a to například zadat požadavek na zobrazení pohybů na účtu, filtrovat pohyby na účtu, a to následujícím způsobem:
- a) Klient zvolí položku v menu zobrazení výpisů;
 - b) Klient zvolí filtr pro zobrazení údajů;
 - c) Systém Besteron zobrazí všechny údaje Klienta, které podléhají zadanému filtru.
- 2.13. Klient není oprávněn ve vztahu ke svým Zákazníkům stanovovat minimální nebo maximální hranici cenu zboží a/nebo služby, při které je možné realizovat platbu za něj prostřednictvím Besteron.
- 2.14. Klient zároveň není oprávněn měnit ceny zboží a/nebo služeb v závislosti na způsobu platby, kterou si zvolí Zákazník tak, aby nedošlo k nepřiměřenému zvýhodňování nebo znevýhodňování platební metody Besteron. Klient není oprávněn zpoplatnit konkrétní platební metodu.
- 2.15. Klient není oprávněn být zprostředkovatelem, který se podílí na realizaci plateb prostřednictvím platební metody Besteron pro jinou osobu. Je výslovně zakázáno používat implementaci systému Besteron jednoho Klienta na provozování internetových obchodů nebo jiných forem podnikatelské činnosti jiných osob. Zároveň Klient není oprávněn používat systém Besteron pro jiné vlastní internetové obchody nebo jiné formy podnikatelské činnosti, jako ty, které uvedl ve Smlouvě. Porušení těchto povinností představuje podstatné porušení Smlouvy a Besteron a. s. si vyhrazuje právo v takovém případě pozastavit realizaci jakýchkoli Platebních operací.
- 2.16. Prostředky Klienta nacházející se na bankovním účtu Besteron a. s. se neúročí.
- 2.17. Besteron a. s. poskytuje Klientovi kromě Přijímání platebních operací také službu Poukazování peněz – Dynamic Settlement, kterou zajišťuje převod finančních prostředků složených plátcem jednotlivým příjemcům nebo jinému Poskytovateli platebních služeb podle údajů poskytnutých prostřednictvím API. Poukazování je realizováno denně, přičemž Klient má možnost sledovat podrobný přehled provedených úkonů ve svém administrativním rozhraní.

3. Vznik, změna a zánik závazkového vztahu mezi Besteron a. s. a Klientům

- 3.1. Besteron a. s. poskytuje platební služby pro Klienta na základě uzavřené Rámcové smlouvy v souladu se Sazebníkem, těmito VOP, pravidly poskytovatelů platebních služeb, Zákonem, Obchodním zákoníkem a ostatními obecně závaznými právními předpisy České republiky. Pokud Klient nedodrží podmínky uzavřené Rámcové smlouvy nebo těchto VOP, pravidel poskytovatelů platebních služeb, Zákona, Obchodního zákoníku a ostatních obecně závazných právních předpisů České republiky, a pokud v důsledku takového nedodržení vzniknou dodatečné náklady včetně jakýchkoli uložených sankcí, Besteron a. s. může tyto náklady a sankce účtovat Klientovi v plné výši.
- 3.2. Rámcová smlouva mezi Besteron a. s. a Klientem se uzavírá písemně.
- 3.3. Klient uzavřením Smlouvy s odkazem na závaznost těchto VOP, formou přiloženého formuláře, který může být součástí Smlouvy, závazně prohlašuje, že není Politicky exponovanou osobou, pokud z Rámcové smlouvy nevyplývá jinak. Pokud dojde k jakékoli změně v prohlášení podle předchozí věty tohoto bodu VOP, je Klient povinen o tom Besteron a. s. písemně informovat, a to do 3 pracovních dnů ode dne takové změny. Nepravdivost prohlášení podle první věty, resp. neoznámení změny v prohlášení podle předchozí věty tohoto bodu Smlouvy, se považuje za podstatné porušení smluvních povinností Klienta a zakládá právo Besteron a. s. k odstoupení od Smlouvy; Odstoupením od Smlouvy není dotčen nárok Besteron a. s. na náhradu škody.
- 3.4. Smlouva mezi Besteron a. s. a Klientem se uzavírá na dobu určitou nebo na dobu neurčitou.
- 3.5. Besteron a. s. bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy poskytne Klientovi Implementační manuál a umožní Klientovi využívat službu Besteron. Užívání bude umožněno v závislosti na Platebních službách, které si Klient od společnosti Besteron a.s. objednal v žádosti o poskytnutí Platebních služeb a následně uzavřené Rámcové smlouvě nebo Smlouvě.
- 3.6. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že umožnění využívání systému Besteron podléhá implementačnímu a schvalovacímu procesu, v jehož rámci Besteron a. s. posoudí, zda Klient

splňuje všechny zákonné a smluvní požadavky na využívání systému Besteron. Klient je povinen strpět implementační a schvalovací proces pro každý jednotlivý internetový obchod nebo jinou formu podnikatelské činnosti, v rámci které bude využívat službu Besteron. Přidání nového internetového obchodu nebo jiné formy podnikatelské činnosti, která nebyla Klientem uvedena v Rámcové smlouvě je možné na základě dodatku, k již uzavřené Rámcové smlouvě nebo na základě nové Smlouvy. Uvedené se vztahuje i na vymezení zboží a služeb, které Klient poskytuje svým Zákazníkům.

