

# 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

**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.

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

**VOP** – tieto Všeobecné Obchodné Podmienky.

**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.

**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.

**Systém VIAMO** – je súbor technických a organizačných opatrení, ktorý zabezpečuje služby 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 službu VIAMO a bankovú VIAMO aplikáciu svojej banky, prostredníctvom ktorej realizuje platby firmám/obchodníkom. Ak sa kdekoľvek v Zmluve alebo vo VOP ustanovujú práva a povinnosti Platiteľa, nejde o

práva a povinnosti, ktoré by boli vymáhateľné z titulu tejto Zmluvy, ale ide o práva a povinnosti, ktoré má Platiteľ ako účastník systému VIAMO na základe zmluvného vzťahu medzi Platiteľom 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 Aplikácie VIAMO, ktorý pre účely VIAMO platby používa platobnú kartu.

**Platiteľ** – je spoločné pomenovanie pre Kartového platiteľa a Bankového platiteľa.

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

**Kartová aplikácia VIAMO** – je samostatná aplikácia v mobilnom telefóne, ktorá umožňuje pripojiť platobnú kartu na vykonávanie VIAMO platby.

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

**VIAMO platba** – je služba prijímania platieb za tovary a služby prostredníctvom Systému VIAMO od Platiteľov. VIAMO platba sa tiež rozumie konkrétna platba realizovaná prostredníctvom Systému VIAMO.

**Spôsob prijímania VIAMO platieb** – predstavuje scenár, v ktorom je VIAMO platba použitá. VIAMO platba umožňuje Obchodníkom prijímať platby prostredníctvom: QR kódu, platobnej linky, výberom zo zoznamu vo VIAMO aplikácii.

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

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

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

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

**Prístupové údaje** – súbor identifikátorov, hesiel a šifrovacích kľúčov, ktoré boli vygenerované danému Obchodníkovi za účelom prijímania VIAMO platieb, prístupu do jeho VIAMO profilu vo Webovom portáli Obchodníka a prístupu do Terminálovej aplikácie.

**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.

**Pravidelné vyplatenie** – sa rozumie odpísanie finančných prostriedkov z bankového účtu Viamu za dohodnuté obdobie (Periódou) s dohodnutým časovým

oneskorením (Oneskorenie) v prospech Bankového účtu na vyplácanie.

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

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

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

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

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

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

**Všeobecný cenník poplatkov** – je prehľad služieb a poplatkov za ich využívanie a poplatkov za realizáciu úkonov poskytovaných Viacom Obchodníkovi. Všeobecný cenník poplatkov tvorí súčasť VOP a Zmluvy. VIAMO si vyhradzuje právo cenník kedykoľvek 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 Viacom 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.

**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.

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

**Úspešná platba** – VIAMO platba je považovaná za úspešnú potom ako:

- Bankový Platiteľ autorizuje platobné údaje zobrazené v Bankovej aplikácii VIAMO a zároveň Partnerská banka potvrdí Viamu jej realizovanie, alebo
- Kartový Platiteľ autorizuje platbu kartou, ktorú má zaregistrovanú vo svojej Kartovej aplikácii VIAMO a platobná brána potvrdí Viamu jej zrealizovanie.

**Neúspešná platba** – je taká VIAMO platba, ktorú Partnerská banka alebo platobná brána označí za zlyhanú a teda nebude vykonaná.

**Nedokončená platba** – je taká VIAMO platba, ktorá bola Viacom zadaná Partnerskej banke alebo platobnej bráne na vykonanie a VIAMO buď zatiaľ 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 VIAMO profil Obchodníka a zároveň ešte nebola vyplatená Obchodníkovi a pritom ju Obchodník vyhodnotí a označí ju vo Webovom Portáli pre Obchodníka, alebo v Terminálovej aplikácii ako nesprávnu alebo neidentifikovateľnú z pohľadu identifikátorov platby alebo sumy, čím odmietne jej Vyplatenie.

**Chybná platba** – je VIAMO platba pripísaná na platobný účet VIAMO, ktorá nie je zaevidovaná v Systéme VIAMO.

**Webový portál** – je webové prostredie ku ktorému pristupuje Obchodník prostredníctvom poverenej osoby za použitia doručených Prístupových údajov. Webový portál pre Obchodníka je súčasťou poskytovaných platobných služieb.

