

Všeobecné obchodné podmienky pre školy

pre službu VIAMO Platba Obchodníkom typu škola

1. Preambula

Tieto Všeobecné obchodné podmienky pre školy (ďalej len „VOPŠ“) 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.

Tieto VOPŠ sa uplatňujú len vo vzťahu Viama s Obchodníkmi, ktorí majú charakter školského zariadenia, a to bez ohľadu na to, či sú subjektami verejnej správy.

VOPŠ 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 VOPŠ 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 VOPŠ, Cenníkom, prípadne ostatnými dokumentmi v účinnom znení. Dojednania, ktoré sú obsiahnuté v konkrétnej Zmluve, majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOPŠ.

VOPŠ – tieto Všeobecné Obchodné Podmienky pre školy.

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

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:

a) MasterCard – predstavuje MasterCard International, Inc. a Europay International S.A. a súvisiace právne subjekty, a ich právnych nástupcov a postupníkov.

b) VISA – predstavuje v závislosti od významu individuálne alebo spoločne, Visa USA Inc. a/alebo Visa International Inc., a/alebo Visa Europe Limited a súvisiacich právnych subjektov, a ich právnych nástupcov a postupníkov.

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 Viama umožňujúci Viamu vykonávanie platieb prostredníctvom Platobných kariet

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

Obchodník – je zmluvný partner Viama, ktorému VIAMO poskytuje platobné služby v zmysle tejto Zmluvy a VOPŠ. 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 VOPŠ 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 tlačidlo.

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.

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 zaevidovanie 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 VOPŠ.

Profil obchodníka – predstavuje elektronický záznam v systéme VIAMO, ktorý reprezentuje všetky technické, finančné, notifikačné, reportingové a iné nastavenia Obchodníka ako aj záznamy o Obchodníkovi.

Identifikátor príjemcu (BID) – je unikátny identifikátor Obchodníka v systéme VIAMO, ktorý slúži na jeho jednoznačnú identifikáciu pri vykonávaní platieb. BID predstavuje zároveň aj virtuálny finančný účet, ktorý reprezentuje stav finančných prostriedkov Obchodníka.

Prístupové 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.

Pravidelné vyplatenie – sa rozumie odpísanie finančných prostriedkov z bankového účtu Viama za dohodnuté obdobie (Periódou) v prospech Bankového účtu na vyplácanie.

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

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

Vyplatenie – sa rozumie Pravidelné, Okamžité alebo Mimoriadne vyplatenie.

Nevysporiadaným zostatkom – sa rozumejú 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 pre školy – je prehľad služieb a poplatkov za ich využívanie a poplatkov za realizáciu úkonov poskytovaných Viamom Obchodníkovi. Všeobecný cenník poplatkov tvorí súčasť VOPŠ a Zmluvy. VIAMO si vyhradzuje právo cenník meniť a aktualizovať v zmysle týchto VOPŠ. Aktuálny Všeobecný cenník poplatkov pre školy je zverejnený na stránke VIAMO. Všeobecný cenník poplatkov pre školy 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 VOPŠ a Zmluvy. Individuálny cenník poplatkov má prednosť pred Všeobecným cenníkom poplatkov.

Cenník – je Všeobecný cenník poplatkov pre školy a/alebo Individuálny cenník.

Celková suma platby – je výška úhrady, ktorú Platiteľ platí Obchodníkovi prostredníctvom VIAMO platby.

Úspešná platba – VIAMO platba je považovaná za Úspešnú:

- 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.
- 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.
- v prípade platby cez Platobné tlačidlo, ak banka potvrdí Viamu zrealizovanie platby.
- 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 tlačidlo, 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 tlačidlo, 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 Obchodník ju vyhodnotí ako nesprávnu, neidentifikovateľnú alebo pre neho neoprávnenú.

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

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 prístupuje 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.

asc Applied Software Consultants – je zmluvný partner na strane Obchodníka, ktorý zabezpečuje integráciu systémov Obchodníka (ascAgenda) na Systém VIAMO.

ascAgenda – je softvér na administráciu školy, ktorého súčasťou je funkcionality Platby, prostredníctvom ktorej Obchodník (Škola) vytvára platobné predpisy dostupné cez webstránku ascEdupage alebo mobilnú aplikáciu ascEdupage.