- 3.7. Trvání Rámcové smlouvy skončí:
- a) dohodou Smluvních stran ke dni uvedeném v takové dohodě o ukončení trvání Rámcové smlouvy;
 - b) uplynutím dohodnuté doby; byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou;
 - c) výpovědí;
 - d) odstoupením od Smlouvy ze zákonných důvodů;
 - e) zánikem Besteron a. s. nebo Klienta bez právního nástupce,
 - f) smrtí Klienta, je-li Klient fyzická osoba-podnikatel;
 - g) ukončením podnikatelské činnosti Klienta, je-li Klient fyzická osoba – podnikatel;
 - h) zánikem Povolení Besteron. s., nebo dnem doručení rozhodnutí NBS o odebrání Povolení.
- 3.8. Klient je oprávněn vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou v trvání 1 měsíc (slovy: jeden měsíc). Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé Smluvní straně. Uplynutím výpovědní lhůty trvání Smlouvy končí. Besteron a. s. jako poskytovatel platebních služeb je oprávněn vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou v trvání 2 měsíce (slovy: dva měsíce); to neplatí, pokud Besteron a. s. podává výpověď Smlouvy z důvodu, že Klient jednal prokazatelně podvodným způsobem. Klient ani Besteron a. s. nejsou oprávněni bezdůvodně vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu určitou.
- 3.9. Besteron a. s. je oprávněna Rámcovou smlouvu vypovědět s účinkem ke dni doručení výpovědi Klientovi v případě, že:
- a) po dobu šesti měsíců nedošlo k žádné platební operaci na základě Smlouvy,
 - b) Klient porušil Rámcovou smlouvu (včetně VOP a všech jejích příloh) a neprovede nápravu v náhradní přiměřené lhůtě ne delší než 10 pracovních dnů, která mu byla ze strany Besteron. s. poskytnuta (bez nutnosti výzvy),
 - c) Klient opakovaně nebo hrubě poruší Smlouvu (včetně VOP a jejích příloh),
 - d) Besteron a. s. má důvodné podezření, že Klient jednal v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy, se zásadami poctivého obchodního styku nebo v poměrech Klienta došlo k výrazným změnám, které nedávají záruku plnění podmínek Smlouvy,
 - e) Besteron a. s. má důvodné podezření, že Klient porušuje pravidla poskytovatelů platebních systémů, škodí dobrému jménu Besteron a. s., porušuje práva duševního vlastnictví, prodává zboží nebo poskytuje služby v rozporu s právním řádem,
 - f) poskytovatel platebních služeb požádá Besteron a. s., aby přestali poskytovat službu Besteron konkrétnímu Klientovi,
 - g) Besteron a. s. ukončila provoz systému Besteron z jakéhokoli důvodu nebo
 - h) v jakýchkoli jiných odůvodněných případech.
- 3.10. Klient je povinen uhradit poskytovateli platebních služeb Besteron. s. celou částku pravidelně účtovaných poplatků za platební služby (MMP) po celou dobu trvání Rámcové smlouvy až do skončení trvání Rámcové smlouvy, kterou lze ukončit s účinností jen ke konci kalendářního měsíce. V případě, kdy dojde ke vzniku Smlouvy mezi Besteron a. s. a Klientem v průběhu kalendářního měsíce, je Klient povinen začít s úhradou MMP od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy došlo ke vzniku Smlouvy mezi Besteron a. s. a Klientem.
- 3.11. Besteron a. s. je oprávněn v závislosti na změnách příslušných právních předpisů nebo své obchodní politiky, nebo na základě rozhodnutí Besteron a. s. změnit nebo zcela nahradit Sazebník a/nebo tyto VOP. Tuto změnu Besteron a. s. zveřejní ve svých obchodních prostorách a na své internetové stránce www.besteron.cz spolu s určením platnosti a účinnosti takové změny, přičemž zveřejnění zajistí Besteron a. s. nejméně 2 měsíce před navrhovaným dnem účinnosti změn. Pro vyloučení pochybností, Besteron a. s. je oprávněna změnit nebo zcela nahradit i individuálně sjednané cenové podmínky poskytování služeb.

