

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY O POSKYTOVANÍ PLATOBNÝCH
SLUŽIEB
BESTERON**

ÚČINNÉ OD 1.7.2022

PREAMBULA

Tieto všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Besteron a.s., so sídlom Teslova 20a, 821 02 Bratislava, IČO: 47 866 233, spoločnosti zapísanej v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 6004/B, (ďalej aj len "Besteron a.s.") sú vypracované spoločnosťou Besteron a. s. v súlade s ustanovením § 273 Obchodného zákonníka a stanovujú práva a povinnosti Besteron a. s. a klientov a zásady právneho vzťahu medzi týmito subjektami.

Spoločnosť Besteron a. s. je právnickou osobou so sídlom na území Slovenskej republiky, ktorá je na základe povolenia udeleného Národnou bankou Slovenska, č.z. 100-000-113-764 k č. sp. NBS1-000-020-313 zo dňa 02. júla 2018, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 11. júla 2018, oprávnená poskytovať platobné služby podľa ustanovenia § 2, ods. 1, písm. e) Zákona - prijímanie platobných operácií. Besteron a. s. je zároveň oprávnená podľa prílohy smernice 2007/64/ES o platobných službách na vnútornom trhu na voľné cezhraničné pôsobenie pričom štáty, v ktorých je Besteron a. s. oprávnená pôsobiť sú zverejnené na www.nbs.sk.

Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu medzi Besteron a. s. a Klientom a vychádzajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

Všetky prílohy Zmluvy (vrátane týchto VOP ako prílohy a neoddeliteľnej súčasti Zmluvy) tvoria jej neoddeliteľnú súčasť. V prípade akéhokoľvek rozporu medzi ustanoveniami a/alebo znením samotných článkov Zmluvy a ustanoveniami a/alebo znením príloh Zmluvy (vrátane týchto VOP ako prílohy a neoddeliteľnej súčasti Zmluvy), majú prednosť ustanovenia a/alebo znenie samotných článkov Zmluvy. V prípade akéhokoľvek rozporu medzi ustanoveniami príloh (vrátane VOP) tejto Zmluvy má prednosť príloha s vyšším poradovým číslom pred prílohou s nižším poradovým číslom.

Súčasťou týchto VOP sú aj Podmienky ochrany súkromia, ktoré popisujú ako Besteron a. s. spracúva osobné údaje jednotlivých dotknutých osôb. Besteron a. s. je oprávnená Podmienky ochrany súkromia kedykoľvek zmeniť a nahradiť novými spôsobom ako tieto VOP.

1. Úvodné ustanovenia a Definície pojmov

Acquirer - znamená subjekt, ktorý je držiteľom licencie kartových spoločností (napr. VISA, Mastercard) na prijímanie platobných kariet a zúčtovanie a spracovávanie platobných operácií. Besteron a. s. spolupracuje s nasledovnými acquirermi:

SKPAY, a. s., so sídlom: Nám SNP 35, 811 01 Bratislava, IČO: 46 552 723, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 5488/B je platobnou inštitúciou a inštitúciou elektronických peňazí s licenciou Národnej banky Slovenska č. ODB-627/2015-6, ktoré nadobudlo účinnosť dňa 01.07.2015 v znení zo dňa 4.7.2018. SKPAY je držiteľom licencie kartových schém VISA a Mastercard pre akceptáciu platobných kariet.

PayU S.A. so sídlom: ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznaň, Poľská republika, registrovaná v podnikateľskom registri, KRS 0000274399 s daňovým identifikačným číslom NIP: 7792308495. PayU je držiteľom licencie pre poskytovanie platobných služieb, ako aj licencie kartových schém VISA a Mastercard pre akceptáciu platobných kariet.

Autentifikácia - sa rozumie postup, ktorý umožňuje Poskytovateľovi platobných služieb a Besteron a. s. overiť totožnosť používateľa (Platiteľa) platobných služieb alebo oprávnenosť použitia platobného prostriedku vrátane použitia personalizovaných bezpečnostných prvkov používateľa (Platiteľa) platobných služieb;

Besteron - znamená platobný systém prevádzkovaný spoločnosťou Besteron a. s. určený pre uskutočnenie platobných operácií medzi Klientom a Zákazníkom v reálnom čase;

Besteron a. s. - znamená obchodná spoločnosť – súkromná akciová spoločnosť založená podľa práva Slovenskej republiky Besteron a.s., so sídlom Teslova 20a, 821 02 Bratislava, IČO:47 866 233,

spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 6004/B, ktorá je na základe udeleného Povolenia oprávnená poskytovať platobné služby podľa Zákona a v súlade s povolením NBS;