**Terminálová aplikácia** – je mobilná aplikácia, ktorá slúži Obchodníkovi predovšetkým na vygenerovanie QR kódu, prijatie notifikácie o vykonanej VIAMO platbe a poskytuje základný prehľad o vykonaných VIAMO 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 VIAMO platieb. Integračný manuál je zverejnený na webovom sídle VIAMO.

### 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

1. 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.
2. 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.
3. Obchodník je povinný pri uzatvorení, ako aj počas trvania zmluvného vzťahu, oznamovať Viamu:
  - a) charakter tovarov a služieb, ktoré budú predávané prostredníctvom VIAMO platieb na konkrétny BID,
  - b) priemernú cenu za jednotlivú platbu,
  - c) maximálnu očakávanú cenu,
  - d) odhadovaný mesačný obrat a/alebo počet vykonaných platieb.
4. 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:
  - a) voči politicky exponovanej osobe vo vzťahu manželskom, partnerskom alebo v inom obdobnom vzťahu alebo vo vzťahu rodičovskom,
  - b) 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,
  - c) spoločníkom alebo skutočným majiteľom rovnakej právnickej osoby, alebo iného obdobného právneho usporiadania podľa cudzieho právneho poriadku, ako politicky exponovaná osoba,
  - d) 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 spracovaní 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

1. Po uzatvorení zmluvného vzťahu medzi Viamom a Obchodníkom vytvorí VIAMO profil Obchodníka s potrebnými náležitosťami pre používanie služby.
2. Obchodník alebo ním poverená osoba pristupuje k VIAMO profilu prostredníctvom webového portálu na základe Prístupových údajov, ktoré mu boli poskytnuté pri Aktivácii. Prístup k VIAMO profilu Obchodníka prostredníctvom webového portálu slúži predovšetkým na:
  - a) Prehľad nastavení a údajov o Obchodníkovi, prípadne zmena vybraných nastavení služby,
  - b) Prehľad vykonaných platieb,
  - c) Informácie o aktuálnom a disponibilnom zostatku,
  - d) Vyžiadanie Okamžité Vyplatenia
  - e) Označenie prijatej platby za Mylnú platbu.
3. Súčasťou VIAMO profilu je aspoň jeden 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 (Integračný manuál).
4. V prípade, že Obchodníkom požadovaný BID nevyhovuje pravidlám uvedeným v predchádzajúcom bode, VIAMO má právo odmietnuť ho zaregistrovať k VIAMO profilu Obchodníka, o čom bude Obchodníka neodkladne informovať. 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.
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 VIAMO profilu a zároveň mu bezpečným spôsobom zašle

Prístupové údaje a údaje potrebné pre implementáciu služby VIAMO do svojho prostredia (najmä Integrovaný manuál).

7. 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 (Integrovaný 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 VIAMO platby.
8. Spôsob prijímania VIAMO platieb Obchodníkom a vhodnosť použitia pre jednotlivé scenáre je uvedený v Integrovanom manuáli. VIAMO má právo neumožniť Obchodníkovi použiť niektorý zo spôsobov prijímania pre daný BID a to v prípade, ak VIAMO uzná, že daný Spôsob prijímania VIAMO platieb nie je pre daný scenár platby vhodný alebo je pre Platiteľa komplikovaný respektíve nezrozumiteľný a podobne.
9. Obchodník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade VIAMO platby výberom z menu Aplikácie VIAMO, môže VIAMO alebo Partnerská banka Viama zamietnuť publikovanie takejto VIAMO platby vo VIAMO Aplikácii.

### 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 skutočnosť 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 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 nevykonal nápravu v lehote, ktorá mu bola poskytnutá zo strany Viama.
    - c) Obchodník opakovane alebo hrubo poruší Zmluvné podmienky.
    - 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 alebo Národná Banka Slovenska prikáže/odporučí Viamu ukončenie spolupráce s Obchodníkom
    - k) Ak informácie, ktoré Obchodník poskytol pri uzatváraní Zmluvy poskytol nepravdivo, neúplne, nepresne alebo nezrozumiteľne.
    - l) Obchodník umožní používanie VIAMO platby v prospech tretej osoby alebo treťou bez predchádzajúceho súhlasu Viama.
    - m) Obchodník nedisponuje všetkými právami k používaniu webovej stránky alebo mobilnej aplikácie, na ktorej sa VIAMO platba u Obchodníka používa.