- 3.12. Pokud Klient nesouhlasí se změnou těchto VOP a/nebo Sazebníku, je povinen písemně oznámit Besteron a. s. nejpozději do dne účinnosti změny, že změny obchodních podmínek nepřijímá. Pokud Klient nesdělí Besteron a. s. před navrhovaným dnem vstupu v platnost změn, že změny dle bodu 3.11 tohoto článku VOP nepřijímá, platí domněnka, že Klient tyto změny přijal. Pokud Klient nesouhlasí se změnami VOP a/nebo Sazebníku podle bodu 3.11 tohoto článku VOP, má právo na okamžité ukončení trvání Rámcové smlouvy bez poplatků před navrhovaným dnem účinnosti těchto změn.
- 3.13. Klient je povinen okamžitě po ukončení smluvního vztahu s Besteron a. s. přestat používat aplikaci Besteron, odstranit ji ze svých systémů a internetových obchodů, přestat používat označení Besteron, jakož i jakékoli jiné označení, loga, obchodní názvy ap., které Klient používá v souvislosti se Smlouvou, včetně označení smluvních partnerů Besteron a.s.
- 3.14. Besteron a. s. má právo od Klienta:
- a) požadovat odpisy listin a podpisy na listinách osvědčené notářem nebo jiným orgánem v smyslu platných právních předpisů;
 - b) požadovat úřední překlad do českého jazyka těch cizojazyčných listin, jejichž předložení Besteron a. s. požaduje;
 - c) požadovat, aby zahraniční listiny vydané nebo ověřené soudy a úřady v cizině, jejichž předložení Besteron a. s. požaduje, byly opatřeny předepsanými ověřenými (legalizační doložka, superlegalizační doložka, apostille);
 - d) požadovat doplnění předkládané listiny nebo doložení jiné a/nebo další listiny.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1. Besteron a. s. je povinná:
- a) poskytovat platební služby s odbornou péčí, v souladu s platnými právními předpisy, zachovávat mlčenlivost o smluvním vztahu s Klientem;
 - b) uchovávat záznamy o provedené platbě, a to nejméně po dobu 5 let (slovy: pět let) v archivu s dostatečným zabezpečením před přístupem třetí osoby;
 - c) předat Klientovi Implementační manuál bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy a umožnit Klientovi provést implementaci Besteron;
 - d) poskytnout Klientovi při implementaci Besteron součinnost;
 - e) zpřístupnit Klientovi informace o platebních službách a zrealizovaných platbách prostřednictvím rozhraní Besteron;
 - f) v případě způsobení jakékoli chyby při poskytování platebních služeb provést nápravu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění;
 - g) zaslat Klientovi vyúčtování a fakturu po skončení kalendářního měsíce.
- 4.2. Besteron a. s. je oprávněna:
- a) odmítnout provedení transakce v případě, že má pochybnosti o jejím souladu s platnými právními předpisy nebo interními předpisy Besteron a. s.;
 - b) kdykoli postoupit jakoukoli svou pohledávku vůči Klientovi na třetí osobu i bez předchozího souhlasu Klienta;
 - c) účtovat za každou provedenou platbu ve prospěch Klienta odměnu Besteron a. s. v souladu se Smlouvou, těmito VOP a Sazebníkem, a to tak, že je oprávněna příslušnou výši odměny stáhnout z finančních prostředků, které patří Klientovi v každém jednotlivém případě;
 - d) účtovat MMP v souladu se Smlouvou, těmito VOP a Sazebníkem, a to tak, že je oprávněna příslušnou výši odměny stáhnout z finančních prostředků, které patří Klientovi;
 - e) účtovat Klientovi smluvní pokutu ve výši 0,03 % denně za prodlení s úhradou jakékoliv platby dle Smlouvy a VOP a tuto případně stáhnout z finančních prostředků, které patří Klientovi; zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Besteron. s. na náhradu škody;
 - f) účtovat poplatky za nadstandardní služby (např. chargebacky) a tyto případně stáhnout z finančních prostředků, které patří Klientovi.
- 4.3. Besteron a. s. je oprávněna na nezbytnou dobu zablokovat finanční prostředky Klienta, a to v následujících případech:

- a) taková povinnost jí vyplývá z obecně závazného právního předpisu;
- b) taková povinnost jí vyplývá z rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu oprávněného vydat takové rozhodnutí;
- c) byl vůči Klientovi vyhlášen konkurz, povolena restrukturalizace, nebo byl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku, Klient vstoupil do likvidace, nebo pokud bylo rozhodnuto o zániku společnosti Klienta bez právního nástupce;
- d) vůči Klientovi, resp. osobám oprávněným jednat jeho jménem, bylo zahájeno trestní řízení;
- e) existuje důvodné podezření, že finanční prostředky Klienta, resp. jejich část pocházejí z trestné činnosti, popřípadě jsou určeny k jejímu páčání;
- f) pokud Klient opakovaně porušuje své povinnosti podle Smlouvy a VOP a Besteron a. s. hrozí z takového jednání Klienta vznik škody.

4.4. Klient je povinen:

- a) do 10 pracovních dnů oznamovat Besteron a. s. v písemné nebo elektronické formě (elektronickými médii) všechny změny týkající se jeho údajů, a to konkrétně – změně obchodního jména/názvu, změnu sídla/místa podnikání, změna statutárního orgánu, způsobu jednání jménem Klienta, je-li Klientem právnická osoba, změnu osob oprávněných jednat jménem Klienta, změnu doručovací adresy, je-li jiná než adresa sídla/místa podnikání, změnu v obsazení dozorčí rady, je-li tato zřízena, jakož i změnu osob s podílem na základním kapitálu a hlasovacích právech Klienta, jakož i údajů týkajících se internetového obchodu;
- b) oznamovat Besteron a. s. všechny skutečnosti, které mohou vést k jeho bezdůvodnému obohacení nebo k neoprávněnému obohacení cizích osob, pokud poškození Besteron a. s., jako je připsání platby, která mu nepatří, ztráta nebo odcizení dokumentů týkajících se smluvního vztahu mezi Besteron a. s. a Klientem, razítka Klienta, vstup do konkurzu apod.;
- c) zaplatit Besteron a. s. odměnu za služby poskytované podle této Smlouvy a VOP ve výši podle Sazebníku;
- d) ve svých obchodních podmínkách jasně a srozumitelně uvést, že provedení platební operace prostřednictvím platebního systému Besteron podléhá těmto VOP a informovat Zákazníky, že Podmínky ochrany soukromí Besteron a. s. upravují zpracování osobních údajů prováděné Besteron a.s.;
- e) vykonávat svou podnikatelskou činnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy;
- f) jakékoli Platební operace mezi Klientem a Zákazníkem realizované prostřednictvím systému Besteron musí být realizovány v dobré víře a Klient je povinen odmítnout Platební operaci, pokud ví nebo by měl vědět při vynaložení odborné péče, že provedení Platební operace je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo odporuje pravidlům poskytovatelů platebních služeb;
- g) při využívání služby Poukazování peněz (Dynamic Settlement) je Klient povinen poskytovat společnosti Besteron a. s. správné a úplné údaje potřebné k realizaci Poukazování peněz, zejména přesné částky a údaje o Příjemcích nebo Plátcích. Klient zároveň odpovídá za zákonnost takto zadaných platebních příkazů k Poukazování peněz.