Cena - znamená cena za tovar alebo službu, ktoré si Zákazník objednal u Klienta;

Cenník - znamená písomný dokument zverejnený na webovom sídle Besteron (www.besteron.sk), ktorý obsahuje prehľad služieb poskytovaných spoločnosťou Besteron a. s. s uvedením ich cien alebo individuálne dojednané cenové podmienky poskytovania služieb spoločnosťou Besteron a. s. pre konkrétneho Klienta; Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť týchto VOP a Zmluvy;

Dôverné informácie - znamenajú obchodné, právne, finančné, prevádzkové a ďalšie skutočnosti, informácie a údaje, týkajúce sa tejto Zmluvy, vrátane jej prípadných dodatkov, alebo s nimi súvisiace, s výnimkou informácií, ktoré sú v deň uzavretia tejto Zmluvy verejne známymi alebo ktoré sa už v tento deň dali získať z bežne dostupných zdrojov, informácií, ktoré sa stali po dni uzavretia tejto Zmluvy verejne známymi alebo ktoré sa po tomto dni už dajú získať z bežne dostupných zdrojov, a to inak než v dôsledku porušenia povinnosti Zmluvnej strany zachovávať mlčanlivosť podľa tejto Zmluvy, informácií, z ktorých povahy vyplýva, že Zmluvná strana nemá záujem o ich utajenie, ak ich Zmluvná strana výslovne neoznačila za dôverné;

Implementačný manuál - znamená písomný dokument – integračný manuál, ktorý obsahuje popis komunikácie medzi Klientom, Zákazníkom a Besteron a. s. ktorého účelom je načrtnúť procesný tok spracovania a realizácie platobnej relácie zobrazením interakcie medzi Klientom, Zákazníkom a Besteron a.s.; Besteron a.s. je oprávnená Implementačný manuál kedykoľvek meniť, o čom je povinná Klienta bezodkladne informovať;

Jedinečný identifikátor – znamená kombinácia písmen, číslíc alebo symbolov, ktorú oznámi Besteron a. s. ako poskytovateľ platobných služieb Klientovi ako používateľovi platobných služieb a ktorú používateľ platobných služieb poskytne na účely jednoznačnej identifikácie iného používateľa platobných služieb alebo jeho platobného účtu pre platobné operácie a ktorý slúži na identifikáciu Klienta a ktorý Klientovi prideliť Besteron a. s.. Jedinečný identifikátor je uvedený v Zmluve;

Klient - znamená fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je príjemcom finančných prostriedkov platobnej operácie v súlade s ustanovením § 2, ods. 5 Zákona o a je klientom Besteron a.s. v zmysle Zmluvy;

MMP – znamená minimálne mesačné plnenie, ktoré je Klient povinný zaplatiť Besteron a. s. za príslušný kalendárny mesiac; výška MMP je uvedená v Cenníku Besteron, alebo je individuálne dojednaná s Klientom v Zmluve; Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, poplatok za transakciu podľa Cenníka sa započítava na MMP;

NBS - znamená Národná banka Slovenska, so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, IČO: 30844789;

Neautorizovaná platobná operácia – znamená platobná operácia, na vykonanie ktorej nebol udelený súhlas v požadovanej forme a podobe;

Obchodný zákonník - znamená zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení;

PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard (Štandard bezpečnosti údajov odvetvia platobných kariet) – súbor pravidiel týkajúcich sa bezpečnosti platobných kariet, ktorý zriadila Rada pre bezpečnosť údajov PCI vymenovaná Platobnými schémami na štandardizáciu otázok týkajúcich sa ochrany údajov držiteľa karty. Podrobné pravidlá a požadovaný spôsob overenia primeraný spôsobu acquiringu platobných kariet sú k dispozícii na adrese www.pcisecuritystandards.org;

Platiteľ - znamená fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je zákazníkom Klienta a ktorá Klientovi platí za tovary alebo služby prostredníctvom Besteron;

Platobná operácia – znamená akýkoľvek prevod finančných prostriedkov medzi platobnými účtami vedenými u Poskytovateľa platobných služieb;

Podmienky ochrany súkromia – sú časťou zmluvného vzťahu medzi Besteron a. s. a Klientom založeného týmito VOP, ktoré upravujú podmienky, za ktorých Besteron a. s. spracúva a nakladá s osobnými údajmi jednotlivých dotknutých osôb;