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 VOPŠ v účinnom znení.

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 sprístupňovania 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 splynutí, 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:
 - odhadovanú priemernú celkovú sumu platby za jednotlivú platbu,
 - odhadovanú maximálnu očakávanú celkovú sumu platby,
 - 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.

5. 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.

3.3 Aktivácia

1. Po uzatvorení zmluvného vzťahu medzi Viamom a Obchodníkom VIAMO vytvorí Profil Obchodníka s potrebnými náležitosťami pre používanie služby.
2. Obchodník alebo ním poverená osoba pristupuje k Profilu Obchodníka prostredníctvom Portálu pre obchodníka na základe Prístupových údajov, ktoré mu boli poskytnuté pri Aktivácii.
3. Súčasťou Profilu obchodníka je aspoň jeden Identifikátor príjemcu (BID). Každý BID musí vyhovovať nasledovným pravidlám:
 - a) musí byť unikátny v Systéme VIAMO,
 - b) musí jednoznačne reprezentovať službu na ktorú je používaný,
 - c) nesmie byť predmetom obchodnej značky patriacej inej spoločnosti ako Obchodníkovi,
 - d) musí byť dostatočne zrozumiteľný,
 - e) nesmie obsahovať nevhodné slová/skratky,
 - f) musí mať syntax požadovaný Systémom VIAMO.
4. BID je definovaný Viamom. V prípade, že Obchodníkovi Viamom navrhnutý BID nevyhovuje, VIAMO má právo odmietnuť ho zaregistrovať.
5. VIAMO má právo aktivovať BID (alebo BIDy) až potom ako bude potvrdené vlastníctvo Bankového účtu na vyplácanie a to:
 - a) buď uhradením aktivačného poplatku, pričom aktivačný poplatok musí byť uhradený z tohto Bankového účtu na vyplácanie.
 - b) alebo predložením potvrdenia o vedení daného Bankového účtu na vyplácanie účtu alebo originálu výpisu z účtu, nie staršieho ako 3 mesiace.
6. VIAMO informuje Obchodníka o aktivácii Profilu Obchodníka a v prípade potreby mu bezpečným spôsobom zašle Prístupové údaje a informácie potrebné pre integráciu služby VIAMO do svojho prostredia. VIAMO zároveň informuje Obchodníka o všetkých nevyhnutných podrobnostiach pri poskytovaní VIAMO služieb (spôsob integrácie prostredníctvom systému ascAgenda, alebo linky na stiahnutie potrebnej dokumentácie - Integrovaný manuál a iné). Obchodník je povinný v zmysle týchto pokynov prijať nevyhnutné opatrenia a vykonať potrebnú implementáciu do svojho prostredia tak, aby bolo umožnené Platiteľovi vykonávať platbu prostredníctvom služby VIAMO Platba.
7. Spôsob akým Obchodník predkladá platobné príkazy pre VIAMO platby a vhodnosť ich použitia pre jednotlivé scenáre, služby a tovary je uvedený v kapitole 4.1. bod 7. 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.

8. Obchodník berie na vedomie a súhlasí s tým, že publikovanie platobnej položky do menu Aplikácie VIAMO, podlieha schváleniu Viamo a/alebo Partnerskou bankou a nie je nárokovateľné.

