

# Všeobecné obchodné podmienky

pre službu VIAMO Platba Obchodníkom

## 1. Preambula

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sú obchodnými podmienkami spoločnosti VIAMO, a. s., so sídlom Odborárska 21, 831 02, Bratislava, IČO: 47126221 (ďalej len „VIAMO“) zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 5747/B.

VOP stanovujú základné práva a povinnosti záväzkového vzťahu medzi spoločnosťou VIAMO a Obchodníkmi a sú záväzné pre všetkých účastníkov tohto zmluvného vzťahu odo dňa prvého prejavu vôle Obchodníka smerujúceho k vzniku záväzkového vzťahu so spoločnosťou VIAMO. Tieto VOP sú súčasťou každého zmluvného vzťahu medzi Viamom a Obchodníkom a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy medzi Viamom a Obchodníkom, pokiaľ Zmluva neurčuje inak.

## 2. Základné pojmy

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

**Zákon AML** – je zákon č. 297/2008 Z.z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**Zmluva** – je záväzkový právny vzťah, ktorého predmetom je poskytovanie VIAMO služieb medzi Viamom a Obchodníkom.

**Zmluvnými podmienkami** – sa rozumejú podmienky Zmluvy ako právne záväzného aktu medzi Viamom a Obchodníkom uzavretého v súlade s VOP, Cenníkom, prípadne ostatnými dokumentmi v účinnom znení. Dojednania, ktoré sú obsiahnuté v konkrétnej Zmluve, majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.

**VOP** – tieto Všeobecné Obchodné Podmienky.

**VIAMO služby** – je súbor všetkých služieb, ktoré poskytuje VIAMO Obchodníkovi v zmysle tejto Zmluvy a VOP.

**Systém VIAMO** – je súbor technických a organizačných opatrení, ktorý zabezpečuje služby VIAMO.

**Partnerská banka** – je banková inštitúcia, ktorá má s Viamom podpísanú zmluvu o poskytovaní služby VIAMO. Partnerská banka je bankou Bankového Platiteľa a v texte môže byť označená aj ako Poskytovateľ platobných služieb pre Bankového Platiteľa.

**Kartová spoločnosť** – nadnárodná spoločnosť zabezpečujúca bezhotovostný platobný styk prostredníctvom Platobných kariet. Sú nimi:

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

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

**Platobná karta** – je platobný nástroj určený výlučne na realizáciu platieb za tovar alebo služby u Obchodníkov, ktorých webové stránky sú označené logom príslušnej nadnárodnej Kartovej spoločnosti MasterCard a Visa. Platobná karta je použitá Kartovým Platiteľom v Kartovej aplikácii VIAMO alebo Platobnej bráne VIAMO na realizáciu kartovej platby.

**Vydavateľ** – je platobná inštitúcia, ktorá Kartovému platiteľovi poskytla Platobnú kartu v zmysle Pravidiel kartových spoločností.

**Poskytovateľ kartových služieb** – zmluvný partner Viamu umožňujúci Viamu vykonávanie platieb prostredníctvom Platobných kariet

**Platobné tlačítko** – je platba bankovým prevodom, kedy banka dáva VIAMU okamžitú informáciu o stave vykonaného prevodu cez webové rozhranie. Platba Platobným tlačítkom je súčasťou Platobnej brány VIAMO.

**Obchodník** – je zmluvný partner Viamu, ktorému VIAMO poskytuje platobné služby v zmysle tejto Zmluvy a VOP. Obchodník má z pohľadu Zákona postavenie príjemcu platobných služieb a VIAMO má z pohľadu Zákona postavenie poskytovateľa platobných služieb pre príjemcu.

**Bankový platiteľ** – je klient Partnerskej banky, ktorý má aktivovanú bankovú VIAMO aplikáciu svojej banky, prostredníctvom ktorej realizuje platby firmám/Obchodníkom. Ak sa kdekoľvek v Zmluve alebo vo VOP ustanovujú práva a povinnosti Bankového platiteľa, nejde o práva a povinnosti, ktoré by boli vymáhateľné z titulu tejto Zmluvy, ale ide o práva a povinnosti, ktoré má Bankový platiteľ ako účastník systému VIAMO na základe zmluvného vzťahu medzi ním a jeho Partnerskou bankou, pričom pri tomto zmluvnom vzťahu vystupuje VIAMO ako technický partner Partnerskej banky pri prevádzkovaní služby VIAMO.

**Kartový platiteľ** – je používateľ Kartovej VIAMO aplikácie alebo Platobnej brány VIAMO, ktorý pre účely služby VIAMO Platba používa Platobnú kartu.

**Platiteľ** – je spoločné pomenovanie pre Kartového platiteľa, Bankového platiteľa a Platiteľa používajúceho na platbu Platobné tlačítko.

**Banková VIAMO aplikácia** – je samostatná aplikácia v mobilnom telefóne alebo súčasť služby mobilného bankovníctva, ktorú potrebuje Platiteľ na vykonávanie platieb.

**Kartová VIAMO aplikácia (VIAMO Plus)** – je samostatná aplikácia v mobilnom telefóne, ktorá umožňuje zapamätať platobnú kartu na vykonávanie Kartových platieb.

**VIAMO aplikácia** – je spoločné pomenovanie pre Bankovú VIAMO aplikáciu a Kartovú VIAMO aplikáciu.

**Kartová VIAMO platba** – služba prijímania platieb za tovary a služby prostredníctvom Systému VIAMO od Kartových Platiteľov. Jedna konkrétna transakcia je označovaná ako Kartová platba.

**Banková VIAMO platba** – služba prijímania platieb za tovary a služby prostredníctvom Systému VIAMO od

Bankových Platiteľov. Jedna konkrétna transakcia je označovaná ako Banková platba.

**VIAMO platba** – je služba prijímania platieb za tovary a služby prostredníctvom Systému VIAMO od Platiteľov. Jedna konkrétna transakcia je označovaná ako Platba.

**Opakovaná platba** – služba umožňujúca Obchodníkovi prostredníctvom Systému VIAMO predložiť Platiteľovi pokyn na vykonanie série viacerých jednotlivých VIAMO platieb.

**Následná platba** – je každá jednotlivá platba, ktorá vznikla na základe Opakovanej platby.

**Požiadavka na platbu** – je služba umožňujúca Obchodníkovi odoslať pokyn na VIAMO platbu kde adresát – Platiteľ je identifikovaný na základe telefónneho čísla. Požiadavku na platbu posiela obchodník cez Integrované rozhranie.

**Platobný prostriedok** – je súbor postupov v Systéme VIAMO dohodnutých medzi Viamom a Obchodníkom, ktorý Obchodníkovi (ako príjemcovi platobných služieb) umožňuje predkladať platobný príkaz Platiteľovi a po autorizácii zo strany Platiteľa prijímať finančné prostriedky od Platiteľa za tovary alebo služby.

**Aktivácia obchodníka** – je proces, ktorého cieľom je zaividovanie všetkých potrebných údajov do systému VIAMO, nastavenie parametrov služby VIAMO Platba a poskytnutie potrebných údajov Obchodníkovi za účelom prijímania platieb v zmysle tejto Zmluvy a VOP.

**Profil obchodníka** – predstavuje elektronický záznam v systéme VIAMO, ktorý reprezentuje všetky technické, finančné, notifikačné, reportingové a iné nastavenia Obchodníka ako aj záznamy o Obchodníkovi. Profil obchodníka predstavuje zároveň aj virtuálny finančný účet, ktorý reprezentuje stav finančných prostriedkov Obchodníka.

**Identifikátor príjemcu (BID)** – je unikátny identifikátor Obchodníka v systéme VIAMO, ktorý slúži na jeho jednoznačnú identifikáciu pri vykonávaní platieb.

**Pristupové údaje** – súbor identifikátorov, hesiel a šifrovacích kľúčov, ktoré boli vygenerované danému Obchodníkovi za účelom prijímania platieb, prístupu do jeho Profilu obchodníka na Portáli pre obchodníka, prístupu do Terminálovej aplikácie alebo prístupu k Platobnej bráne VIAMO.

**Bankový účet na vyplácanie** – je bankový účet Obchodníka, ktorý je priradený k BIDu, je uvedený v zmluve ako „Bankový účet na vyplácanie“ a slúži na Vyplatenie.

**Periódna vyplácania** – je obdobie, ktoré sa zahŕňa do daného Pravidelného vyplatenia.

**Oneskorenie** – je časový úsek medzi posledným dňom Periódy vyplácania a uskutočnením Pravidelného vyplatenia. Oneskorenie sa uvádza v dňoch a je dohodnuté s Obchodníkom zmluvne.

**Pravidelné vyplatenie** – sa rozumie odpísanie finančných prostriedkov z bankového účtu Viamu za dohodnuté obdobie (Periódou) s dohodnutým časovým oneskorením (Oneskorením) v prospech Bankového účtu na vyplácanie.

**Okamžité vyplatenie** – sa rozumie odpísanie finančných prostriedkov z bankového účtu Viamu v prospech Bankového účtu Obchodníka na vyplácanie na základe požiadavky Obchodníka.

**Mimoriadne vyplatenie** – sa rozumie odpísanie finančných prostriedkov z bankového účtu Viamu v prospech Bankového účtu Obchodníka na vyplácanie na základe rozhodnutia Viamu.

**Vyplatenie** – sa rozumie Pravidelné, Okamžité alebo Mimoriadne vyplatenie.

**Nevysporiadaným zostatkom** – sa rozumie finančné prostriedky, ktoré po skončení Zmluvy zostali nevysporiadané v Profile Obchodníka a ktoré boli predtým evidované v podobe finančných prostriedkov prijatých od Platiteľa za zakúpený tovar alebo služby.

**Všeobecný cenník poplatkov** – je prehľad služieb a poplatkov za ich využívanie a poplatkov za realizáciu úkonov poskytovaných Viamom Obchodníkovi. Všeobecný cenník poplatkov tvorí súčasť VOP a Zmluvy. VIAMO si vyhradzuje právo cenník meniť a aktualizovať v zmysle týchto VOP. Aktuálny Všeobecný cenník poplatkov je zverejnený na stránke VIAMO. Všeobecný cenník poplatkov je platný pre všetkých Obchodníkov, ktorí nemajú dohodnutý Individuálny cenník poplatkov.

**Individuálny cenník poplatkov** – je prehľad služieb a poplatkov za ich využívanie a poplatkov za realizáciu úkonov poskytovaných Viamom s konkrétnym Obchodníkom. Individuálny cenník poplatkov tvorí súčasť VOP a Zmluvy. Individuálny cenník poplatkov má prednosť pred Všeobecným cenníkom poplatkov.