Politicky exponovaná osoba - znamená osoba definovaná v ustanovení § 6 zákona č. 297/2008 Z. z. o legalizácii príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov fyzická osoba, ktorej je alebo bola zverená významná verejná funkcia. Za významnú verejnú funkciu sa považuje: a) hlava štátu, predseda vlády, podpredseda vlády, minister,

vedúci ústredného orgánu štátnej správy, štátny tajomník alebo obdobný zástupca ministra, b) poslanec zákonodarného zboru, c) sudca najvyššieho súdu, sudca najvyššieho správneho súdu, sudca ústavného súdu alebo iných súdnych orgánov vyššieho stupňa, proti rozhodnutiu ktorých sa s výnimkou osobitných prípadov už nemožno odvolať, predseda Súdnej rady Slovenskej republiky, podpredseda Súdnej rady Slovenskej republiky, predseda Špecializovaného trestného súdu, podpredseda Špecializovaného trestného súdu, predseda krajského súdu, podpredseda krajského súdu, predseda okresného súdu alebo podpredseda okresného súdu, d) člen dvora audítorov alebo rady centrálnej banky, e) veľvyslanec, chargé d'affaires, f) vysoko postavený príslušník ozbrojených síl, ozbrojených zborov alebo ozbrojených bezpečnostných zborov, g) člen riadiaceho orgánu, dozorného orgánu alebo kontrolného orgánu štátneho podniku alebo obchodnej spoločnosti patriacej do vlastníctva štátu, alebo h) generálny prokurátor, námestník generálneho prokurátora, špeciálny prokurátor, zástupca špeciálneho prokurátora, krajský prokurátor, námestník krajského prokurátora, okresný prokurátor alebo námestník okresného prokurátora, i) osoba v inej obdobnej funkcii s celoštátnym významom alebo regionálnym významom alebo inej obdobnej funkcii vykonávanej v inštitúciách Európskej únie alebo v medzinárodných organizáciách, j) člen štatutárneho orgánu politickej strany alebo politického hnutia. Politicky exponovanou osobou sa na účely tejto definície rozumie aj fyzická osoba, ktorou je manžel, manželka alebo osoba, ktorá má podobné postavenie ako manžel alebo manželka osoby v predchádzajúcej vete, dieťa, zať, nevesta osoby uvedenej v predchádzajúcej vete, alebo osoba, ktorá má podobné postavenie ako zať alebo nevesta osoby uvedenej v predchádzajúcej vete, alebo jej rodič. Politicky exponovanou osobou sa rozumie aj fyzická osoba, o ktorej je známe, že je konečným užívateľom výhod rovnakého klienta alebo inak ovláda rovnakého klienta ako osoba uvedená v prvej vete tejto definície, alebo podniká spolu s osobou uvedenou v prvej vete tejto definície, alebo klienta, ktorý bol zriadený v prospech osoby uvedenej v odseku v prvej vete tejto definície;

Poskytovateľ platobných služieb – poskytovateľom platobných služieb sa rozumie subjekt uvedený v § 2 ods. 2. Zákona. Môže ním byť napr. vydavateľ platobnej karty/elektronických peňazí a/alebo osoba, ktorá zriaďuje alebo vedie platobný účet pre Platiteľa alebo Klienta.

Povolenie - znamená vydané Národnou bankou Slovenska, registračné číslo povolenia č.z. 100-000-113-764 k č. sp. NBS1-000-020-313 zo dňa 02. júla 2018, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 11. júla 2018 na poskytovanie platobných služieb podľa ustanovenia § 2, ods. 1, písm. e) Zákona - prijímanie platobných operácií;

Pracovný deň - znamená deň, v ktorom vykonáva činnosť Besteron a. s. ako aj ostatní poskytovatelia platobných služieb, ktorí sa zúčastňujú na vykonávaní platobnej operácie a ktorý zároveň nie je dňom pracovného voľna a dňom pracovného pokoja; spravidla sa jedná o pondelok až piatok;

Predmety duševného vlastníctva – znamená software, dáta, autorské práva, ochranné známky, servisné známky, práva (registrované alebo neregistrované) k designu, obchodné značky, osvedčenia o známke, práva k topografiám, pseudonymom, doménam, obchodné meno a iné označenie pôvodu, goodwill súvisiaci s vyššie uvedeným a registrácia vyššie uvedeného a prihlášky k registrácii vyššie uvedeného, vrátane všetkých rozšírení, zmien či obnovení akejkoľvek registrácie či prihlášky; práva k vynálezom, objavom a nápadom, bez ohľadu na možnosť prihlásenia patentu k týmto vynálezom, objavom a nápadom; patenty, prihlášky patentov vrátane všetkých ich rozšírení, zmien či obnovení; práva k neverejným informáciám, obchodnému tajomstvu, know-how, vzorom, procesom, postupom, záznamom o výskume a vynálezoch, informácie o testoch, prieskumy trhu, softwarové a utajované informácie, bez ohľadu na možnosť prihlásenia patentu týkajúceho sa vyššie uvedeného, a práva podľa akéhokoľvek právneho poriadku obmedziť používanie, či zverejňovanie vyššie uvedeného ktoroukoľvek osobou; písomnosti a všetka dokumentácia bez ohľadu na možnosť prihlásenia patentu k týmto písomnostiam a dokumentácii; registrácie a prihlášky autorských práv, obnovenie či rozšírenie týchto registrácií a prihlášok; a práva vyplývajúce z licencií a ďalšie obdobné práva z duševného vlastníctva;