4.5. Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Besteron a. s. postoupit na třetí osobu svou pohledávku vůči Besteron a. s. nebo jinak s ní nakládat, pokud taková pohledávka existuje. Klient není oprávněn zřídit bez předchozího písemného souhlasu Besteron a. s. zástavní právo k pohledávce Klienta vůči Besteron a. s. Klient není oprávněn započítat jakoukoli svou pohledávku vůči pohledávce Besteron a. s. bez předchozího písemného souhlasu Besteron a. s.

4.6. Klient bere na vědomí, že pokud je podle uvážení Besteron a. s. vyhodnocen jako rizikový, Besteron a. s. je oprávněna vůči němu uplatnit individuální Sazebník nebo jiné bezpečnostní požadavky a s tím související poplatky.

5. Komunikace a doručování

- 5.1. Komunikace mezi Besteron a. s. a Klientem probíhá v českém jazyce prioritně prostřednictvím systémové aplikace Besteron po přihlášení Klienta do svého účtu a rozhraní Besteron.
- 5.2. Besteron a. s. doručuje Klientovi osobně, kurýrní službou, poštou, nebo elektronickými komunikačními médii (e-mail nebo jiné elektronické médium) na poslední známou adresu Klienta.
- 5.3. Při osobním doručování (za které se považuje přebírání písemností v sídle Besteron a. s. Klientem nebo zmocněnou osobou) se písemnosti považují za doručené jejich předáním, a to i v případě, že je adresát odepře převzít.
- 5.4. Při doručování písemností poštou se písemnosti považují za doručené v tuzemsku třetí den po jejich uložení na poště příjemce, není-li prokázán dřívější termín doručení.
- 5.5. Písemnosti doručované kurýrní službou se považují za doručené i momentem kdy přijímající strana odmítne zásilku přijmout, nebo momentem vrácení zásilky odesílateli jako nedoručitelné, není-li prokázán dřívější termín doručení.
- 5.6. Písemnost se považuje za doručenou i tehdy, pokud se zásilka vrátí jako nedoručitelná podle předchozích bodů.
- 5.7. Písemnosti doručené prostřednictvím e-mailu nebo jiným elektronickým médiem platí za doručeno den po jejich odeslání, není-li prokázán dřívější termín doručení.
- 5.8. Klient je povinen zajistit, aby Besteron a. s. měla vždy úplné a správné informace a je povinen informovat Besteron a. s. o každé změně obchodního jména/názvu, adresy, sídla, bydliště nebo údajů o web stránce internetového obchodu. Pokud Klient poruší povinnost podle předchozí věty tohoto bodu VOP, tj. neinformuje Besteron a. s. o takové změně, považuje se doručení na poslední známou adresu Klienta za řádně provedené.
- 5.9. Klient souhlasí, aby jakákoli telefonická komunikace mezi Besteron a. s. a Klientem byla zaznamenána a archivována Besteron a. s., a to i bez předchozího upozornění Besteron a. s.

6. Odpovědnost za škodu

- 6.1. Besteron a. s. nese odpovědnost pouze za škody zaviněné výlučně Besteron a. s.
- 6.2. V návaznosti na ustanovení předchozího bodu tohoto článku VOP Smluvní strany konstatují, že pro právní vztahy Besteron a. s. a Klienta je princip objektivní odpovědnosti Besteron a. s. vyloučen. V případě vzniku povinnosti Besteron a. s. nahradit Klientovi způsobenou škodu, není Besteron a. s. povinna uhradit ušlý zisk Klienta.
- 6.3. Besteron a. s. neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí. havárie, živelní pohromy, výpadky elektrické energie, krizové situace, epidemie, branné pohotovosti státu a jiných okolností mimo kontrolu Besteron a. s., nebo které jsou okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle obecně závazných předpisů.
- 6.4. Besteron a. s. a Klient se dohodli, že maximální výše náhrady škody, kterou se Besteron a. s. zavazuje nahradit Klientovi v případě porušení smluvních povinností Besteron. s. a za předpokladu vzniku nároku na ni, je limitována součtem poplatků vyplacených Klientem společnosti Besteron a. s. za období posledních 12 měsíců předcházejících momentu vzniku nároku Klienta na náhradu škody.
- 6.5. Besteron a. s. nese všechny poplatky a všechny úroky, které jsou vůči uživateli platebních služeb uplatňované v důsledku neprovedení nebo chybného provedení platební operace způsobeného Besteron a. s.
- 6.6. Pokud z bodů 6.9 až 6.13 VOP nevyplývá jinak, pak Klient je povinen nahradit Besteron. s. jakoukoli škodu, která vznikne Besteron a. s. v důsledku porušení povinnosti Klienta vyplývajících ze závazkového vztahu s Besteron a. s. Pokud z bodů 6.9 až 6.13 VOP nevyplývá jinak, pak Klient je povinen nahradit Besteron. s. jakékoli a všechny ztráty, které vzniknou Besteron a. s. v důsledku jednání, resp. nejednání Klienta, a to v plné výši, kterou mu sdělí Besteron a. s.
- 6.7. Klient jako slibující závazně vyhláší Besteron a. s. jako příjemci slibu podle ustanovení §725 Obchodního zákoníku, že Besteron a. s. nahradí jakoukoli škodu, která jí vznikne v důsledku jednání Klienta, které je v rozporu s jeho smluvními nebo zákonnými povinnostmi, resp. v důsledku opomenutí jednání, na které byl Klient povinen, a to včetně jakýchkoli dalších nákladů spojených s uvedeným, a to zejména, ne však výlučně sankce, poplatky, náklady