**Cenník** – je Všeobecný cenník poplatkov a/alebo Individuálny cenník.

**Cenou** – sa rozumie cena za tovar alebo službu, ktoré si Platiteľ objednal u príslušného Obchodníka a ktorá je zaplatená prostredníctvom VIAMO platby.

**Úspešná platba** – VIAMO platba je považovaná za Úspešnú:

- a) v prípade Bankového Platiteľa, ak Partnerská banka potvrdí Viamu zrealizovanie Bankovej platby. Súčasťou zrealizovania Bankovej platby je autorizácia platby, ktorej náležitosti sú výhradne na dohode medzi Partnerskou bankou a Bankovým platiteľom.
- b) v prípade Kartového Platiteľa, ak Poskytovateľ kartovej služby potvrdí Viamu zrealizovanie Kartovej platby. Súčasťou zrealizovania Kartovej platby je autorizácia platby, ktorej náležitosti sú výhradne na dohode medzi Vydavateľom a Kartovým platiteľom.
- c) v prípade platby cez Platobné tlačítko, ak banka potvrdí Viamu zrealizovanie platby.
- d) v prípade Následnej platby, ak Partnerská banka alebo Poskytovateľ kartovej služby potvrdí Viamu zrealizovanie Následnej platby.

**Neúspešná platba** – je taká VIAMO platba, ktorú: banka poskytujúca Platobné tlačítko, Partnerská banka alebo Poskytovateľ kartovej služby označí za zlyhanú a teda nebude vykonaná.

**Nedokončená platba** – je taká VIAMO platba, ktorá bola Viamom zadaná na vykonanie do banky poskytujúcej Platobné tlačítko, Partnerskej banky alebo Poskytovateľovi kartovej služby, pričom o tejto platbe VIAMO zatiaľ buď: nedostalo informáciu o výsledku jej spracovania, alebo dostalo informáciu, že spracovanie prebieha. Dočasne teda nie je známe, či je platba Úspešná alebo Neúspešná.

**Mylná platba** – je Úspešná VIAMO platba, ktorá bola prijatá od Platiteľa na Profil Obchodníka a zároveň ešte

nebola vyplatená Obchodníkovi a Obchodník ju vyhodnotí a označí v Portáli pre obchodníka, alebo v Terminálovej aplikácii ako nesprávnu alebo neidentifikovateľnú z pohľadu identifikátorov platby alebo sumy, čím odmietne jej Vyplatenie.

**Chybná platba** – je suma pripísaná na platobný účet VIAMO, ktorá nie je zaevidovaná v Systéme VIAMO a teda nie je platbou v zmysle týchto VOP.

**Politicky exponovaná osoba** – je fyzická osoba, ktorej je alebo bola zverená významná verejná funkcia a to hlava štátu, predseda vlády, podpredseda vlády, minister, vedúci ústredného orgánu štátnej správy, štátny tajomník alebo obdobný zástupca ministra, poslanec zákonodarného zboru, sudca najvyššieho súdu, sudca ústavného súdu alebo iných súdnych orgánov vyššieho stupňa, proti rozhodnutiu ktorých sa s výnimkou osobitných prípadov už nemožno odvolať, člen dvora audítorov alebo rady centrálnej banky, veľvyslanec, chargé d'affaires, vysoko postavený príslušník ozbrojených síl, ozbrojených zborov alebo ozbrojených bezpečnostných zborov člen riadiaceho orgánu, dozorného orgánu alebo kontrolného orgánu štátneho podniku alebo obchodnej spoločnosti patriacej do vlastníctva štátu, alebo osoba v inej obdobnej funkcii vykonávanej v inštitúciách Európskej únie alebo v medzinárodných organizáciách, člen štatutárneho orgánu politickej strany alebo politického hnutia.

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

**Portál pre obchodníka** – je webové prostredie ku ktorému pristupuje Obchodník prostredníctvom poverenej osoby za použitia Prístupových údajov. Portál pre obchodníka je súčasťou poskytovaných platobných služieb.

**Platobná brána VIAMO** – je webové prostredie patriace do Systému VIAMO, ktoré umožňuje Obchodníkovi v jeho elektronickom (online) obchode prijímať úhrady za tovary alebo služby od svojich zákazníkov prostredníctvom služby VIAMO Platba. Platobná brána VIAMO môže byť integrovaná buď cez webové prostredie alebo cez Integračné rozhranie.

**Terminálová aplikácia** – je mobilná aplikácia, ktorá slúži Obchodníkovi predovšetkým na vygenerovanie QR kódu, prijatie notifikácie o VIAMO platbe a poskytuje základný prehľad o vykonaných platbách.

**Integračné rozhranie** – je technické rozhranie Systému VIAMO, ktoré poskytuje systému Obchodníka prístup k VIAMO Službám.

**Integračný manuál** – návod na používanie VIAMO služieb a implementáciu služby VIAMO Platba.

### 3. Vznik, zmena a zánik zmluvného vzťahu

#### 3.1 Vznik

- VIAMO poskytuje platobné služby, príp. vykonáva iné činnosti spojené s poskytovaním platobných služieb pre Obchodníkov na základe Zmluvy.
- Pokiaľ Zmluva nestanoví niečo iné, všetky otázky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu sa riadia ustanoveniami týchto VOP v účinnom znení.
- Zmluvu je možné uzatvoriť len písomne.

#### 3.2 Osobné a identifikačné údaje Obchodníka

- VIAMO je v súlade so Zákonom povinné identifikovať všetkých Obchodníkov počas celej doby trvania Zmluvného vzťahu. Obchodník je preto povinný na požiadanie Viama dodať akékoľvek dokumenty, ktoré VIAMO považuje za nutné pre dostatočnú identifikáciu podľa platných všeobecne záväzných predpisov. Tieto dokumenty môžu, okrem iných, zahŕňať aj identifikáciu osôb konajúcich v mene Obchodníka a konečných užívateľov výhod Obchodníka. Identifikácia Obchodníka a sprístupňovanie získaných údajov sú vykonávané v rozsahu podľa § 88 Zákona, pričom zahŕňa aj kopírovanie, skenovanie a iné zaznamenávanie príslušných dokladov.
- Obchodník sa zaväzuje poskytovať Viamu všetky dôležité a rozhodujúce informácie týkajúce sa ekonomického a právneho postavenia Obchodníka, alebo iné dôležité informácie týkajúce sa Obchodníka (najmä informácie, že bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu/reštrukturalizácie, že bol vyhlásený konkurz alebo exekúcia voči Obchodníkovi, že Obchodník je platobne neschopný alebo insolventný, že Obchodník vstupuje do likvidácie, že bol podaný podnet na zrušenie Obchodníka, že bolo rozhodnuté o splnutí, zlúčení alebo rozdelení Obchodníka, že bol zbavený spôsobilosti alebo jeho spôsobilosť bola obmedzená, atď.), bezodkladne po tom, čo sa takéto informácie stanú Obchodníkovi známe aj v prípade, ak ešte nenadobudli právoplatnosť.
- Obchodník je povinný pri uzatvorení, ako aj počas trvania zmluvného vzťahu, oznamovať Viamu:
  - charakter tovarov a služieb, ktoré budú predávané prostredníctvom VIAMO platieb na konkrétny BID,
  - priemernú cenu za jednotlivú platbu,
  - maximálnu očakávanú cenu,
  - odhadovaný mesačný obrat a/alebo počet vykonaných platieb.
- Obchodník je povinný pri uzatvorení, ako aj počas trvania Zmluvného vzťahu, písomne oznamovať Viamu, či ho (jeho štatutárnych zástupcov a/alebo konečných užívateľov výhod) nie je možné považovať za politicky exponovanú osobu v zmysle zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu, alebo fyzickú osobu ktorá je:
  - voči politicky exponovanej osobe vo vzťahu manželskom, partnerskom alebo v inom obdobnom vzťahu alebo vo vzťahu rodičovskom,
  - voči politicky exponovanej osobe vo vzťahu syna alebo dcéry alebo je k synovi alebo dcére osoby uvedenej v písmene a) osobou vo vzťahu manželskom (zaťovia, nevesty), partnerskom alebo v inom obdobnom vzťahu,
  - spoločníkom alebo skutočným majiteľom rovnakej právnickej osoby, alebo iného obdobného právneho usporiadania podľa cudzieho právneho poriadku, ako politicky exponovaná osoba,
  - skutočným majiteľom právnickej osoby, alebo iného obdobného právneho usporiadania podľa

cudzieho právneho poriadku, o ktorom je známe, že bolo vytvorené v prospech politicky exponovanej osoby.

- Obchodník dáva týmto súhlas so spracovaním osobných údajov v rozsahu a na účel podľa Zákona ako aj podľa Zákona AML. Obchodník potvrdzuje, že obdržal informácie o spracúvaní osobných údajov v rozsahu podľa zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom tieto informácie sú zároveň k dispozícii na [www.viamo.sk](http://www.viamo.sk).

### 3.3 Aktivácia

- Po uzatvorení zmluvného vzťahu medzi Viamom a Obchodníkom VIAMO vytvorí Profil Obchodníka s potrebnými náležitosťami pre používanie služby.
- Obchodník alebo ním poverená osoba pristupuje k Profilu Obchodníka prostredníctvom Portálu pre obchodníka na základe Prístupových údajov, ktoré mu boli poskytnuté pri Aktivácii. Prístup k Profilu Obchodníka prostredníctvom Portálu pre obchodníka slúži predovšetkým na:
  - Prehľad nastavení a údajov o Obchodníkovi, prípadne zmena vybraných nastavení služby,
  - Prehľad vykonaných platieb,
  - Informácie o aktuálnom a disponibilnom zostatku,
  - Vyžiadanie Okamžité Vyplatenia
  - Označenie prijatej platby za Mylnú platbu.
- Súčasťou Profilu obchodníka je aspoň jeden Identifikátor príjemcu (BID). Každý BID musí vyhovovať nasledovným pravidlám:
  - musí byť unikátny v Systéme VIAMO,
  - musí jednoznačne reprezentovať službu na ktorú je používaný,
  - nesmie byť predmetom obchodnej značky patriacej inej spoločnosti ako Obchodníkovi,
  - musí byť dostatočne zrozumiteľný,
  - nesmie obsahovať nevhodné slová/skratky,
  - musí mať syntax požadovaný Systémom VIAMO.
- V prípade, že Obchodníkom požadovaný BID nevyhovuje pravidlám uvedeným v predchádzajúcom bode, VIAMO má právo odmietnuť ho zaregistrovať. VIAMO má právo navrhnúť Obchodníkovi nový BID. V prípade, že sa VIAMO s Obchodníkom nezhodnú na inom BIDE, má ktorákoľvek zmluvná strana právo odstúpiť od Zmluvy.
- VIAMO má právo aktivovať BID (alebo BIDy) až potom ako bude potvrdené vlastníctvo Bankového účtu na vyplácanie a to:
  - buď uhradením aktivačného poplatku, pričom aktivačný poplatok musí byť uhradený z tohto Bankového účtu na vyplácanie.
  - alebo predložením potvrdenia o vedení daného Bankového účtu na vyplácanie účtu alebo originálu výpisu z účtu, nie staršieho ako 3 mesiace.
- VIAMO informuje Obchodníka o aktivácii Profilu Obchodníka a zároveň mu bezpečným spôsobom

zašle Prístupové údaje a údaje potrebné pre implementáciu služby VIAMO do svojho prostredia.