3.4 Zmena

1. 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 skutočnosti tu uvedené a VIAMO sa o nich dozvie, tak spoločnosť VIAMO má právo od zmluvy odstúpiť.
2. Až do momentu oznámenia zmeny sú záväzné informácie uvedené Obchodníkom pri uzatváraní Zmluvy.
3. 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

1. Zmluva medzi Viamom a Obchodníkom je uzavretá na dobu neurčitú, pričom zaniká na základe nasledovných skutočností:
 - a) dohodou zmluvných strán,
 - b) odstúpením od Zmluvy na základe zákonných dôvodov alebo Zmluvných podmienok,
 - c) zánikom Viamo alebo Obchodníka ako právnickej osoby bez právneho nástupcu alebo smrťou fyzickej osoby,
 - d) zánikom povolenia Viamo na poskytovanie platobných služieb,
 - e) výpoveďou jednej zo zmluvných strán z dôvodov stanovených v týchto VOPŠ.
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:
- Počas doby 12 mesiacov nedošlo k použitiu žiadnej VIAMO služby.
 - Obchodník porušil Zmluvu alebo konal v rozpore s VOPŠ a nevykonal nápravu v lehote, ktorá mu bola poskytnutá zo strany Viama.
 - Obchodník opakovane alebo hrubo poruší Zmluvné podmienky.
 - 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.
 - VIAMO má dôvodné podozrenie, že v pomeroch Obchodníka došlo k výrazným zmenám, ktoré nedávajú záruku plnenia Zmluvných podmienok.
 - Ak má Obchodník voči Viamu iné nesplatené záväzky. Právo na vymáhanie takýchto záväzkov po odstúpení od zmluvy pritom nie je dotknuté.
 - 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.).
 - Obchodník neplní záväzky voči Platiteľovi, ktorý zaplatil za tovary alebo služby prostredníctvom VIAMO Platby.
 - Obchodník pozmeňuje účtovné doklady súvisiace s platením prostredníctvom VIAMO Platby.
 - Partnerská banka, Polícia SR, Národná Banka Slovenska, Kartová spoločnosť alebo Poskytovateľ kartovej služby prikáže/odporučí Viamu ukončenie spolupráce s Obchodníkom
 - by pokračovaním poskytovania VIAMO služieb danému Obchodníkovi VIAMO porušilo Pravidlá kartových spoločností alebo odporúčania Kartových spoločností.
 - Informácie, ktoré Obchodník poskytol pri uzatváraní Zmluvy poskytol nepravdivo, neúplne, nepresne alebo nezrozumiteľne.
 - Obchodník umožní používanie VIAMO Platby v prospech tretej osoby alebo treťou bez predchádzajúceho súhlasu Viama.
 - Obchodník nedisponuje všetkými právami k používaniu webovej stránky alebo mobilnej aplikácie, na ktorej sa VIAMO Platba u Obchodníka používa.
 - Obchodník používa službu (alebo BID) pre iný účel, alebo inú webovú doménu, alebo iný typ tovarov a služieb než ten, pre ktorý bol deklarovaný.
 - 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:
- VIAMO opakovane alebo hrubo poruší Zmluvné podmienky,
 - VIAMO poskytuje platobné služby v rozpore so Zákonom.
 - 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

- VIAMO vykonáva platby výhradne v bezhotovostnej forme.
- VIAMO sprostredkováva Obchodníkom len platby, pri ktorých Platiteľia platia prostredníctvom služby VIAMO Platba.
- 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.
- Vykonaním VIAMO platby sa rozumie postup, kedy Platiteľ uhradí Obchodníkovi Celkovú sumu platby prostredníctvom služby VIAMO Platba. Služba VIAMO Platba predstavuje platobný prostriedok, ktorý VIAMO poskytuje Obchodníkovi. VIAMO Platba umožní vytvorenie platobného príkazu na zaplatenie Celkovej sumy platby. Platobný príkaz je predložený Platiteľovi prostredníctvom Obchodníka. Ak je VIAMO platba Úspešná, VIAMO prijme Celkovú sumu platby od Platiteľa v mene Obchodníka. Obchodník týmto poveruje VIAMO na prijatie platobnej operácie od Platiteľa, teda na prijatie Celkovej sumy platby. VIAMO následne Celkovú sumu platby po odpočítaní príslušných poplatkov v zmysle Cenníka pripíše na platobný Bankový účet na vyplácanie vo forme Vyplatenia.
- Pri vykonávaní Platby predloží Obchodník Viamu platobný príkaz obsahujúci platobné údaje: suma platby (povinné), ale aj variabilný symbol, špecifický symbol, popis platby, prípadne iné neplatobné údaje. Obchodník týmto poveruje VIAMO, aby vypočítal a navýšil sumu platby o manipulačný poplatok. Výšku manipulačného poplatku pritom vypočíta na základe Cenníka. Súčet sumy platby a manipulačného poplatku tvorí Celkovú sumu platby. VIAMO sa zaväzuje ešte pred potvrdením Platby informovať Platiteľa o navýšení sumy platby o manipulačný poplatok, ako aj o platobných údajoch, ktoré boli obchodníkom zadané v platobnom príkaze. Pre

- vyľúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že manipulačný poplatok sa zhoduje s poplatkom, ktorý patrí Viamu v zmysle Cenníka, pričom ide o odmenu, na ktorú má Viamo nárok voči Obchodníkovi v zmysle článku 7 týchto VOPŠ. Manipulačný poplatok teda nie je nárokom Viamu voči Platiteľovi a nepredstavuje vytvorenie žiadneho právneho vzťahu medzi Viamom a Platiteľom.
6. Služba VIAMO Platba umožňuje Obchodníkom predkladať platobné príkazy Platiteľovi nasledovnými spôsobmi:
 - a) buď vlastnou implementáciou VIAMO Platby do svojho prostredia, kedy Obchodník na základe Integračného manuálu vygeneruje QR kód alebo linku na VIAMO platbu,
 - b) alebo integráciou svojho systému s Platobnou bránou VIAMO,
 - c) alebo zadaním platobnej položky, ktorú VIAMO vypublikuje do menu Aplikácie VIAMO,
 - d) alebo prostredníctvom Terminálovej aplikácie,
 - e) alebo prostredníctvom systému ascAgenda.
 7. 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 Aplikácie VIAMO, kedy sú údaje o platbe vyvolané priamo Aplikáciou VIAMO,
 - d) alebo klikne na platbu Platobnou kartou alebo platbu Platobným tlačidlom v Platobnej bráne VIAMO, kedy sú údaje o platbe predložené prostredníctvom Platobnej brány VIAMO.
 8. Výsledok každej Platby môže byť, že Platba je buď Úspešná, Neúspešná, alebo Nedokončená.
 9. Každú Úspešnú platbu pripíše VIAMO na Profil Obchodníka a teda započíta do budúcich vyplatení.
 10. 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).
 11. 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.
 12. VIAMO môže informovať Platiteľa o výsledku Platby odoslaním správy na e-mailovú adresu Platiteľa, prijatú od Obchodníka v platobnom príkaze.
 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 Obchodníka.

4.2 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 platby 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 9, 10, 11, 12, 13.
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.

4.3 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 VOPŠ,
 - b) alebo žiadosti Obchodníka o Okamžité vyplatenie mimo Pravidelného vyplatenia.
3. Obchodník si pri podpise zmluvy zvolí Períodu Pravidelného vyplatenia. Períoda Pravidelného vyplatenia môže byť nasledovná:
 - a) **Mesačne** – Pravidelné vyplatenie je realizované ku koncu posledného dňa kalendárneho mesiaca,
 - b) **4-krát mesačne** – Pravidelné vyplatenie je realizované v pravidelných intervaloch 4-krát počas kalendárneho mesiaca, pričom posledné (štvrté) vyplatenie je realizované ku koncu posledného dňa kalendárneho mesiaca,
 - c) **Týždenne** – Pravidelné vyplatenie je realizované ku koncu posledného dňa kalendárneho týždňa (Nedeľa),
 - d) **2-krát týždenne** – Pravidelné vyplatenie je realizované ku koncu kalendárneho dňa Streda a Nedeľa,
 - e) **Denne** – Pravidelné vyplatenie je realizované ku koncu pracovného dňa
4. Termín Pravidelného vyplatenia je vždy nasledujúci pracovný deň idúci po poslednom dni Períody Pravidelného vyplatenia. Ak z dôvodu viacerých po sebe idúcich dní pracovného pokoja pripadnú na jeden pracovný deň viaceré termíny Pravidelného vyplatenia, môžu byť tieto Pravidelné vyplatenia zoskupené do jedného.
5. Zmenu Períody Pravidelného vyplatenia je možné realizovať len k začiatku nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
6. Žiadosť o Okamžité vyplatenie zadáva Obchodník prostredníctvom Portálu pre obchodníka, Terminálovej aplikácie alebo prostredníctvom Integrovaného rozhrania.
7. Okamžité vyplatenie je realizované tak, aby suma platobnej operácie po odpočítaní Odmeny 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.