řízení, pokuty, jiné přímé a nepřímé náklady Besteron. s. spojené s výše uvedeným. Klient je povinen nahradit škodu do 10 kalendářních dnů od doručení výzvy Besteron. s. jak příjemce slibu k jejímu nahrazení. V případě rozporu tohoto ustanovení s body 6.9 až 6.13 VOP, budou mít tato ustanovení přednost.

- 6.8. Klient má nárok na nápravu ze strany Besteron a. s. v případě Neautorizované nebo chybně zúčtované platební operace, pokud Besteron a. s. bez zbytečného odkladu ode dne zjištění Neautorizované nebo chybně provedené platební operace, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání finančních prostředků z platebního účtu nebo připsání finančních prostředků na platební účet informoval o tom, že zjistil neautorizovanou nebo chybně provedenou platební operaci, na jejímž základě mu vzniká nárok na nápravu. Za účelem vyloučení pochybností smluvní strany konstatují, že v případě podle předchozí věty tohoto bodu VOP Klient nemá nárok na náhradu škody nebo jinou náhradu kromě nároku na nápravu, pokud z bodů 6.9 až 6.13 VOP nevyplývá jinak.
- 6.9. Pokud z bodů 6.9 až 6.13 VOP nevyplývá jinak, v případě chybného převodu finančních prostředků v rámci služby Poukazování peněz (Dynamic Settlement), který vznikl výlučně v důsledku technické nebo administrativní chyby na straně Besteron a. s., se společnost zavazuje provést nápravu a nahradit případné prokazatelné přímé škody. Besteron a. s. však nenese odpovědnost za chyby způsobené nesprávnými nebo neúplnými údaji zadanými Klientem.
- 6.10. Platitel nese ztrátu až do výše 50 EUR, která souvisí se všemi neautorizovanými platebními operacemi a která byla způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku neoprávněnou osobou v důsledku nedbalosti Platitele při zajištění personalizovaných bezpečnostních prvků podle § 26 písm. c) Zákona, pokud odstavce 6.11 až 6.13 VOP nestanoví jinak.
- 6.11. Platitel nese veškeré ztráty související s neautorizovanými platebními operacemi, pokud byly způsobeny jeho podvodným jednáním, úmyslným nesplněním jedné nebo více níže uvedených povinností nebo nesplněním jedné nebo více níže uvedených povinností v důsledku jeho hrubé nedbalosti:
- a) používat platební prostředek podle podmínek upravujících vydávání a používání tohoto platebního prostředku;
 - b) bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli platebních služeb nebo osobě pověřené Poskytovatelem platebních služeb ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku;
 - c) po získání nebo převzetí platebního prostředku provést veškeré přiměřené úkony k zajištění ochrany personalizovaných bezpečnostních prvků platebního prostředku.
- V takových případech se neuplatní ustanovení odstavce 6.10 VOP.
- 6.12. Platitel nenese finanční ztráty, pokud:
- a) vyplývají z použití ztraceného, odcizeného nebo zneužitého platebního prostředku od okamžiku oznámení skutečnosti dle 6.11 písm. b) VOP; to neplatí, pokud Platitel jednal podvodně,
 - b) ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku Platitel nemohl zjistit před platební operací; to neplatí, pokud Platitel jednal podvodně,
 - c) ztráta byla způsobena jednáním nebo opomenutím zaměstnance Poskytovatele platebních služeb, agenta platební instituce nebo pobočky Poskytovatele platebních služeb nebo osoby pověřené externím výkonem činností Poskytovatele platebních služeb,
 - d) Poskytovatel platebních služeb Platitele nevyžaduje silnou autentifikaci Platitele nebo Poskytovatel platebních služeb Platitele využívá výjimku ze silné autentifikace Platitele podle zvláštního předpisu; to neplatí, pokud Platitel jednal podvodně.
- V takových případech se neuplatní ustanovení odstavce 6.10. VOP.
- 6.13. Pokud Příjemce nebo Poskytovatel platebních služeb Příjemce neakceptuje silnou autentifikaci Uživatele platebních služeb, Příjemce nebo Poskytovatel platebních služeb Příjemce vrátí finanční prostředky ve výši vzniklé škody Poskytovateli platebních služeb Platitele. V takových případech se neuplatní ustanovení odstavce 6.10. VOP.