- VIAMO v rámci uzatvárania Zmluvného vzťahu s Obchodníkom a v rámci Aktivácie informuje Obchodníka o všetkých nevyhnutných podrobnostiach pri poskytovaní VIAMO služieb a poskytne Obchodníkovi linky na stiahnutie potrebnej dokumentácie (Integračný manuál a iné). Obchodník je povinný v zmysle tejto dokumentácie prijať nevyhnutné opatrenia a vykonať potrebnú implementáciu do svojho prostredia tak, aby bolo umožnené Platiteľovi vykonávať platbu prostredníctvom služby VIAMO Platba.
- Spôsob akým Obchodník predkladá platobné príkazy pre VIAMO platby a vhodnosť ich použitia pre jednotlivé scenáre, služby a tovary je uvedený v Integračnom manuáli. VIAMO má právo neumožniť Obchodníkovi použiť niektorý zo spôsobov predkladania platobných príkazov a to v prípade, ak VIAMO uzná, že daný spôsob nie je pre konkrétny scenár platby vhodný, alebo je pre Platiteľa komplikovaný respektíve nezrozumiteľný, alebo je rizikový a podobne.
- Obchodník berie na vedomie a súhlasí s tým, že publikovanie platobnej položky do menu Aplikácie VIAMO, podlieha schváleniu Viamu a/alebo Partnerskou bankou a nie je nárokovateľné.

### 3.4 Zmena

- Obchodník je povinný v prípade zmeny sídla, osôb oprávnených konať v jeho mene, kontaktného emailu a telefónu, názvu alebo v prípade skutočností, ktoré môžu mať vplyv na plnenie záväzkov Obchodníka voči Viamu (návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na začatie reštrukturalizácie, návrh na začatie exekučného konania, vstup do likvidácie, začatie trestného stíhania a pod.), bezodkladne oznámiť Viamu takéto zmeny. Ak Obchodník neoznámí skutočností tu uvedené a VIAMO sa o nich dozvie, tak spoločnosť VIAMO má právo od zmluvy odstúpiť.
- Až do momentu oznámenia zmeny sú záväzné informácie uvedené Obchodníkom pri uzatváraní Zmluvy.
- Zmena Bankového účtu na vyplácanie, je možná len vo forme uzavretia písomného dodatku k Zmluve. Zmena Bankového účtu na vyplácanie bude realizovaná až potom, ako bude potvrdené vlastníctvo Bankového účtu na vyplácanie a to obdobným spôsobom ako je uvedené v kapitole 3.3. odstavce 5. VIAMO nebude z dôvodu bezpečnosti brať ohľad na žiadne jednostranné oznámenie o zmene Bankového účtu na vyplácanie, bez ohľadu na formu oznámenia alebo osobu oznamovateľa.

### 3.5 Zánik

- Zmluva medzi Viamom a Obchodníkom je uzavretá na dobu neurčitú, pričom zaniká na základe nasledovných skutočností:
  - dohodou zmluvných strán,
  - odstúpením od Zmluvy na základe zákonných dôvodov alebo Zmluvných podmienok,

- c) zánikom Viama alebo Obchodníka ako právnickej osoby bez právneho nástupcu alebo smrťou fyzickej osoby,
  - d) zánikom povolenia Viama na poskytovanie platobných služieb,
  - e) výpoveďou jednej zo zmluvných strán z dôvodov stanovených v týchto VOP.
2. VIAMO a Obchodník sú oprávnení kedykoľvek jednostranne bez uvedenia dôvodu vypovedať Zmluvu. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede. Výpovedná lehota činí jeden (1) mesiac pri výpovedi podanej Obchodníkom a dva (2) mesiace pri výpovedi podanej Viamom. Vypovedanie Zmluvy je pre Obchodníka bezplatné, VIAMO nemôže od Obchodníka požadovať úhradu poplatkov alebo nákladov súvisiacich s vypovedaním Zmluvy.
3. VIAMO je oprávnené odstúpiť od Zmluvy s účinkom ku dňu doručenia Obchodníkovi ak:
- a) Počas doby 12 mesiacov nedošlo k použitiu žiadnej VIAMO služby.
  - b) Obchodník porušil Zmluvu alebo konal v rozpore s VOP a nevykonával nápravu v lehote, ktorá mu bola poskytnutá zo strany Viama.
  - c) Obchodník opakovane alebo hrubo poruší Zmluvné podtlačímkienky.
  - d) VIAMO má dôvodné podozrenie, že Obchodník (alebo osoba oprávnená konať za Obchodníka) konal/a v rozpore so: všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi, zásadami poctivého obchodného styku.
  - e) VIAMO má dôvodné podozrenie, že v pomeroch Obchodníka došlo k výrazným zmenám, ktoré nedávajú záruku plnenia Zmluvných podmienok.
  - f) Ak má Obchodník voči Viamu iné nesplatené záväzky. Právo na vymáhanie takýchto záväzkov po odstúpení od zmluvy pritom nie je dotknuté.
  - g) Na strane Obchodníka nastanú skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na plnenie záväzkov Obchodníka voči Viamu (návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na začatie reštrukturalizácie, návrh na začatie exekučného konania, vstup do likvidácie, začatie trestného stíhania a pod.).
  - h) Obchodník neplní záväzky voči Platiteľovi, ktorý zaplatil za tovary alebo služby prostredníctvom VIAMO Platby.
  - i) Obchodník pozmeňuje účtovné doklady súvisiace s platením prostredníctvom VIAMO Platby.
  - j) Partnerská banka, Polícia SR, Národná Banka Slovenska, Kartová spoločnosť alebo Poskytovateľ kartovej služby prikáže/odporučí Viamu ukončenie spolupráce s Obchodníkom
  - k) by pokračovaním poskytovania VIAMO služieb danému Obchodníkovi VIAMO porušilo Pravidlá kartových spoločností alebo odporúčania Kartových spoločností.
  - l) Informácie, ktoré Obchodník poskytol pri uzatváraní Zmluvy poskytol nepravdivo, neúplne, nepresne alebo nezrozumiteľne.
  - m) Obchodník umožní používanie VIAMO Platby v prospech tretej osoby alebo treťou bez predchádzajúceho súhlasu Viama.
  - n) Obchodník nedisponuje všetkými právami k používaniu webovej stránky alebo mobilnej aplikácie, na ktorej sa VIAMO Platba u Obchodníka používa.
  - o) Obchodník používa službu (alebo BID) pre iný účel, alebo inú webovú doménu, alebo iný typ tovarov a služieb než ten, pre ktorý bol deklarovaný.
  - p) VIAMO rozhodlo o ukončení prevádzky Služieb VIAMO.
4. Obchodník je oprávnený odstúpiť od zmluvy písomnou formou s účinkom ku dňu doručenia do Viama v prípade, ak:
- a) VIAMO opakovane alebo hrubo poruší Zmluvné podmienky,
  - b) VIAMO poskytuje platobné služby v rozpore so Zákom.
  - c) na strane VIAMO nastanú skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na plnenie záväzkov Viama voči Obchodníkovi (návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na začatie reštrukturalizácie, návrh na začatie exekučného konania, vstup do likvidácie, začatie trestného stíhania a pod.)
5. V prípade zániku zmluvného vzťahu Obchodník alebo jeho právny nástupca určí, kam majú byť prevedené Nevysporiadané zostatky v Profile Obchodníka. Ak Obchodník neurčí, ako má byť s Nevysporiadaným zostatkom naložené, VIAMO po ukončení vzájomného záväzkového vzťahu eviduje tento zostatok až do premlčania nároku na jeho výplatu a pritom ho neúročí.
6. Pravidelne účtované poplatky za platobné služby je Obchodník povinný uhradiť Viamu len v pomernej časti prislúchajúcej do skončenia platnosti Zmluvy.
7. V prípade zániku zmluvného vzťahu zaniká Profil Obchodníka aj všetky BIDy viazané na daný profil.

## 4. Služby VIAMO

### 4.1 VIAMO Platba

1. VIAMO vykonáva platby výhradne v bezhotovostnej forme.
2. VIAMO sprostredkováva Obchodníkom len platby, pri ktorých Platiteľia platia prostredníctvom služby VIAMO Platba.
3. VIAMO poskytne Obchodníkovi Platobný prostriedok, ktorý umožní Obchodníkovi predložiť Platiteľovi všetky údaje potrebné na vykonanie platobného príkazu. VIAMO tiež poskytne Obchodníkovi prijímanie platobných operácií a ich spracovanie, pričom výsledkom bude pripísanie finančných prostriedkov na Bankový účet na vyplácanie.
4. Vykonaním VIAMO platby sa rozumie postup, kedy Platiteľ uhradí Obchodníkovi Cenu za tovar alebo služby prostredníctvom služby VIAMO Platba. Služba VIAMO Platba predstavuje platobný prostriedok, ktorý VIAMO poskytuje Obchodníkovi. VIAMO Platba umožní vytvorenie platobného príkazu na zaplatenie Ceny. Platobný príkaz je predložený Platiteľovi

prostredníctvom Obchodníka. Po potvrdení výsledku platby zo strany Partnerskej banky respektíve Poskytovateľa kartovej služby, VIAMO prijíma Cenu od Platiteľa v mene Obchodníka. Obchodník týmto poveruje VIAMO na prijatie platobnej operácie od Platiteľa, teda na prijatie Ceny. VIAMO túto Cenu po odpočítaní príslušných poplatkov pripíše na platobný Bankový účet na vyplácanie vo forme Vyplatenia.