4.4 Stornovanie platby

1. Obchodník má právo stornovať:
 - a) buď Nedokončenú platbu,
 - b) alebo Mýlnú platbu.
2. Stornovanie platby realizuje Obchodník prostredníctvom poverenej osoby, ktorá požiada o stornovanie cez Portál pre obchodníka, prostredníctvom Terminálovej aplikácie alebo Integrovaného 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. Obchodník si je vedomý toho, že stornovanie čiastočnej alebo celej sumy Mylnej platby môže byť osobitne spoplatnené v zmysle Cenníka.
6. 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.
7. Žiadosťou o stornovanie Mylnej platby Obchodník neodvolateľne vyjadruje svoju vôľu odmietnuť Vyplatenie Mylnej platby v rozsahu jej stornovania. Takáto Mýlna platba sa v tomto prípade považuje v rozsahu jej stornovania za bezdôvodné obohatenie, ktoré je potrebné vrátiť Platiteľovi.

8. Stornovanie Mylnej platby je možné uskutočniť len ak Obchodník má v danej chvíli na BIDE dostatok finančných prostriedkov na vykonanie Storna a zároveň neuplynula časová lehota 13 mesiacov od vykonania platby.
9. V prípade čiastočného stornovania Mylnej platby VIAMO vyplatí zostatkovú sumu (nestornovanú časť platby) Obchodníkovi bežným spôsobom uvedeným v kapitole 4.4
10. Stornovanie čiastočnej alebo celej sumy Mylnej platby neznamená zrušenie poplatkov, ktoré sú spojené s vykonaním danej Úspešnej platby.
11. 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.
12. V prípade stornovania Mylnej Kartovej platby VIAMO vykoná stornovanie Mylnej platby vrátením jej celej alebo čiastočnej sumy späť na Platobnú kartu Kartového platiteľa.
13. 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.

4.5 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 zasieľať na emailovú adresu. Formát a periodicitu tohto výpisu si Obchodník zvolí pri podpise zmluvy,
 - c) alebo v systéme ascAgenda.
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 Pravidelného vyplatenia. Vyúčtovanie VIAMO posieľa vždy na začiatku nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

4.6 Blokovanie a deaktivácia

1. **Blokovanie BIDE** znamená pozastavenie možnosti prijímať platby prostredníctvom VIAMO Platby na daný BID. VIAMO má právo zablokovať BID, konkrétnu Terminálovú aplikáciu alebo prístup k Integrovanému rozhraniu:
 - a) v prípade, ak bol zaznamenaný nepríjemný nárast počtu alebo sumy neobvyklých 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 BIDE 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 Integrovaného manuálu,
 - e) v prípade porušenia týchto VOPŠ 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 nepríjemný nárast Požiadaviek na vrátenie Kartovej platby (podľa Pravidiel kartových spoločností alebo § takéto 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. Blokovanie Vyplatenia platby a/alebo Profilu Obchodníka neznamena 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.