7. Reklamační řád

- 7.1. Reklamační řád všeobecným způsobem upravuje vztahy mezi Besteron a. s. a Klientem při vyřizování reklamací a stížností Klienta a upravuje právní vztahy mezi Klientem a Besteron. s. při vyřizování reklamací týkajících se správnosti a kvality služeb, které poskytuje Besteron a. s. Klientovi. Reklamační řád je součástí těchto VOP.
- 7.2. Pokud se Klient domnívá, že služby poskytnuté ze strany Besteron a. s. mají vadu, může podat reklamaci na Úsek reklamací Besteron a. s. Úsek reklamací Besteron a. s. zároveň vede evidenci o reklamacích.
- 7.3. Reklamace zasílaná společnosti Besteron a. s. se podává písemně v českém jazyce, a to poštou, elektronicky, nebo prostřednictvím systému Besteron (rozhraní). Reklamace musí být podána oprávněnou osobou.
- 7.4. Klient je oprávněn uplatnit reklamaci za výše uvedených podmínek u Besteron a. s. do 90 dnů ode dne zjištění vady.
- 7.5. Náklady spojené s vyhotovením a předložením reklamace včetně jejích příloh nese Klient jako předkladatel reklamace. Náklady spojené s vyřízením reklamace nese Besteron a. s.
- 7.6. Besteron a. s. je povinna vyřídit reklamaci Klienta bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne předložení reklamace Klienta písemně a způsobem, jakým byla reklamace uplatněna (poštou, elektronicky, nebo prostřednictvím rozhraní Besteron). V odůvodněných složitých případech (zejména když se jedná o obsáhlejší Reklamaci, závažný problém apod.) je společnost Besteron a. s. oprávněna písemně prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamace o dalších nejvýše 30 dnů; o takovém prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace Besteron. s. Klienta uvědomí bez zbytečného odkladu nejpozději v rámci 30denní lhůty ode dne doručení reklamace. Celkové vyřízení reklamace Klienta ve složitých případech nesmí přesáhnout 6 měsíců.
- 7.7. Není-li uživatel platebních služeb, který je spotřebitelem, spokojen se způsobem vyřízení reklamace nebo pokud se domnívá, že Besteron a. s. porušila jeho práva, je oprávněn obrátit se na Besteron a. s. se žádostí o nápravu. Pokud na tuto žádost odpoví Besteron a.s. zamítavě nebo na ni neodpoví do 30 dnů, může uživatel platebních služeb, který je spotřebitelem, podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu subjektu alternativního řešení sporu s oprávněním k řešení takového sporu, přičemž má právo výběru subjektu alternativního řešení sporu. Seznam subjektů alternativního řešení sporu je dostupný na adrese: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>.
- 7.8. Klient se zavazuje řešit a je povinen vypořádat veškeré podané reklamace, stížnosti či jiné nároky, které Zákazník uplatnil v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb ze strany Klienta, přímo se Zákazníkem včetně reklamací, stížností nebo jiných nároků uplatněných Zákazníkem přímo u Besteron a. s. a/nebo její smluvní partnery. Za tímto účelem je Klient povinen vypracovat vlastní reklamační řád a zveřejnit jej na své webové stránce. V případě, že Zákazník uplatní reklamaci, stížnost nebo jiný nárok přímo u Besteron a. s. a/nebo jejího smluvního partnera je Besteron. s. a/nebo její smluvní partner oprávněna postoupit takovou reklamaci, stížnost nebo jiný nárok přímo Klientovi. Klient se v této souvislosti zároveň zavazuje poskytnout Besteron a. s. veškerou potřebnou součinnost, doklady a vysvětlení, a to do 5 kalendářních dnů.
- 7.9. Klient je povinen uchovávat a archivovat pro potřeby případných reklamací, stížností či jiných nároků ze strany Zákazníků všechny doklady nebo elektronická potvrzení o Platebních operacích, a to po dobu 5 (pěti) let od data jejich uskutečnění a na vyžádání je zpřístupnit, nebo poskytnout bez zbytečného odkladu Besteron a. s.
- 7.10. V případě, že Klient zabezpečuje doručení zboží na místo určené Zákazníkem, nese odpovědnost za ztrátu, úbytek, poškození zásilky nebo za jakékoli zpoždění dodání zboží až do jeho doručení na místo určení. Při každé dodávce zboží je Klient povinen od dopravce požádat o doklad o doručení, aby uměl prokázat, že zboží nebo služba byly Zákazníkovi doručeno a že je Zákazník převzal.
- 7.11. V případě reklamace týkající se služby poukazování peněz (Dynamic Settlement) je Klient povinen uvést přesné identifikační údaje reklamované transakce, zejména datum příkazu k poukazování peněz, identifikaci příjemce, částku a číslo transakce. Není-li z bodů 6.9 až 6.13 VOP stanoveno jinak, Besteron a. s. neodpovídá za nesprávné nebo neúplné údaje

poskytnuté Klientem, které vedly k chybné platbě (chybnému převodu finančních prostředků). Besteron a. s. je povinna ověřit oprávněnost reklamace a v případě pochybení provést nápravu bez zbytečného odkladu.