5. Pri implementácii VIAMO Platby do svojho prostredia, ako aj pri vykonávaní platieb je Obchodník povinný používať len BID a k nemu príslušné Prístupové údaje, ktoré mu boli odovzdané Viamom v rámci Aktivácie.
6. Pri vykonávaní jednotlivých platieb musí dať Obchodník Platiteľovi vopred na vedomie všetky platobné údaje (suma, variabilný symbol, popis platby), tak aby mohol Platiteľ platbu jasne identifikovať počas celého procesu platby.
7. Služba VIAMO Platba umožňuje Obchodníkom predkladať platobné príkazy Platiteľovi nasledovnými spôsobmi:
  - a) buď vlastnou implementáciou VIAMO Platby do prostredia svojho obchodu, kedy Obchodník na základe Integračného manuálu vygeneruje QR kód alebo linku na VIAMO platbu,
  - b) alebo integráciou svojho elektronického (online) obchodu s Platobnou bránou VIAMO,
  - c) alebo zadáním platobnej položky, ktorú VIAMO vypublikuje do menu Aplikácie VIAMO,
  - d) alebo prostredníctvom Terminálovej aplikácie,
  - e) alebo zaslaním Požiadavky na platbu.
8. Platiteľovi sú predložené platobné údaje na platbu tak, že:
  - a) buď naskenuje svojou VIAMO aplikáciou QR kód určený na VIAMO platbu, čím sa do Aplikácie VIAMO prenesú údaje o platbe zakódované v QR kóde,
  - b) alebo otvorí linku určenú na VIAMO platbu, čo spôsobí spustenie Aplikácie VIAMO a prenesenie údajov o platbe,
  - c) alebo vyberie platobnú položku z menu v Aplikácii VIAMO, kedy sú údaje o platbe vyvolané priamo Aplikáciou VIAMO,
  - d) alebo klikne na platbu Platobnou kartou alebo platbu Platobným tlačítkom v Platobnej bráne VIAMO, kedy sú údaje o platbe predložené prostredníctvom Platobnej brány VIAMO,
  - e) alebo klikne na Požiadavku na platbu, ktorá bola doručená do Aplikácie VIAMO a táto Požiadavka na platbu obsahuje údaje o platbe.
9. Výsledok každej platby môže byť, že platba je buď Úspešná, Neúspešná, alebo Nedokončená.
10. Každú Úspešnú platbu pripíše VIAMO na Profil Obchodníka a teda započíta do budúcich vyplatení.
11. VIAMO bezodkladne potvrdí Obchodníkovi zrealizovanie Úspešnej platby prostredníctvom notifikácie. Spôsob prijímania notifikácie Obchodníkom je dohodnutý v prílohe Zmluvy alebo prostredníctvom Portálu pre obchodníka. Alternatívne sa môže VIAMO dohodnúť s Obchodníkom aj na individuálnej forme

potvrdzovania výsledku platby (napríklad QR kód vygenerovaný v zmysle Integračného manuálu).

12. Prijatím notifikácie / potvrdenia o platbe, získava Obchodník informáciu o Úspešnej platbe, pričom na základe tejto informácie Obchodník dodá Platiteľovi požadovaný tovar alebo službu podľa Zmluvných podmienok medzi Platiteľom a Obchodníkom.
13. Viamu vzniká nárok na Odmenu za vykonanie platby alebo následnej platby okamihom, keď sa príslušná platba alebo Následná platba dostane do stavu Úspešná.
14. Obchodník berie na vedomie, že maximálny výdavkový limit pre jednotlivé platby je v prípade:
  - a) Bankového platiteľa stanovený Partnerskou bankou,
  - b) Kartového platiteľa stanovený Vydavateľom , pričom VIAMO má možnosť tieto limity znížiť s ohľadom na charakter predávaného tovaru alebo služby.

## 4.2 Požiadavka na platbu

1. Služba Požiadavka na platbu môže byť pre daný BID aktivovaná len na základe prílohy k zmluve o BIDE. VIAMO má právo vyžadovať od Obchodníka informácie o účele a opise scenára použitia služby Požiadavka na platbu a na základe toho rozhodnúť či bude Požiadavka na platbu pre daný BID aktivovaná. V priebehu prevádzky Obchodník nemá právo meniť scenár a účel využitia služby Požiadavka na platbu bez predchádzajúceho odsúhlasenia VIAMOM.
2. Služba Požiadavka na platbu doručuje konkrétnu požiadavku na platbu do VIAMO aplikácie a to na základe telefónneho čísla, ktoré má Platiteľ zaregistrované v Systéme VIAMO.
3. Po doručení konkrétnej požiadavky na platbu je Platiteľ notifikovaný do VIAMO aplikácie. Platiteľ následne môže konkrétnu požiadavku na platbu:
  - a) buď potvrdiť, kedy sa na základe údajov v danej požiadavke na platbu vytvorí platba,
  - b) alebo zamietnuť, o čom je Obchodník notifikovaný v zmysle jeho nastavení,
  - c) alebo ignorovať. V takom prípade je Obchodník notifikovaný v zmysle jeho nastavení až po presiahnutí doby expirácie danej požiadavky na platbu.
4. Obchodník berie na vedomie, že doručeniu Požiadavky na platbu do VIAMO aplikácie môžu zabrániť viaceré okolnosti akými sú:
  - a) Platiteľ s daným telefónnym číslom nemá v Systéme VIAMO zaregistrovaný profil, alebo nemá aktivovanú žiadnu VIAMO aplikáciu,
  - b) Platiteľ má deaktivované prijímanie Požiadaviek na platbu od daného BIDu (tzv. BlackList), alebo má deaktivovanú službu prijímania Požiadaviek na platbu ako celku,
  - c) Obchodník pri zasielaní porušil pravidlá proti spamu (viď. body 6. a 7. tejto kapitoly).
5. V prípade, nie je možné Platiteľovi doručiť požiadavku na platbu z dôvodov uvedených v kapitole 4.2 bod 4. a), tak mu Systém VIAMO

vygeneruje linku umožňujúcu platbu prostredníctvom platobnej brány VIAMO integrovanej cez Integračné rozhranie.

6. Obchodník sa zaväzuje neposielať Požiadavky na platbu, ktoré sú neopodstatnené, nevyžiadané, duplicitné, alebo také, ktorými sa chce Obchodník neoprávnene obohatiť (spam). Zasielanie takýchto Požiadaviek na platbu bude hodnotené ako závažné porušenie tejto Zmluvy.
7. Ak VIAMO nadobudne podozrenie, že služba Požiadavka na platbu nie je u daného Obchodníka používaná na ten účel, na ktorý bola deklarovaná, alebo ak zasielané požiadavky na platbu vyhodnotí ako spam, tak môže dočasne alebo natrvalo pozastaviť používanie služby. VIAMO má navyše nárok na kompenzáciu priamych a nepriamych škôd, ktoré vzniknú takouto činnosťou.

### 4.3 Opakovaná platba

1. Služba Opakovaná platba môže byť pre daný BID aktivovaná len na základe prílohy k zmluve o BIDE. VIAMO má právo vyžadovať od Obchodníka informácie o účele a opise scenára použitia služby Opakovaná platba a na základe toho rozhodnúť či bude služba Opakovaná platba pre daný BID aktivovaná.
2. Obchodník môže predložiť platobný príkaz na Opakovanú platbu rovnakými spôsobmi ako pri VIAMO platbe uvedenými v kapitole 4.1 bod 7., pričom do platobného príkazu navyše vloží aj údaje potrebné pre vykonávanie konkrétnej opakovanej platby, ktorými sú: frekvencia opakovania (povinné), počet opakovaní a dátum prvej platby.
3. Službu Opakovaná platba:
  - a) v prípade Bankového platiteľa doručí údaje konkrétnej opakovanej platby do príslušnej Partnerskej banky, ktorá na základe daných údajov vytvorí trvalý platobný príkaz a predloží ho Bankovému platiteľovi na autorizáciu v Bankovej VIAMO aplikácii. Po úspešnej autorizácii je konkrétna opakovaná platba uložená do Systému VIAMO a Partnerská banka vykonáva Následné platby v zmysle pokynov uvedených v trvalom platobnom príkaze.
  - b) v prípade Kartového platiteľa predloží údaje o konkrétnej opakovanej platbe buď do Kartovej VIAMO aplikácie alebo na Platobnú bránu VIAMO. Kartový platiteľ následne potvrdí jej vykonanie v Kartovej VIAMO aplikácii alebo priamo u Poskytovateľa kartových služieb. Po úspešnej autorizácii je konkrétna opakovaná platba uložená do Systému VIAMO a služba Opakovaná platba vykonáva Následné platby prostredníctvom Poskytovateľa kartových služieb v zmysle pokynov uvedených v konkrétnej opakovanej platbe.
4. Na Následné platby sa uplatňujú rovnaké pravidlá ako na VIAMO platby uvedené v kapitole 4.1 v bodoch 10, 11, 12, 13, 14.
5. Kartový platiteľ aj Bankový platiteľ môžu ukončiť vykonávanie konkrétnej opakovanej platby prostredníctvom VIAMO aplikácie. V takom prípade je

o ukončení notifikovaný Obchodník v zmysle nastavených notifikácií.

6. Ak Obchodník ukončí vykonávanie konkrétnej opakovanej platby, je Kartový platiteľ alebo Bankový platiteľ notifikovaný do VIAMO aplikácie.

### 4.4 Finančné prostriedky na Profile Obchodníka a ich vyplácanie

1. Finančné prostriedky Obchodníka v jeho profile nie sú úročené.
2. Obchodník má právo disponovať finančnými prostriedkami vo svojom profile. Disponovanie Obchodníka s jeho finančnými prostriedkami má povahu:
  - a) buď Pravidelného vyplatenia v zmysle nasledujúcich ustanovení tohto bodu VOP,
  - b) alebo žiadosti Obchodníka o Okamžité vyplatenie mimo Pravidelného vyplatenia.
3. Obchodník si pri podpise zmluvy zvolí Períodu Pravidelného vyplatenia a Oneskorenie Pravidelného vyplatenia. Períoda Pravidelného vyplatenia môže byť nasledovná:
  - a) **Mesačne** – Pravidelné vyplatenie je realizované ku koncu posledného dňa kalendárneho mesiaca,
  - b) **Týždenne** – Pravidelné vyplatenie je realizované ku koncu posledného dňa kalendárneho týždňa (Nedeľa),
  - c) **2-krát týždenne** – Pravidelné vyplatenie je realizované ku koncu kalendárneho dňa Streda a Nedeľa,
  - d) **Denne** – Pravidelné vyplatenie je realizované ku koncu pracovného dňa (Pondelok až Piatok).
4. Termín Pravidelného vyplatenia je vždy nasledujúci pracovný deň idúci po poslednom dni Períody Pravidelného vyplatenia. V prípade, že si Obchodník zvolil nenulové Oneskorenie, je termín Pravidelného vyplatenia posunutý o príslušný počet kalendárnych dní. Ak z dôvodu viacerých po sebe idúcich dní pracovného pokoja, alebo z dôvodu zvolených Oneskorení pripadnú na jeden pracovný deň viaceré termíny Pravidelného vyplatenia, môžu byť tieto Pravidelné vyplatenia zoskupené do jedného.
5. Zmenu Períody a Oneskorenia Pravidelného vyplatenia je možné realizovať len písomne, pričom k samotnej zmene môže prísť len ku koncu kalendárneho mesiaca.
6. Žiadosť o Okamžité vyplatenie zadáva Obchodník prostredníctvom Portálu pre obchodníka, Terminálovej aplikácie alebo prostredníctvom Integračného rozhrania.
7. Okamžité vyplatenie je realizované tak, aby suma platobnej operácie po odpočítaní Odmeny a príslušných poplatkov bola Obchodníkovi pripísaná najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa.
8. Pri Vyplatení sú z Profilu Obchodníka vyplatené finančné prostriedky:
  - a) ktoré predstavujú sumu Úspešných platieb prijatých v danej Perióde, alebo do okamihu požiadania Obchodníka o Okamžité vyplatenie,