4.7 Osobitné 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 platby vrátane príslušných poplatkov.
3. S ohľadom na informácie uvedené v kapitole 4.7 bod 2, je Obchodník povinný poskytnúť Viamu všetku potrebnú súčinnosť potrebnú na prešetrovanie danej požiadavky na vrátenie týkajúcej sa danej Kartovej platby a to najmä:
 - a) relevantné informácie o príslušnej operácii (napr: opis poskytnutej služby alebo tovaru prípadne podrobnejšiu špecifikáciu ako dátum objednania, dátum odoslania, dátum dodania a pod.),
 - b) daňový doklad, (ak bol vystavený),
 - c) potvrdenie o poskytnutí objednanej služby alebo odoslání tovaru (ak bol vystavený),
 - d) identifikačné údaje osoby, ktorá príslušnú operáciu vykonala (napr: meno a priezvisko, adresu, email, telefónne číslo a pod.).
4. Obchodník je povinný vo vzťahu k dokumentom a informáciám uvedeným v kapitole 4.7 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 Celkovú sumu platby z Profilu obchodníka. V prípade, že sa na Profile obchodníka nenachádza dostatočné množstvo finančných prostriedkov, Viamu môže strhnúť Celkovú sumu platby z finančnej zábezpeky uvedenej v kapitole 4.7 bod 12. V prípade, že VIAMO nezadržiava Obchodníkovi dostatočnú finančnú zábezpeku, môže VIAMO okamžite zablokovať BID, alebo Profil obchodníka.
6. VIAMO zadrží strhnutú Celkovú sumu platby Obchodníkovi až do vyriešenia danej požiadavky na vrátenie Kartovej platby.
7. VIAMO bezodkladne uvoľní strhnutú Celkovú sumu platby a to prípade vyriešenia požiadavku na vrátenie Kartovej platby v prospech Obchodníka.
8. Obchodník stráca nárok na uvoľnenie strhutej Celkovej sumy platby 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 4.7 bod 3 v lehote desať (10) dní odo dňa, keď bol k tomu Viamom vyzvaný.
9. Ak nastane situácia popísaná v kapitole 4.7 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 Celkovú sumu platby VIAMO použije na uspokojenie Požiadavky na vrátenie Kartovej platby voči Kartovému platiteľovi, pričom samotné vrátenie Celkovej sumy platby 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, ako aj počet a/alebo sumu Požiadaviek na vrátenie platieb.
14. Ak VIAMO v súlade kapitolou 4.7 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 VOPŠ 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 činností 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 Viamu 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 Obchodník pri využívaní Služieb VIAMO nedodrжал kontrolné a bezpečnostné postupy uvedené v Integračnom 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 nútenej správy vo Viamu po predchádzajúcom súhlase NBS čiastočne alebo úplne pozastaví nakladanie s finančnými prostriedkami vo Viamu.

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 Viamu.
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 oznámil 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 alebo platobná kartu 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 VOPŠ 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 odstavku a teda nemôže v čase vykonávania VIAMO platby dať odpoveď Viamu, či platba prebehla úspešne. Obchodník uvedie na zmluve, či bude v čase odstavky 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 odstavkách 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 odstavke.
 - 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 VOPŠ, 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) používať pri implementácii VIAMO Platby do svojho prostredia, ako aj pri vykonávaní platieb len BID a k nemu príslušné Prístupové údaje, ktoré mu boli odovzdané Viamom v rámci Aktivácie,
 - c) nezaznamenávať svoje Prístupové údaje v ľahko rozoznateľnej podobe a neposkytovať ich neoprávneným osobám. Obchodník si je vedomý rizík spojených s ich sprístupnením iným osobám,
 - d) bezodkladne oznámiť Viamu, ak zistí, že došlo k prezradeniu Prístupových údajov alebo ak reálne hrozí nebezpečenstvo ich sprístupnenia neoprávnenej osobe,
 - e) 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 VOPŠ,
 - f) sa pri voľbe platobných metód vyvarovať akémukoľvek spôsobu diskriminácie platby prostredníctvom Služieb VIAMO (ako napríklad vizuálna diskriminácia, vypustenie zo zoznamu podporovaných platieb na akomkoľvek mieste, kde takýto zoznam uvádza a podobne), ani nesmie nabádať platiteľov použiť inú formu platby,
 - g) 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. Poplatky a cenníky