- 7.12. Bezpečnostní incidenty, podezření na podvod a bezpečnostní hrozby související s platebními službami se hlásí prostřednictvím oficiálních kanálů zákaznické podpory uvedených na stránce „Oznámení bezpečnostního incidentu“. Společnost Besteron a. s. v souladu s § 89 zákona č. 492/2009 Z. z. o platebních službách informuje uživatele platebních služeb o bezpečnostním incidentu, který má nebo může mít dopad na jeho finanční zájmy a oznámí mu dostupná opatření ke zmírnění nepříznivých důsledků tohoto incidentu.

8. Duševní vlastnictví

- 8.1. Klient, který uzavřel s Besteron. s. Smlouvu je povinen na hlavní stránce své webové stránky umístit logo Besteron na viditelném místě, a to bez zbytečného odkladu po implementaci Besteron. Umístění loga Besteron na webové stránce Klienta se provede v souladu s manuálem určeným Besteron a. s.
- 8.2. Klient není oprávněn používat Předměty duševního vlastnictví Besteron a. s. bez předchozího výslovného písemného souhlasu Besteron a. s.; ustanovení bodu 9.1 VOP ne je tímto ustanovením dotčeno.

9. Ochrana Důvěrných informací

- 9.1. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech informacích a dokladech o záležitostech týkajících se druhé smluvní strany a jejích obchodů, které získala při své činnosti nebo v souvislosti se Smlouvou a jejím plněním a které nejsou veřejně přístupné, zejména informace o platebních operacích a o použití finančních prostředků prostřednictvím platebních prostředků. Tyto informace jsou smluvní strany povinny utajovat, uchovávat, přiměřeně zálohovat a chránit před neoprávněným přístupem, vyrazením, zneužitím, pozměněním, poškozením, zničením, ztrátou nebo odcizením. Informace a doklady o záležitostech týkajících se Klienta a jeho obchodů může Besteron a. s. poskytnout třetím osobám jen s předchozím písemným souhlasem Klienta, nebo na jeho písemný pokyn, pokud tyto VOP nestanoví jinak.
- 9.2. Povinnost Smluvních stran zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích se nevztahuje na informace, které:
- a) byly zveřejněny jako nedůvěrné již před podpisem Smlouvy, což musí být prokazatelné na základě poskytnutých podkladů, které tuto skutečnost dokazují;
 - b) mají být zpřístupněny na základě povinnosti stanovené zákonem, rozhodnutím soudu, státního zastupitelství nebo jiného oprávněného orgánu veřejné moci, přičemž v tomto případě Smluvní strana, která je povinna informace zpřístupnit, neprodleně doručí druhé Smluvní straně písemné oznámení o této skutečnosti ještě před zpřístupněním těchto informací a informace zpřístupnit pouze pro takový účel;
 - c) jsou nebo mohou být získány z legálně volně dostupných zdrojů;
 - d) byly získány nezávislým vývojem.
- 9.3. Smluvní strany jsou povinny zajistit řádné a včasné utajení Důvěrných informací a zachovávat povinnosti mlčenlivosti o Důvěrných informacích podle obecně platných, zažívaných a zachovávaných pravidel, zásad a zvyklostí pro utajování a zachovávat povinnosti mlčenlivosti o takových informacích.
- 9.4. Smluvní strany jsou povinny zajistit řádné a včasné utajení Důvěrných informací a zachovávat povinnosti mlčenlivosti o Důvěrných informacích i u svých zaměstnanců, statutárních orgánů, členů statutárních orgánů, dozorčích orgánů, členů dozorčích orgánů, zástupců, zmocněnců, subdodavatelů i jiných spolupracujících třetích osob, pokud jim takové Důvěrné informace byly poskytnuty, předány, sděleny a/nebo zpřístupněné v souladu s těmito VOP a Smlouvou.

10. Rozhodné právo

- 10.1. Smluvní strany se dohodly, že rozhodným právem pro jejich vztahy vyplývající ze Smlouvy, Rámcové smlouvy, VOP nebo související s poskytováním Platebních služeb je právo Slovenské republiky. Smlouva, její interpretace a vztahy, které vznikly na jejím základě se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky s tím, že Smluvní strany se dohodly, že použití jakéhokoli ustanovení kteréhokoli obecně závazného právního předpisu České republiky, které není kogentní, je výslovně vyloučeno v rozsahu, ve kterém by jeho použití mohlo měnit (ať už zcela nebo částečně) význam, účel a/nebo interpretaci kteréhokoli ustanovení Smlouvy a/nebo těchto VOP.
- 10.2. Jakýkoli spor, nesrovnalost a/nebo rozpor Smluvních stran, který vznikne ze Smlouvy nebo v jakékoli souvislosti se Smlouvou (včetně jakýchkoli a všech sporů týkajících se jejího uzavření, platnosti, účinnosti, existence a/nebo ukončení), bude řešen přednostně vzájemným jednáním Smluvních stran vedeným v dobré víře a s dobrým úmyslem. Smluvní strany si dohodly pro případ jakéhokoli soudního sporu pravomoc soudů Slovenské republiky, přičemž příslušnost soudu se bude řídit pravidly Civilního sporového řádu, a při absenci úpravy to bude obecný soud příslušný podle sídla společnosti Besteron a.s.
- 10.3. Smluvní strany se dohodly, že všechny případné vzájemné spory mezi smluvními stranami při poskytování platebních služeb ve smyslu Smlouvy budou řešit přednostně dohodou. Pokud smluvní strany nedospějí k dohodě, lze po dohodě smluvních stran řešit případný spor i formou rozhodčího řízení podle zákona č.j. 244/2002 Sb. o rozhodčím řízení ve znění pozdějších předpisů.