alebo do okamihu rozhodnutia Viama o vykonaní Mimoriadneho vyplatenia,

- b) do ktorých sa nezahŕňa suma stornovaných častí mylných platieb,
  - c) do ktorých sa nezahŕňa suma zablokovaných platieb, ktoré boli vykonané v danej Perióde, alebo do okamihu požiadania Obchodníka o Okamžité vyplatenie, alebo do okamihu rozhodnutia Viama o vykonaní Mimoriadneho vyplatenia,
  - d) ku ktorým je pripočítaná suma zablokovaných platieb z predchádzajúcich období, ktoré boli medzitým odblokované,
  - e) ku ktorým je pripočítaná suma zablokovaných platieb, ktoré boli prijaté v predchádzajúcich obdobiach, keď bol celý Profil Obchodníka zablokovaný, pričom bol medzitým odblokovaný.
  - f) od ktorých je odpočítavaná Odmena Viama.
9. Obchodník si je vedomý toho, že žiadosť o Okamžité vyplatenie, ako aj jednotlivé Pravidelné vyplatenia, môžu byť osobitne spoplatnené v zmysle Cenníka.
  10. Mimoriadne vyplatenie je bezodplatné.
  11. Vyplatenie finančných prostriedkov z Profilu Obchodníka sa vykonáva vždy bankovým prevodom na Bankový účet na vyplácanie.
  12. VIAMO je oprávnené sumu zodpovedajúcu výške vzniknutej Odmeny stiahnuť pri Vyplatení finančných prostriedkov.
  13. Vykonaním Vyplatenia dochádza k splneniu vzájomných práv a povinností zmluvných strán.

#### 4.5 Stornovanie platby

1. Obchodník má právo stornovať:
  - a) buď Nedokončenú platbu,
  - b) alebo Mynú platbu.
2. Stornovanie platby realizuje Obchodník prostredníctvom poverenej osoby, ktorá požiadala o stornovanie cez Portál pre obchodníka, prostredníctvom Terminálvej aplikácie alebo Integračného rozhrania.
3. Stornovanie Nedokončenej platby prebehne vždy v plnej sume. V prípade stornovania Mylnej platby môže Obchodník zvoliť aj sumu nižšiu ako je suma Úspešnej VIAMO platby.
4. Stornovanie Nedokončenej platby vykoná VIAMO tak, že dá pokyn Poskytovateľovi kartových služieb alebo Partnerskej banke, aby danú platbu zrušila respektíve nevykonala. V prípade, ak by aj napriek stornovaniu Nedokončenej platby prišlo k pripísaniu finančných prostriedkov na Profil Obchodníka (z dôvodu technického zlyhania) VIAMO vráti finančný stav profilu Obchodníka a účtu Platiteľa do takého stavu akoby bola platba Neúspešná.
5. Pri stornovaní Nedokončenej platby nie sú Obchodníkovi účtované žiadne poplatky za príslušnú platbu, ani mu nie sú účtované žiadne poplatky za samotné vykonanie stornovania Nedokončenej platby.
6. Žiadosťou o stornovanie Mylnej platby Obchodník neodvolateľne vyjadruje svoju vôľu odmietnuť Vyplatenie Mylnej platby v rozsahu jej stornovania.

Takáto Myná platba sa v tomto prípade považuje v rozsahu jej stornovania za bezdôvodné obohatenie, ktoré je potrebné vrátiť Platiteľovi.

7. V prípade čiastočného stornovania Mylnej platby VIAMO vyplatí zostatkovú sumu (nestornovanú časť platby) Obchodníkovi bežným spôsobom uvedeným v kapitole 4.4
8. Stornovanie čiastočnej alebo celej sumy Mylnej platby neznamená zrušenie poplatkov, ktoré sú spojené s vykonaním danej Úspešnej platby.
9. Obchodník si je vedomý toho, že stornovanie čiastočnej alebo celej sumy Mylnej platby môže byť osobitne spoplatnené v zmysle Cenníka.
10. V prípade stornovania Mylnej Bankovej platby VIAMO vykoná stornovanie Mylnej platby vrátením jej celej alebo čiastočnej sumy späť na účet Bankového platiteľa, z ktorého bola VIAMO platba poslaná.
11. V prípade stornovania Mylnej Kartovej platby VIAMO vykoná stornovanie Mylnej platby vrátením jej celej alebo čiastočnej sumy späť na Platobnú kartu Kartového platiteľa.
12. Obchodník berie na vedomie, že pri Stornovaní Mylnej platby môže nastať situácia, kedy vrátenie nie je možné vykonať (napr. zablokovanie alebo zrušenie Platobnej karty alebo účtu a iné). V takom prípade VIAMO vráti stornovanú sumu späť na Profil obchodníka.

#### 4.6 Výpisy a vyúčtovanie

1. VIAMO poskytuje výpisy len v elektronickej podobe. Obchodník môže požiadať o papierovú podobu ktoréhokoľvek výpisu, pričom berie na vedomie, že takáto forma výpisu je osobitne spoplatnená v zmysle Cenníka.
2. Detailný prehľad o prijatých platbách má Obchodník k dispozícii:
  - a) buď cez Portál pre obchodníka,
  - b) alebo ako výpis, ktorý si môže Obchodník nechať zasílať na emailovú adresu. Formát a periodicitu tohto výpisu si Obchodník zvolí pri podpise zmluvy.
3. Vyúčtovanie je výpis, ktorý informuje Obchodníka o sumárnych informáciách ako: objem prijatých platieb, rozpis jednotlivých poplatkov, finančný zostatok na Profile Obchodníka.
4. VIAMO posieľa Vyúčtovanie každému Obchodníkovi raz mesačne a zahŕňa informácie za daný kalendárny mesiac bez ohľadu na zvolenú Períodu a Oneskorenie Pravidelného vyplatenia. Vyúčtovanie VIAMO posieľa vždy na začiatku nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

#### 4.7 Blokovanie a deaktivácia

1. **Blokovanie BIDu** znamená pozastavenie možnosti prijímať platby prostredníctvom VIAMO Platby na daný BID. VIAMO má právo zablokovať BID, konkrétnu Terminálovú aplikáciu alebo prístup k Intergačnému rozhraniu:
  - a) v prípade, ak bol zaznamenaný neprimeraný nárast počtu alebo sumy vneobvyklých

- obchodných operácií alebo v prípade podozrenia z legalizácie príjmov z trestnej činnosti alebo financovania terorizmu,
- b) ak hrozí bezprostredné spôsobenie škody Obchodníkovi alebo Viamu,
  - c) v prípade zistenia neohlásenej zmeny (zásadná zmena predmetu predaja, použitie BIDu pre iné účely ako bolo vopred Obchodníkom deklarované, zmena charakteru tovarov alebo služieb, ktoré predáva Obchodník prostredníctvom VIAMO platieb a pod.),
  - d) ak sa zistí, že služba VIAMO Platba nie je zapracovaná do prostredia Obchodníka podľa Integračného manuálu,
  - e) v prípade porušenia týchto VOP alebo Zmluvy,
  - f) v prípade, že existujú dôvody na odstúpenie od Zmluvy,
  - g) v prípade, že o to požiada Obchodník,
  - h) v prípade, ak v súvislosti s platobnou operáciou existuje podozrenie z podvodu, bol spáchaný podvod alebo pri inej bezpečnostnej hrozbe.
  - i) v prípade, ak bol zaznamenaný neprimeraný nárast Požiadaviek na vrátenie Kartovej platby (podľa Pravidiel kartových spoločností alebo š takého podozrenie bolo oznámené orgánmi činnými v trestnom konaní,
  - j) ak konanie Obchodníka nie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo týmito Zmluvnými podmienkami,
  - k) pre účely opravného zúčtovania.
  - l) v prípade, že o to požiada Obchodník.
  - m) v prípade, ak v súvislosti s platobnou operáciou existuje podozrenie z podvodu, bol spáchaný podvod alebo pri inej bezpečnostnej hrozbe.
  - n) v prípade, ak v súvislosti s platobnou operáciou existuje podozrenie, že platba nebola uskutočnená so súhlasom Platiteľa (neautorizovaná platba).
  - o) ak existuje dôvodné podozrenie, že nejde o reálnu transakciu (okrem testovania).
2. **Odmietnutie platby** znamená zabránenie jej uskutočneniu ako celku. S ohľadom na dohody s Partnerskými bankami, Poskytovateľmi kartových služieb a Pravidlami kartových spoločností si VIAMO vyhradzuje právo v odôvodniteľných prípadoch vybrané Kartové platby odmietnuť vykonať. O odmietnutí Kartovej platby je VIAMO povinné bez zbytočného odkladu informovať Obchodníka.
  3. **Blokovanie profilu** Obchodníka znamená pozastavenie možnosti Vyplatenia všetkých finančných prostriedkov v Profile Obchodníka. VIAMO má právo zablokovať Profil Obchodníka z nasledovných dôvodov:
    - a) v prípade vykonania neobvyklých obchodných operácií (podozrivých Transakcií), podozrenia z legalizácie príjmov z trestnej činnosti alebo financovania terorizmu,
    - b) v prípade významného nárastu počtu Požiadaviek na vrátenie Kartových platieb v súvislosti s konaním Obchodníka,
    - c) v prípade dôvodného podozrenia, že finančné prostriedky na Profile Obchodníka sú určené na spáchanie trestného činu, pochádzajú z trestnej činnosti alebo sú z účasti na trestnej činnosti,
    - d) ak hrozí bezprostredné spôsobenie škody Obchodníkovi alebo Viamu,
    - e) v prípade, ak sa Obchodník dostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvných podmienok,
    - f) v prípade vyhlásenia konkurzu na majetok Obchodníka, začatia reštrukturalizácie Obchodníka, zrušenia návrhu na vyhlásenie konkurzu z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov na odmenu správcu konkurznej podstaty, vstupu Obchodníka do likvidácie, alebo neprimeraného zvýšenia rizika platobnej schopnosti Obchodníka v krátkom období,
    - g) v prípade, ak v súvislosti s platobnou operáciou existuje podozrenie z podvodu, bol spáchaný podvod alebo pri bezpečnostnej hrozbe.
  4. Blokované Vyplatenie platby a/alebo Profilu Obchodníka neznamená automaticky zamedzenie možnosti prijímať VIAMO platby na daný BID.
  5. VIAMO nemá právo bezdôvodne blokovať Vyplatenie VIAMO platby, Profil Obchodníka ani BID.
  6. Ak Platiteľ vykonáva VIAMO platbu na BID, ktorý neexistuje, ktorý je zablokovaný, alebo je deaktivovaný, je Platiteľ o tejto skutočnosti informovaný a Systém VIAMO mu neumožní platbu vykonať.