7.1 Odmena

1. Obchodník berie na vedomie a súhlasí s tým, že zriadenie a poskytovanie služieb VIAMO podlieha poplatkom podľa Cenníka poplatkov. Cenník poplatkov je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy medzi Viamom a Obchodníkom.
2. Obchodník berie na vedomie a súhlasí s tým, aby VIAMO strhlo Odmenu z finančných prostriedkov evidovaných na BIDE Obchodníka.
3. Výška odmeny predstavuje súhrn poplatkov za poskytnutie VIAMO služieb. Odmena je zvyčajne započítaná do Vyplatenia.
4. V prípade, že VIAMO nezapočíta poplatok, na ktorý má podľa Zmluvných podmienok nárok, potom nárok na takýto poplatok trvá až do jeho strhnutia bez časového obmedzenia.
5. Akékoľvek náklady 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.
6. VIAMO má právo postúpiť pohľadávku voči Obchodníkovi na tretiu osobu aj bez predchádzajúceho súhlasu Obchodníka.

7.2 Všeobecný cenník poplatkov pre školy

1. Všeobecný cenník poplatkov pre školy vydáva VIAMO za účelom náhrady nákladov a poplatkov spojených s prevádzkovaním služby VIAMO.
2. Všeobecný cenník poplatkov pre školy je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
3. VIAMO uverejňuje aktuálne platný Všeobecný cenník poplatkov pre školy na svojom internetovom sídle. Všeobecný cenník poplatkov pre školy (resp. jeho zmena) nadobúda účinnosť vždy ku dňu stanovenému Viamom vo Všeobecnom cenníku poplatkov pre školy, pričom týmto dňom sa Všeobecný cenník poplatkov pre školy stáva súčasťou Zmluvy a nahrádza predchádzajúce znenie Všeobecného cenníka poplatkov pre školy.
4. VIAMO má právo meniť Všeobecný cenník poplatkov pre školy v zmysle kapitoly 9.1 pričom Obchodník s týmto súhlasí.

7.3 Individuálny cenník poplatkov

1. Individuálny cenník poplatkov je prispôbený špecifickým podmienkam a požiadavkám Obchodníka podľa charakteru tovaru/služby a spôsobu ich predaja a je platný len pre daného Obchodníka.
2. Ak je dohodnutý Individuálny cenník poplatkov, tento 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 pre školy.
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 kvalitejšej informovanosti Obchodníka o svojich právach, formálne však tvorí súčasť VOPŠ.
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 reklamácii. 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 Viama za chybné poskytnuté Služby VIAMO, je VIAMO povinné prijať a vykonať nápravné opatrenia.
8. Uplatnená reklamácia Obchodníkom nezavahuje 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 skutočnostiach,
 - f) nie je v reklamácií 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 Chybných platby.

9. Osobitné ustanovenia

9.1 Zmena VOPŠ a/alebo Všeobecného cenníka poplatkov pre školy

1. Zmenu alebo doplnenie VOPŠ 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 neoznámí Viamu pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti zmien, že zmeny neprijíma, platí to, že tieto zmeny prijal a zmenený VOPŠ a/alebo Všeobecný cenník poplatkov pre školy nadobudnú voči Obchodníkovi platnosť a účinnosť.
 - c) ak Obchodník oznámí Viamu pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti zmien, že zmeny

neprijíma, zmenený VOPŠ a/alebo Všeobecný cenník poplatkov pre školy nenadobudnú účinnosť pre daného Obchodníka. Ak nedôjde k inej dohode medzi VIAMO a Obchodníkom, ktorakkoľvek 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.

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 Viama, 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 použitia označenia alebo loga VIAMO, pokiaľ sa tak deje primeraným spôsobom, v zodpovedajúcom rozsahu a spôsobom, ktorý neohrozuje alebo nepoškodzuje dobré meno Viama.
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 Viama.
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.
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 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 4.7.

10. Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOPŠ 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 VOPŠ, Cenníkom poplatkov, platným v dobe uskutočnenia operácie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a to v hore uvedenom poradí. Tieto VOPŠ majú prednosť pred obchodnými zvyklosťami, pokiaľ sa strany nedohodnú písomne inak.
3. V prípade, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy alebo VOPŠ je alebo sa stane neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy, VOPŠ. 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 VOPŠ nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.5.2023.