11. Vzdání se práva

- 11.1. Neuplatnění jakéhokoli práva podle, na základě a/nebo v souvislosti se Smlouvou Smluvní stranou nebo prodloužení s jeho uplatněním neznámá vzdání se tohoto práva. Jakékoli vzdání se práva podle, na základě a/nebo v souvislosti se Smlouvou Smluvní stranou není účinné, pokud není učiněno písemně a doručeno druhé Smluvní straně. Jakékoliv vzdání se práva podle, na základě a/nebo v souvislosti se Smlouvou Smluvní stranou neznámá vzdání se jakéhokoli dalšího práva podle, na základě a/nebo v souvislosti se Smlouvou Smluvní stranou.
- 11.2. V souladu se Smlouvou a těmito VOP Smluvními stranami dohodnuto prodloužení času na splnění konkrétní povinnosti ze Smlouvy a/nebo těchto VOP neznámá prodloužení času na splnění jakékoli jiné konkrétní povinnosti ze Smlouvy a/nebo těchto VOP.

12. Bezpečnostní a opravná opatření

- 12.1. Klient je povinen dodržovat bezpečnostní opatření vyplývající z těchto VOP, jakož i vyplývající z ostatních obecně závazných právních předpisů platných a účinných na území Slovenské republiky.
- 12.2. Klient je dále povinen používat jen zabezpečené prostředky pro připojení k systému internetového bankovníctví, resp. připojení s Besteron.
- 12.3. Klient je povinen dodržovat pravidla poskytovatelů platebních služeb a v případě jakýchkoli rozporů mezi ustanoveními Smlouvy a pravidly poskytovatelů platebních služeb mají přednost pravidla poskytovatelů platebních služeb. Klient je povinen plnit povinnosti vyplývající z PCI-DSS v případě zpracování údajů z platebních karet.
- 12.4. Klient je povinen nezpřístupňovat své údaje třetím stranám.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Právní vztah mezi Klientem a Besteron a. s. se řídí pravidly poskytovatelů platebních služeb, Smlouvou, jejími přílohami, těmito VOP a obecně závaznými právními předpisy platnými v České republice, a to v uvedeném pořadí. Ustanovení těchto VOP mají přednost před obchodními zvyklostmi, pokud se Smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak.

- 13.2. Smlouvy a VOP včetně všech příloh jsou vyhotoveny v českém jazyce. Za stejnopis s platností originálu se považuje i fotokopie nebo sken těchto všeobecných obchodních podmínek, nebude-li prokázáno jinak.
- 13.3. Smluvní strany prohlašují, že mají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu a jejich smluvní volnost není žádným způsobem omezena. Smluvní strany dále prohlašují, že Smlouvu uzavřeli na základě jejich skutečné, svobodné a vážné vůle, kterou projevili určitě a srozumitelně, Smlouvu uzavřeli v dobré víře a v dobré víře a neuzavřeli ji ani v omylu, ani v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, Smlouvu a tyto VOP si přečetli, obsahu Smlouvy a VOP porozuměli a na znak souhlasu s obsahem Smlouvy a VOP Smlouvu vlastnoručně podepsali.
- 13.4. Uzavřením Smlouvy dává Klient výslovný souhlas společnosti Besteron. s., aby společnost Besteron a. s. využívala údaje Klienta pro marketingové účely, a to zejména, aby Klientovi zasílala aktuální informace o službě Besteron, o jejích změnách a inovacích, jakož i obchodní informace týkající se obchodních partnerů Besteron a. s., a to vše v souladu s platnou a účinnou právní úpravou. Takový souhlas Klienta podle předchozí věty platí po dobu trvání Smlouvy mezi Besteron a. s. a Klientem.
- 13.5. Jednotlivá ustanovení Smlouvy a těchto VOP jsou vymahatelná nezávisle na sobě a neplatnost a/nebo nevymahatelnost kteréhokoli z nich nebude mít žádný vliv na platnost a/nebo vymahatelnost ostatních ustanovení Smlouvy/těchto VOP, s výjimkou případů, kdy je zejména z důvodu důležitosti povahy nebo jiné okolnosti týkající se takového ustanovení Smlouvy / těchto VOP zřejmé, že dané ustanovení Smlouvy/těchto VOP nemůže být odděleno od ostatních příslušných ustanovení Smlouvy/těchto VOP.
- 13.6. V případě, že se některé z ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP stane podle obecně závazných právních předpisů České republiky neplatné a/nebo nevymahatelné, platnost a/nebo vymahatelnost ostatních ustanovení Smlouvy/těchto VOP zůstává nedotčena a Smluvní strany se zavazují neprodleně začít jednat v dobré víře a dohodnout se na nahrazení takového ustanovení novým ustanovením, které bude mít účinky co nejvíce podobné účinkům původního ustanovení, přihlížeje přitom zejména ke kontextu a celkovému právnímu a ekonomickému účel daného ustanovení jakož i Smlouvy/těchto VOP.
- 13.7. Tyto VOP nabývají účinnosti dnesm 7.7.2025.