#### 4.8 Osobité podmienky pre Kartové VIAMO platby

1. Obchodník berie na vedomie a akceptuje, že pre vykonanie Kartovej platby môže Kartový platiteľ použiť len Platobné karty, ktoré sú vydané:
  - a) Vydavateľom usadeným v Európskom hospodárskom priestore,
  - b) v licencií s niektorou z Kartových spoločností
  - c) na fyzické osoby (nie biznis karty).
2. Obchodník berie na vedomie a akceptuje, že Kartový platiteľ má právo priamo u Vydavateľa požadovať vrátenie Kartovej platby. VIAMO má v takom prípade povinnosť predložiť svojmu Poskytovateľovi kartových služieb informácie a doklady o danej Kartovej platbe. Ak by VIAMO nedokázalo, že dodávka tovaru alebo poskytnutie služby bola v súlade s dohodou uzatvorenou medzi Obchodníkom a Kartovým platiteľom, Poskytovateľ kartových služieb má právo na vrátenie Ceny vrátane príslušných poplatkov.
3. S ohľadom na informácie uvedené v kapitole 4.8 bod 2, je Obchodník povinný poskytnúť Viamu všetku potrebnú súčinnosť potrebnú na prešetrenie danej požiadavky na vrátenie týkajúcej sa danej Kartovej platby a to najmä:
  - a) relevantné informácie o príslušnej operácii (napr: názov tovaru alebo poskytnutej služby prípadne aj podrobnú špecifikáciu, dátum objednania, dátum odoslania, dátum dodania a pod.)

- b) príslušný daňový doklad, ktorý spĺňa všetky legislatívne požiadavky.
  - c) kópiu potvrdenia o odoslaní tovaru, alebo potvrdenie o poskytnutí objednanej služby popr. iné obdobné dokumenty, ktorými preukáže, že poskytnutie tovaru alebo služby bolo v súlade s dohodou uzatvorenou medzi Obchodníkom a Kartovým platiteľom.
  - d) identifikačné údaje osoby, ktorá Kartovú platbu vykonala (napr: meno a priezvisko, fakturačnú adresu a pod.).
4. Obchodník je povinný vo vzťahu k dokumentom a informáciám uvedeným v kapitole 4.8 bod 3 vykonať nasledovné:
    - a) zabezpečiť, aby boli vystavované s potrebnými náležitosťami.
    - b) uchovávať ich po dobu 24 mesiacov od dátumu vykonania kartovej platby.
    - c) poskytnúť ich Viamu do troch (3) dní od obdržania požiadavky zo strany Viamu.
  5. Požiadavku na vrátenie kartovej platby predkladá Viamu Poskytovateľ kartových služieb. VIAMO pri zaevidovaní požiadavky na vrátenie kartovej platby strhne príslušnú Cenu z Profilu obchodníka. V prípade, že sa na Profile obchodníka nenachádza dostatočné množstvo finančných prostriedkov, Viamu môže strhnúť Cenu z finančnej zábezpeky uvedenej v kapitole 4.8 bod 12. V prípade, že VIAMO nezadržiava Obchodníkovi dostatočnú finančnú zábezpeku, môže VIAMO okamžite zablokovať BID, alebo Profil obchodníka.
  6. VIAMO zadrží strhnutú Cenu Obchodníkovi až do vyriešenia danej požiadavky na vrátenie Kartovej platby.
  7. VIAMO bezodkladne uvoľní strnutú Cenu a to prípade vyriešenia požiadavky na vrátenie Kartovej platby v prospech Obchodníka.
  8. VIAMO Obchodník stráca nárok na uvoľnenie strhnutéj Ceny v prípadoch:
    - a) Ak Požiadavka na vrátenie Kartovej platby nebude vyriešená v prospech Obchodníka,
    - b) Ak Obchodník nedodá k danej požiadavke na vrátenie Kartovej platby všetky informácie a dokumenty uvedené v kapitole 4.8 bod 3 v lehote desať (10) dní odo dňa, keď bol k tomu Viamom vyzvaný.
  9. Ak nastane situácia popísaná v kapitole 4.8 bod 8. a pritom Obchodník nemá v Profile dostatočné finančné prostriedky na uspokojenie požiadavky na vrátenie Kartovej platby, má VIAMO právo strhnúť finančné prostriedky z akéhokoľvek iného BIDu. Ak ani v takom prípade nie je suma finančných prostriedkov dostatočná, Obchodník je povinný vzniknutú škodu Viamu uhradiť rovnako ako všetky náklady spojené s vymáhaním.
  10. VIAMO je povinné strhnutie finančných prostriedkov Obchodníkovi zdôvodniť a doložiť. Strnutú Cenu VIAMO použije na uspokojenie Požiadavky na vrátenie Kartovej platby voči Kartovému platiteľovi, pričom samotné vrátenie Ceny sa realizuje prostredníctvom Poskytovateľa kartových služieb.
  11. Oprávnenosť požiadavky na vrátenie Kartovej platby sa posudzuje podľa Zmluvy a týchto Obchodných podmienok, všeobecne záväzných právnych predpisov a Pravidiel kartových spoločností, pričom Pravidlá kartových spoločností sa použijú prednostne.
  12. Ak VIAMO vyhodnotí, že charakter predávaných tovarov alebo služieb, alebo typ Obchodníka predstavuje zvýšenú pravdepodobnosť výskytu požiadaviek na vrátenie Kartových platieb, má VIAMO právo podmieniť poskytovanie Kartovej VIAMO platby uzavretím zmluvy o finančnej zábezpeke. Finančná zábezpeka, jej maximálna suma, ako aj podmienky jej zadržania musia byť dohodnuté vždy v samostatnej zmluve.
  13. V prípade, že počet požiadaviek na vrátenie Kartovej platby prekročí prípustné limity, je VIAMO oprávnené Obchodníkovi zadržať finančnú zábezpeku. Prípustný limit určí VIAMO s ohľadom na: charakter Obchodníka, typ predávaných tovarov alebo služieb ako aj počet a/alebo sumu Požiadaviek na vrátenie platieb.
  14. Ak VIAMO v súlade kapitolou 4.8 bod 8 strhne finančné prostriedky z Profilu obchodníka, nemá Obchodník nárok na vrátenie poplatkov.
  15. Ak bola požiadavka na vrátenie Kartovej platby oprávnená, avšak z dôvodov pochybenia na strane Poskytovateľa kartových platieb (napr. dvoj-alebo viacnásobné strhnutie finančných prostriedkov, technická chyba, omyl a pod.) je VIAMO oprávnené strhnúť Obchodníkovi iba sumu zodpovedajúcu výške bezdôvodného obohatenia. Viamu pri vrátení takejto platby nevzniká nárok na províziu ani fixný poplatok.
  16. Obchodník berie na vedomie, že VIAMO, Poskytovateľ kartových služieb ako aj Kartové spoločnosti posudzujú finančnú dôveryhodnosť Obchodníkov ako aj zodpovedných osôb, ktorí chcú prijímať platby prostredníctvom Platobnej karty. Na základe toho môžu pozmeniť obchodné podmienky kartových VIAMO platieb, alebo zaviesť opatrenia pre vybrané rizikové skupiny Obchodníkov.
  17. Obchodník je povinný bezodkladne informovať VIAMO, ak sa dozvie o skutočnostiach, nasvedčujúcich neoprávnenému použitiu Platobnej karty.
- ## 5. Zodpovednosti za škodu
- ### 5.1 Všeobecná zodpovednosť
1. VIAMO nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Obchodníkovi neoznámením zmeny alebo neskorým oznámením údajov podľa kapitoly 3.
  2. Pokiaľ nie je v Zmluve alebo týchto VOP výslovne uvedené inak, má poškodená strana v prípade porušenia Zmluvných podmienok druhou stranou nárok na náhradu škody v zmysle § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pokiaľ druhá strana nepreukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi jej zodpovednosť.
  3. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť na strane Viamu sa považujú najmä: rôzne formy občianskych nepokojov, požiar, povodeň, teroristický útok, hackerský útok, prerušenie, spomalenie alebo

výpadok (úplný alebo čiastočný) dodávky elektrickej energie, prerušenie, výpadok alebo narušenie činnosti počítačových systémov (hardvérových alebo softvérových súčastí) alebo komunikačných služieb na strane Obchodníka alebo tretích osôb alebo Obchodníkom/tretími osobami, akékoľvek technické poruchy na strane Obchodníka alebo Oprávnenej osoby pri komunikácii s Viamom, alebo iná mimoriadna udalosť, katastrofa alebo uvalenie mimoriadnych reštrikcií / usmernení / nemožnosti obdržania príslušných povolení včas priamo alebo nepriamo sa vzťahujúcich k jednotlivým plneniam podľa Zmluvy alebo akákoľvek iná prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Viama a ktorá bráni v splnení povinností.

4. VIAMO nezodpovedá za škody spôsobené Obchodníkovi v dôsledku nepravdivých, neúplných, nepresných alebo zavádzajúcich informácií, pokynov alebo dokumentov, ktoré Obchodník (príp. ním poverená osoba) poskytol Viamu pri realizácii svojich práv podľa Zmluvných podmienok alebo neposkytnutím príslušných informácií alebo dokumentov včas.
5. Obchodník zodpovedá v plnom rozsahu za správnosť, úplnosť a včasnosť akýchkoľvek informácií alebo dokumentov poskytnutých Viamu Obchodníkom/ním poverenou osobou.
6. VIAMO nezodpovedá za škodu spôsobenú Obchodníkovi, ak pri využívaní Služieb VIAMO nedodržiaval kontrolné a bezpečnostné postupy uvedené v Integrovanom manuáli.
7. VIAMO nenesie zodpovednosť za konanie podľa osobitných predpisov, a to:
  - a) ak VIAMO odmietne vykonanie obchodnej operácie alebo zadrží Neobvyklú obchodnú operáciu,
  - b) ak správca pri výkone nútej správy vo Viame po predchádzajúcom súhlase NBS čiastočne alebo úplne pozastaví nakladanie s finančnými prostriedkami vo Viame.