- n) Obchodník používa službu (alebo BID) pre iný účel, alebo iný portál, alebo iný typ tovarov a služieb než ten, pre ktorý bol deklarovaný.
  - o) VIAMO rozhodlo o ukončení prevádzky Služieb VIAMO.
4. Obchodník je oprávnený odstúpiť od zmluvy písomnou formou s účinkom ku dňu doručenia do Viamu v prípade, ak:
- a) VIAMO opakovane alebo hrubo poruší Zmluvné podmienky,
  - b) VIAMO poskytuje platobné služby v rozpore so Zákomom.
  - c) na strane VIAMO nastanú skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na plnenie záväzkov Viamu 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 vo VIAMO 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 VIAMO profil Obchodníka aj všetky BIDy viazané na daný VIAMO profil.

## 4. Služby VIAMO

### 4.1 VIAMO platba

1. VIAMO vykonáva VIAMO 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. Pri implementácii VIAMO platby do svojho prostredia, ako aj pri vykonávaní VIAMO platieb je Obchodník povinný používať len BID a k nemu príslušné Prístupové údaje, ktoré mu boli Viamom v rámci Aktivácie odovzdané.
5. Vykonaním VIAMO platby sa rozumie postup, kedy Platiteľ uhradí Obchodníkovi Cenu za tovary alebo služby prostredníctvom služby VIAMO platba. VIAMO platba predstavuje platobný prostriedok, ktorý VIAMO poskytuje Obchodníkovi a ktorý umožní vytvorenie platobného príkazu na zaplatenie Ceny. Platobný príkaz je predložený Platiteľovi prostredníctvom Obchodníka. Po autorizácii platobného príkazu zo strany Platiteľa, VIAMO prijme

- Cenu od Platiteľa v mene Obchodníka. Túto Cenu po odpočítaní príslušných poplatkov pripíše na platobný Bankový účet na vyplácanie vo forme Vyplatenia.
6. Obchodník týmto poveruje VIAMO na prijatie platobnej operácie od Platiteľa, teda na prijatie Ceny.
  7. Pri vykonávaní jednotlivých VIAMO platieb musí dať Obchodník Platiteľovi vopred na vedomie všetky platobné údaje (suma, variabilný symbol, popis platby), tak aby ju mohol Platiteľ jasne identifikovať.
  8. Platiteľ vykoná VIAMO platbu tak, že v závislosti od spôsobu akým Obchodník prijíma platby:
    - a) buď naskenuje svojou VIAMO aplikáciou Obchodníkom vygenerovaný QR kód, čím sa do Aplikácie VIAMO prenesú platobné údaje zakódované Obchodníkom v QR kóde,
    - b) alebo klikne na linku vygenerovanú Obchodníkom, čo spôsobí otvorenie Aplikácie VIAMO a prenesenie platobných údajov, ktoré do linky zakódoval Obchodník
    - c) alebo vyberie platbu zo zoznamu v Aplikácii VIAMO, kedy sú platobné údaje vygenerované priamo Aplikáciou VIAMO.
  9. Každú Úspešnú platbu VIAMO zaeviduje a pripíše na VIAMO profil Obchodníka.
  10. VIAMO bezodkladne potvrdí Obchodníkovi zrealizovanie Úspešnej VIAMO platby prostredníctvom notifikácie. Spôsob prijímania notifikácie Obchodníkom je dohodnutý v prílohe Zmluvy alebo prostredníctvom webového portálu pre Obchodníka.
  11. Prijatím notifikácie o platbe Obchodníkom, získava Obchodník informáciu o Úspešnej VIAMO platbe, pričom na základe tejto informácie Obchodník dodá Platiteľovi požadovaný tovar/službu podľa Zmluvných podmienok medzi Platiteľom a Obchodníkom.
  12. Viamu vzniká nárok na Odmenu za vykonanie VIAMO platby okamihom, keď sa príslušná VIAMO platba dostane do stavu Úspešná.