## 5.2 Zodpovednosť za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobných operácií

1. Ak platobný príkaz predkladá Platiteľ, poskytovateľ platobných služieb Platiteľa je zodpovedný Platiteľovi za správne vykonanie platobnej operácie. Ak poskytovateľ platobných služieb Platiteľa preukáže Platiteľovi alebo Viamu, že Viamu bola doručená suma platobnej operácie v lehote podľa § 15 ods. 1 zákona, za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie je zodpovedné VIAMO voči Obchodníkovi. Ak je VIAMO zodpovedné za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie, je povinný bez zbytočného odkladu umožniť Obchodníkovi disponovať sumou platobnej operácie a ak je to možné, pripísať sumu platobnej operácie na platobný účet Obchodníka.
2. VIAMO zodpovedá Obchodníkovi za správne predloženie platobného príkazu poskytovateľovi platobných služieb Platiteľa v lehote podľa § 15 ods. 3 a 4 zákona; VIAMO je povinné bez zbytočného odkladu predložiť platobný príkaz poskytovateľovi platobných služieb Platiteľa.

3. VIAMO zodpovedá Obchodníkovi za vykonanie platobnej operácie podľa § 19 ods. 1 a 2 zákona; VIAMO je povinné zabezpečiť, aby bola suma platobnej operácie k dispozícii pre Obchodníka bez zbytočného odkladu po pripísaní sumy na účet Viama.
4. Ak ide o nevykonanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu, VIAMO na žiadosť Obchodníka a bez ohľadu na jeho zodpovednosť bez zbytočného odkladu vynaloží primerané úsilie na to, aby vyhľadal priebeh nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie a oznámi výsledok priebehu nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie Obchodníkovi.
5. VIAMO znáša všetky poplatky a všetky úroky, ktoré sú voči Obchodníkovi uplatňované v dôsledku nevykonania alebo chybného vykonania platobnej operácie spôsobeného Viamom.
6. V prípade zistenia Chybnéj platby je táto platba vrátená naspäť na bankový platobný účet odosielateľa. VIAMO nebude brať ohľad na požiadavky Obchodníka ani akejkoľvek tretej strany o sprostredkovanie vyplatenia tejto platby.

## 6. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. VIAMO zodpovedá len za vykonanie platby zrealizovanej prostredníctvom VIAMO platby, v prípade ak bola príslušná platba vykonaná v súlade s Integrovaným manuálom, rešpektujúc podmienky obsiahnuté vo VOP a v Zmluve.
2. VIAMO je povinné:
  - a) neposkytovať Prístupové údaje Obchodníka inej osobe ako Obchodníkovi. VIAMO poskytuje Obchodníkovi Prístupové údaje prostredníctvom kontaktov, ktoré sú uvedené na Zmluve (telefónne číslo, email),
  - b) uchovávať záznamy o vykonaní každej platby počas dostatočne dlhej doby, najmenej však po dobu piatich (5) kalendárnych rokov,
  - c) v prípade zistenia chybné vyúčtovaných položiek vykonať bez zbytočného odkladu opravu a vykonať opravné Vyplatenie a/alebo Vyúčtovanie,
  - d) pri vykonávaní VIAMO platieb informovať Obchodníka o tom, že Partnerská banka má odstávku a teda nemôže v čase vykonávania VIAMO platby dať odpoveď Viamu, či platba prebehla úspešne. Obchodník uvedie na zmluve, či bude v čase odstávky Partnerskej banky akceptovať VIAMO platby. V prípade, že sa rozhodne akceptovať takéto VIAMO platby, Obchodník berie na vedomie, že notifikácia o výsledku platby môže prísť s časovým zdržaním.
  - e) dostatočne včas informovať Obchodníka o prípadných odstávkach VIAMO služieb a zmenách v Integrovanom manuáli.
3. VIAMO nenesie zodpovednosť za:
  - a) chyby alebo iné nezrovnalosti vo vedení Profilu obchodníka, za ktorých pôvodcu možno považovať Obchodníka,
  - b) za nevykonanie platby, pokiaľ ju nemôže uskutočniť z dôvodu, že Partnerská banka je v odstávke.

- c) v prípade porúch hardvérového a softvérového vybavenia Platiteľa alebo Obchodníka alebo porúch pripojenia k Systému VIAMO, ktoré neboli spôsobené na strane Viamu,
  - d) chyby, ktoré vznikli nedbanlivosťou alebo úmyselným protiprávnym konaním Obchodníka alebo osoby za neho konajúcej, alebo tretej osoby, ktorá prekonal zodpovedajúcu úroveň zabezpečenia,
  - e) za akýkoľvek obsah nachádzajúci sa na portáli, mobilnom portáli, mobilnej aplikácii ani za akékoľvek vady v ich prevádzke, nemožnosť vykonať VIAMO platbu, príp. iné úkony s ňou súvisiace z dôvodov spočívajúcich vo funkčnosti/dostupnosti, internetového pripojenia príslušného Obchodníka alebo z iných dôvodov, ktoré vzniknú nezávisle od vôle VIAMO alebo z dôvodov pôsobenia vyššej moci.
4. Obchodník je povinný:
- a) používať službu VIAMO v súlade s VOP, najmä dodržiavať všetky dohodnuté zásady na zaistenie bezpečnosti Prístupových údajov a prostriedkov, ktoré umožňujú užívanie Profilu Obchodníka, ako aj prostredia a prostriedkov, v ktorom je služba VIAMO implementovaná,
  - b) nezaznamenávať svoje Prístupové údaje v ľahko rozoznateľnej podobe a neposkytovať ich neoprávneným osobám. Obchodník si je vedomý rizík spojených s ich sprístupnením iným osobám,
  - c) bezodkladne oznámiť Viamu, ak zistí, že došlo k prezradeniu Prístupových údajov alebo ak reálne hrozí nebezpečenstvo ich sprístupnenia neoprávnenej osobe,
  - d) poskytnúť vysvetlenie v prípade, že dôjde k platobnej operácii alebo operáciám, ktoré VIAMO za účelom identifikácie a v súlade so Zákonom vyhodnotí ako rizikové či neobvyklé. Odmietnutie Obchodníka poskytnúť takéto informácie, či poskytnutie informácií v nedostatočnej miere sa považuje za hrubé porušenie týchto VOP,
  - e) sa pri voľbe platobných metód vyvarovať akémukoľvek spôsobu diskriminácie platby prostredníctvom Služieb VIAMO (ako napríklad navýšenie ceny v závislosti od zvolenej platobnej metódy, vizuálna diskriminácia, vypustenie zo zoznamu podporovaných platieb na akomkoľvek mieste, kde takýto zoznam uvádza a podobne), ani nesmie nabádať platiteľov použiť inú formu platby,
  - f) implementovať službu VIAMO podľa aktuálneho Integrovaného manuálu a podľa odporúčaní Viamu.
5. Obchodník má právo:
- a) postúpiť svoju pohľadávku voči VIAMO alebo previesť svoj záväzok zo Zmluvy na tretiu osobu alebo inak s nimi nakladať, vrátane zriadenia akéhokoľvek zabezpečovacieho prostriedku k takýmto pohľadávkam, len s predchádzajúcim písomným súhlasom Viamu.
6. Obchodník nesie zodpovednosť:

- a) za akékoľvek neoprávnené použitie Prístupových údajov a/alebo Profilu Obchodníka, ktoré boli spôsobené ich únikom na strane Obchodníka.
- b) za zaistenie bezpečnosti svojho počítačového vybavenia, z ktorého bude pristupovať VIAMO službám a to tým, že bude používať zabezpečené prostriedky pre pripojenie k systému (najmä používať počítač/server s nainštalovaným, aktívnym a aktualizovaným antivírusovým programom, s aktívnym firewallom, s aktualizovaným internetovým prehliadačom a s aktualizovaným operačným systémom, atď).

## 7. Odmena

1. Zriadenie služby VIAMO ako aj jej prevádzkovanie podľa týchto obchodných podmienok a v rámci ich limitov, podlieha Všeobecnému cenníku poplatkov alebo Individuálnemu cenníku poplatkov pre Obchodníka. V Zmluve alebo v prílohe Zmluvy je uvedené, či má Obchodník dohodnutý s Viamom Individuálny cenník poplatkov.
2. Obchodník súhlasí s tým, aby VIAMO strhlo náhrady a poplatky z finančných prostriedkov na Profile obchodníka. Obchodník najmä berie na vedomie a súhlasí s tým, že poskytovanie služieb VIAMO podliehajú poplatkom podľa Všeobecného cenníka poplatkov alebo Individuálneho cenníka poplatkov a preto môže byť Obchodníkovi Vyplatená suma, znížená o príslušné poplatky.
3. Akékoľvek poplatky alebo iné finančné povinnosti, ktoré zmluvným stranám vzniknú v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvných podmienok (napríklad náklady na implementáciu služby), hradí každá zmluvná strana samostatne, tak ako jej vzniknú, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
4. V prípade, že VIAMO nestrhne poplatok, na ktorý má podľa Zmluvných podmienok nárok, potom nárok na takýto poplatok trvá až do jeho strhnutia bez časového obmedzenia.
5. Za účelom úhrady poplatkov je VIAMO oprávnené započítať pohľadávky voči finančným prostriedkom Obchodníka v jeho profile.
6. VIAMO má právo postúpiť pohľadávku voči Obchodníkovi na tretiu osobu aj bez predchádzajúceho súhlasu Obchodníka.

### 7.1 Všeobecný cenník poplatkov

1. Všeobecný cenník poplatkov vydáva VIAMO za účelom náhrady nákladov a poplatkov spojených s prevádzkovaním služby VIAMO.
2. Všeobecný cenník poplatkov je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
3. VIAMO uverejňuje aktuálne platný Všeobecný cenník poplatkov na svojom internetovom sídle. Všeobecný cenník poplatkov (resp. jeho zmena) nadobúda účinnosť vždy ku dňu stanovenému Viamom vo Všeobecnom cenníku poplatkov, pričom týmto dňom sa Všeobecný cenník poplatkov stáva súčasťou Zmluvy a nahrádza predchádzajúce znenie Všeobecného cenníka poplatkov.

4. VIAMO má právo meniť Všeobecný cenník poplatkov v zmysle kapitoly 9.1 pričom Obchodník s týmto súhlasí.

## 7.2 Individuálny cenník poplatkov

1. Individuálny cenník poplatkov je prispôsobený špecifickým podmienkam a požiadavkám Obchodníka podľa charakteru tovaru/služby a spôsobu ich predaja a je platný len pre daného Obchodníka.
2. Individuálny cenník poplatkov je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy medzi Viamom a Obchodníkom.
3. Individuálny cenník poplatkov môže byť dohodnutý len na niektoré VIAMO služby. V takom prípade platí pre všetky ostatné VIAMO služby Všeobecný cenník poplatkov.
4. Zmena Individuálneho cenníka poplatkov je možná len dodatkom k Zmluve. Obchodník berie na vedomie, že zmena Individuálneho cenníka poplatkov je možná len k začiatku kalendárneho mesiaca.

## 8. Reklamačný poriadok

1. Reklamačný poriadok upravuje vybavovanie reklamácií a sťažností Obchodníka spoločnosťou VIAMO a upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi Viamom a Obchodníkom pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality VIAMO služieb. Reklamačný poriadok môže byť poskytovaný aj ako samostatný dokument pre účely kvalitnejšej informovanosti Obchodníka o svojich právach, formálne však tvorí súčasť VOP.
2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku Obchodníka na preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných VIAMO.
3. VIAMO akceptuje reklamácie výhradne písomnou formou. Reklamácia musí byť podaná Oprávnenou osobou. Reklamácia musí byť podaná bezodkladne po zistení Obchodníkom, najneskôr však do 13 mesiacov od reklamovanej udalosti. VIAMO potvrdí Obchodníkovi prijatie reklamácie.
4. Obchodník je povinný priložiť k reklamácii všetky doklady vzťahujúce sa k predmetu reklamácie preukazujúce skutočnosti ním tvrdené vrátane dokladu o poskytnutej službe, pokiaľ mu VIAMO takýto doklad vydala. Reklamácia sa považuje za uplatnenú a lehoty pre vybavenie reklamácie začínajú plynúť až odo dňa, kedy boli Viamu preukázané všetky skutočnosti, ktoré Obchodník v reklamácii uvádza a ktorých preukázanie zo strany Obchodníka je nevyhnutné pre riadne vybavenie reklamácie.
5. Za účelom doplnenia informácií potrebných k rozhodnutiu o Reklamácii má VIAMO právo telefonicky alebo iným spôsobom kontaktovať Obchodníka a požiadať ho o ich písomné doplnenie informácií a dokumentácie. V prípade, že Obchodník neposkytuje včas súčinnosť za účelom riadneho a včasného vybavenia Reklamácie, predlžuje sa lehota na vybavenie Reklamácie o čas omeškania Obchodníka s podaním informácií, materiálov a dokumentov nevyhnutných k riadnemu vybaveniu Reklamácie.

6. VIAMO po obdržaní reklamácie vykoná prešetrenie za účelom zistenia oprávnenosti reklamácie. VIAMO je povinné do 30 dní od obdržania tejto reklamácie oznámiť Obchodníkovi výsledky svojho vyšetrovania a stanovisko k reklamáci. VIAMO informuje Obchodníka o vybavení reklamácie písomne, pričom informáciu o vybavení reklamácie VIAMO zasiela bez zbytočného odkladu na adresu Obchodníka uvedenú v reklamácii alebo na korešpondenčnú adresu Obchodníka uvedenú v Zmluve. Obchodník môže byť o vybavení reklamácie informovaný aj iným spôsobom alebo s osobitnou adresou pre doručenie, pokiaľ to bolo s Viamom dohodnuté pri uplatnení reklamácie.
7. V prípade splnenia podmienok zodpovednosti Viamu za chybné poskytnuté Služby VIAMO, je VIAMO povinné prijať a vykonať nápravné opatrenia.
8. Uplatnená reklamácia Obchodníkom nezavaruje Obchodníka povinnosti plniť svoje záväzky voči Viamu po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia Obchodníka oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.
9. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša VIAMO. Náklady spojené s vyhotovením Reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša Obchodník.
10. VIAMO nie je povinné odpovedať Obchodníkovi alebo viesť reklamačné konanie na také podnety, ktoré zo svojej podstaty nie sú reklamáciou, ako napríklad:
  - a) žiadosť obchodníka o identifikáciu platby alebo o identifikáciu platiteľa platby,
  - b) sťažnosť Obchodníka v súvislosti s neplnením alebo vadným plnením zo strany tretej osoby - dodávateľa tovaru alebo služby. Takúto sťažnosť je Obchodník povinný uplatňovať priamo u tretej osoby - dodávateľa tovaru alebo služby,
  - c) žiadosť o preverenie tých nedostatkov, ktoré Obchodník spôsobil svojim konaním v rozpore s dobrými mravmi, žiadosť o preverenie, ktorá je zjavne šikanóznym správaním bez úmyslu využiť produkt a/alebo službu, voči ktorej žiadosť smeruje,
  - d) podnet Obchodníka na úpravu alebo zlepšenie služieb,
  - e) sťažnosť Obchodníka, pokiaľ sa zisťovaním preukáže zjavná nepravdivosť v nej uvedených skutočnosti,
  - f) nie je v reklamácii špecifikovaný konkrétny nedostatok, či iné pochybenia a nie sú v nej uvedené dôkazné prostriedky na preukázanie nedostatku, či iného pochybenia,
  - g) žiadosť o sprostredkovanie zaslania/Vyplatenia Chybnej platby.

## 9. Osobitné ustanovenia

### 9.1 Zmena VOP a/alebo Všeobecného cenníka poplatkov

1. Zmenu alebo doplnenie VOP a/alebo Všeobecného cenníka poplatkov bude VIAMO uskutočňovať nasledovne:

- a) VIAMO zverejní návrh zmeny na svojej internetovej stránke a to minimálne dva mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien. VIAMO v tejto lehote zároveň musí informovať Obchodníka o zmene správou zaslanou na e-mailovú adresu, ktorá je uvedená v Zmluve.
  - b) ak Obchodník oznámi Viamu pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti zmien, že zmeny neprijíma, platí to, že tieto zmeny prijal a zmenené VOP a/alebo Všeobecný cenník poplatkov nadobudnú voči Obchodníkovi platnosť a účinnosť.
  - c) ak Obchodník oznámi Viamu pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti zmien, že zmeny neprijíma, zmenené VOP a/alebo Všeobecný cenník poplatkov nenadobudnú účinnosť pre daného Obchodníka. Ak nedôjde k inej dohode medzi VIAMO a Obchodníkom, ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená túto Zmluvu ukončiť. Obchodník má v tomto prípade právo na okamžité ukončenie Zmluvy bez poplatkov pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien.
2. VIAMO nezabezpečuje refundáciu platby na priamy podnet Platiteľa a takisto nespolupracuje pri riešení akéhokoľvek sporu ohľadom plnenia za vykonané platby.
  3. VIAMO nezodpovedá a ani neručí za akékoľvek podmienky obchodného vzťahu medzi Obchodníkom a Platiteľom (napr. podmienky dodania tovaru/služby/inej majetkovej hodnoty, množstvo, druh, akosť tovaru, reklamačné, príp. iné podmienky obchodného vzťahu medzi Obchodníkom a Platiteľom), ktoré sú výlučnou zodpovednosťou Obchodníka a príslušného Platiteľa.
  4. VIAMO môže na požiadanie vystaviť písomné potvrdenie o vykonaní platby, za ktoré si zaúčtuje cenu v zmysle cenníka poplatkov.
  5. Body 1 až 4 tohto ustanovenia sa nevzťahujú na požiadavky na vrátenie Kartovej platby v zmysle Pravidiel kartových spoločností, ktoré sa riadia ustanoveniami v kapitole 4.8.

## 9.2 Práva k ochrannej známke

1. Obchodník berie na vedomie, že označenie VIAMO, ako aj jeho grafické znázornenie a iné označenie súvisiace s názvom VIAMO, podlieha ochrane ako ochranná známka. Obchodník nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom bez výslovného súhlasu Viamu, ako majiteľa tejto ochrannej známky, túto ochrannú známku používať, ak nie je všeobecne záväzným právnym predpisom ustanovené inak.
2. Za porušenie povinností ustanovených obchodných podmienok sa však nepovažuje, ak Obchodník informuje verejnosť o tom, že využíva Služby VIAMO, a to aj za použitie označenia alebo loga VIAMO, pokiaľ sa tak deje primeraným spôsobom, v zodpovedajúcom rozsahu a spôsobom, ktorý neohrozuje alebo nepoškodzuje dobré meno Viamu.
3. Obchodník je povinný umiestniť na hlavnej strane svojich internetových stránok logo VIAMO. Obchodník je povinný logo VIAMO umiestniť na internetové stránky akonáhle sú implementované služby VIAMO v jeho prostredí ešte pred spustením produkčnej prevádzky služby. Obchodník je oprávnený používať na umiestnenie ďalších informácií o systéme VIAMO na svojich internetových stránkach výhradne informácie a propagačné materiály sprístupnené voľne k stiahnutiu na internetových stránkach Viamu.
4. Obchodník berie na vedomie a súhlasí s tým, že pri označovaní jednotlivých platieb bude na Platobnej bráne VIAMO a v Aplikácii pre lepšiu identifikáciu Platiteľom okrem bežných identifikátorov platby použité aj logo Obchodníka.

## 9.3 Plnenie medzi Platiteľom Obchodníkom

1. VIAMO nepreberá zodpovednosť za realizáciu plnenia medzi Platiteľom a Obchodníkom, ktoré boli zaplatené prostredníctvom VIAMO platby ako napríklad: tovar/služba neboli Obchodníkom dodané Platiteľovi, tovar/služba boli v inej kvalite alebo množstve, ako bolo Obchodníkom deklarované a pod.

## 10. Záverečné ustanovenia

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.
2. Vzťahy medzi Obchodníkom a Viamom sú upravované Zmluvou, týmito VOP, Všeobecným cenníkom poplatkov alebo Individuálnym cenníkom poplatkov, platným v dobe uskutočnenia operácie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a to v hore uvedenom poradí. Tieto VOP majú prednosť pred obchodnými zvyklosťami, pokiaľ sa strany nedohodnú písomne inak.
3. V prípade, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy alebo VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy, VOP. V takom prípade sa zaväzuje VIAMO po dohode s Obchodníkom toto ustanovenie nahradiť novým ustanovením, ktoré mu bude obsahovo a účelovo najbližšie.
4. Po uzatvorení Zmluvy je VIAMO oprávnená informovať, používať meno, webovú stránku a logo Obchodníka na svojich internetových stránkach a vo svojich prezentáciách.
5. Obchodník dáva svoj súhlas Viamu k tomu, aby mu VIAMO na e-mailovú adresu registrovanú v systéme VIAMO zasielala obchodné oznámenia a informácie o Systéme VIAMO, o novo poskytovaných službách, informácie o inováciách a odporúčaníach či tipoch pri používaní služieb VIAMO a iných službách prevádzkovaných spoločnosťou VIAMO, ako aj obchodné tipy a informácie o ponukách či službách poskytovaných obchodnými partnermi spoločnosti VIAMO.
6. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.5.2021 a v plnej miere nahrádzajú všetky predtým vydané VOP VIAMO.