### 4.2 Finančné prostriedky Obchodníka na VIAMO profile a ich vyplácanie

1. Finančné prostriedky Obchodníka vo VIAMO profile nie sú úročené.
2. Obchodník má právo disponovať finančnými prostriedkami vo svojom VIAMO 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 Periódy 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 Periódy 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 Webového portálu, Terminálovej aplikácie alebo prostredníctvom Integrovaného 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 VIAMO 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 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,
  - c) ku ktorým je pripočítaná suma zablokovaných platieb z predchádzajúcich období, ktoré boli medzitým odblokované,
  - d) ku ktorým je pripočítaná suma zablokovaných platieb, ktoré boli prijaté v predchádzajúcich obdobiach, keď bol celý VIAMO profil Obchodníka zablokovaný, pričom bol medzitým odblokovaný.
  - e) 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 VIAMO 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.

### 4.3 Stornovanie platby

1. Obchodník má právo stornovať:
  - a) buď Nedokončenú platbu,
  - b) alebo Mylnú platbu.
2. Stornovanie platby realizuje Obchodník prostredníctvom poverenej osoby, ktorá požiada o stornovanie cez Webový portál, 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 platobnej bráne alebo Partnerskej banke, aby danú platbu zrušila respektíve nevykonala. V prípade, ak by aj napriek stornovaniu Nedokončenej platby prišlo k pripísaniu finančných prostriedkov na VIAMO 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 VIAMO platbu, ani mu nie sú účtované žiadne poplatky za samotné vykonanie stornovania Nedokončenej platby.
6. VIAMO vykoná stornovanie Mylnej platby vrátením jej celej alebo čiastočnej sumy späť na účet Platiteľa. V prípade čiastočného stornovania Mylnej platby VIAMO vyplatí zostatkovú sumu (nestornovanú časť platby) Obchodníkovi bežným spôsobom uvedeným v kapitole 4.2.
7. Stornovanie čiastočnej alebo celej sumy Mylnej platby neznamená zrušenie poplatkov, ktoré sú spojené s vykonaním danej Úspešnej VIAMO platby.
8. Obchodník si je vedomý toho, že stornovanie čiastočnej alebo celej sumy Mylnej platby môže byť osobitne spoplatnené v zmysle Cenníka.
9. Žiadosťou o stornovanie Mylnej platby Obchodník neodvolateľne vyjadruje svoju vôľu odmietnuť Vyplatenie Mylnej platby v rozsahu jej stornovania. Takáto Mylná platba sa v tomto prípade považuje v rozsahu jej stornovania za bezdôvodné obohatenie, ktoré je potrebné vrátiť Platiteľovi.

### 4.4 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 poplatkov.
2. Na detailný prehľad o prijatých VIAMO platbách má Obchodník k dispozícii:
  - a) buď Webový portál pre Obchodníka,
  - b) alebo dokument, ktorý si môže Obchodník nechať zaslať 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 VIAMO 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.

#### 4.5 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 vykonania 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 BIDu pre iné účely ako bolo vopred Obchodníkom deklarované, zmena charakteru tovarov a 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 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.
2. **Blokovanie platby** znamená pozastavenie Vyplatenia konkrétnej VIAMO platby na nevyhnutnú dobu. VIAMO môže blokovat platbu z nasledovných dôvodov:
  - a) v prípade, že VIAMO nadobudne podozrenie, že prijatá platba/platby sú určené na spáchanie trestného činu,
  - b) ak prijaté finančné prostriedky pochádzajú z trestnej činnosti alebo z účasti na trestnej činnosti, alebo jej takéto podozrenie bolo oznámené orgánmi činnými v trestnom konaní,
  - c) ak konanie Obchodníka nie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo týmito Zmluvnými podmienkami,
  - d) pre účely opravného zúčtovania.
  - e) v prípade, že o to požiada Obchodník.
  - f) v prípade, ak v súvislosti s platobnou operáciou existuje podozrenie z podvodu, bol spáchaný podvod alebo pri inej bezpečnostnej hrozbe.

3. **Blokovanie VIAMO profilu** Obchodníka znamená pozastavenie možnosti Vyplatenia všetkých finančných prostriedkov vo VIAMO profile Obchodníka. VIAMO má právo zablokovať VIAMO 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) ak hrozí bezprostredné spôsobenie škody Obchodníkovi alebo Viamu,
  - c) v prípade, ak sa Obchodník dostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvných podmienok,
  - d) 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,
  - e) 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 VIAMO profilu Obchodníka neznamena automaticky zamedzenie možnosti prijímať VIAMO platby na daný BID.
5. VIAMO nemá právo bezdôvodne blokovat Vyplatenie VIAMO platby, VIAMO 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 VIAMO platbu vykonať.
7. V prípade zániku zmluvného vzťahu je VIAMO profil Obchodníka deaktivovaný a spolu s ním aj všetky BIDy.

### 5. Zodpovednosti za škodu

#### 5.1 Všeobecná zodpovednosť

1. VIAMO nezodpovedá za akúkoľvek 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 Viamy 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 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 nedodrжал 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 nútenej 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 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 VIAMO profilu Obchodníka, za ktorých pôvodcu možno považovať Obchodníka,
  - b) za nevykonanie VIAMO 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 Viama,

- 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 VIAMO profilu, 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 a či reálne hrozí nebezpečenstvo ich sprístupnenia neoprávnenej osobe,
  - d) poskytnúť vysvetlenie v prípade, že dôjde k operácii alebo operáciám, ktoré VIAMO za účelom identifikácie platieb 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 Viama.
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 Viama.
6. Obchodník nesie zodpovednosť:
- a) za akékoľvek neoprávnené použitie Prístupových údajov a/alebo VIAMO profilu, ktoré boli spôsobené ich únikom na strane Obchodníka.
  - b) za zaistenie bezpečnosti svojho počítačového vybavenia, z ktorého bude služba VIAMO volaná 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 je uvedené, či má Obchodník dohodnutý Individuálny cenník poplatkov.
2. Obchodník súhlasí s tým, aby VIAMO strhlo náhrady a poplatky z finančných prostriedkov 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, 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 VIAMO profile.

### 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 Viacom 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 bodu 9.1 pričom Obchodník s týmto súhlasí.

### 7.2 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.

- Individuálny cenník poplatkov je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy medzi Viamom a Obchodníkom.
- Individuálny cenník poplatkov môže byť dohodnutý len na niektoré služby. V takom prípade platí pre všetky ostatné služby Všeobecný cenník poplatkov.
- 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

- 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.
- Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku Obchodníka na preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných VIAMO.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- V prípade splnenia podmienok zodpovednosti Viamu za chybné poskytnuté Služby VIAMO, je VIAMO povinné prijať a vykonať nápravné opatrenia.
- Uplatnená reklamácia Obchodníkom nezbavuje 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.
- Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša VIAMO. Náklady spojené s vyhotovením Reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša Obchodník.
- VIAMO nie je povinné odpovedať Obchodníkovi alebo viesť reklamačné konanie na také podnety, ktoré zo svojej podstaty nie sú reklamáciou, ako napríklad:
  - žiadost obchodníka o identifikáciu platby alebo o identifikáciu platiteľa platby,
  - 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,
  - žiadost o preverenie tých nedostatkov, ktoré Obchodník spôsobil svojim konaním v rozpore s dobrými mravmi, žiadost o preverenie, ktorá je zjavne šikanóznym správaním bez úmyslu využiť produkt a/alebo službu, voči ktorej žiadost smeruje,
  - podnet Obchodníka na úpravu alebo zlepšenie služieb,
  - sťažnosť Obchodníka, pokiaľ sa zisťovaním preukáže zjavná nepravdivosť v nej uvedených skutočnosti,
  - nie je v reklamácii špecifikovaný konkrétny nedostatok, či iné pochybenia a nie sú v nej uvedené dôkazné prostriedky na preukázanie nedostatku, či iného pochybenia,
  - žiadost o sprostredkovanie zaslania/Vyplatenia Chybnej platby.

## 9. Osobitné ustanovenia

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

- Zmenu alebo doplnenie VOP a/alebo Všeobecného cenníka poplatkov bude VIAMO uskutočňovať nasledovne:
  - 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.
  - ak Obchodník neoznámí 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, ktorákolvek 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 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.

## 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 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.

## 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 1.1.2020 a v plnej miere nahrádzajú všetky predtým vydané VOP VIAMO.