Príjemca – znamená osoba, ktorá je príjemcom finančných prostriedkov platobnej operácie;

VOP - znamenajú tieto Všeobecné obchodné podmienky v platnom znení;

Vyúčtovanie – znamená pripisovanie čistej sumy na účet Klienta, teda sumy po odpočítaní príslušného zmluvného poplatku;

Zákazník - znamená fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je zákazníkom Klienta; ak nie je uvedené inak, Zákazník znamená zároveň Platiteľ v súlade s týmito VOP;

Zákon - znamená zákon č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov;

Zmluva alebo Rámcová zmluva - znamená Rámcová zmluva uzavretá medzi Besteron a. s. a Klientom, ktorá zakladá záväzkový vzťah medzi Besteron a. s. a Klientom a ktorej predmetom je najmä úprava práv a povinností Besteron a. s. a Klienta pri poskytovaní platobných služieb v súlade so Zákonom. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú obchodné podmienky (VOP) a Cenník. Odlišné dojednania v Zmluve majú prednosť pred dojednaniaми podľa VOP;

Zmluvné strany – znamená Klient a Besteron a. s..

2. Všeobecné ustanovenia o Besteron

- 2.1. Aplikácia Besteron je platobný systém určený pre uskutočnenie Platobných operácií medzi Klientom a Zákazníkom v reálnom čase. Systém je navrhnutý a implementovaný modernou Service Orientovanou Architektúrou (SOA). Tento spôsob implementácie zaisťuje maximálnu dostupnosť služieb, a schopnosť reagovať na potreby rastu aplikácie, ako je rozširovanie služieb, počtu užívateľov a iné. Jednotlivé komponenty sú navrhnuté tak, aby sa dali kombinovať, poprípade vymieňať bez nutnosti zásahu do ostatných komponentov.
- 2.2. Besteron umožňuje vykonávanie Platobných operácií rôznymi platobnými metódami (najmä platobná karta, internet banking alebo iné platobné aplikácie elektronického bankovníctva). Aktuálny zoznam platobných prostriedkov podporovaných systémom Besteron je zverejnený na webovej stránke www.besteron.sk.
- 2.3. Spoločnosť Besteron a. s., ktorá je prevádzkovateľom systému Besteron, poskytuje Klientom platobné služby, a to prijímanie Platobných operácií, výsledkom ktorých je pripísanie finančných prostriedkov na platobný účet Prijemcu. Besteron a. s. zabezpečuje služby v súlade s ustanoveniami Zákona a na základe Povolenia udeleného NBS. Besteron a. s. pri poskytovaní platobnej služby prijímanie Platobných operácií Klientom využíva služby acquirera, ktorý zabezpečuje pre Besteron a. s. zúčtovanie s kartovými schémami Mastercard a VISA.
- 2.4. V prípade, že Klient má záujem o spoluprácu so spoločnosťou Besteron a. s. a využívanie systému Besteron, vyplní registračný formulár na webovej stránke www.besteron.sk. Po prijatí vyplneného formuláru zaháji Besteron a. s. interný proces schvaľovania Klienta, výsledkom ktorého je elektronická správa o schválení/neschválení Klienta oznámená Klientovi. Súčasťou tejto elektronickej správy je aj návrh Zmluvy s Besteron a. s.. Zmluva sa považuje za uzavretú momentom, keď Klientovi potvrdí Besteron a. s. prijatie návrhu Zmluvy.
- 2.5. Spolupráca medzi Klientom a Besteron a. s. prebieha na základe uzatvorenej Rámцovej zmluvy v znení jej prípadných dodatkov a príloh, v súlade s týmito VOP, Zákonom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike.
- 2.6. Besteron a. s. poskytuje Klientovi informácie v súlade s ustanoveniami § 38 – 41 Zákona jedenkrát mesačne v rozhraní Besteron, a to najneskôr do 10 dní odo dňa skončenia príslušného kalendárneho mesiaca.
- 2.7. Klient svojim Zákazníkom sprístupní príslušný formulár, alebo iné elektronické riešenie umožňujúce vykonať Platobnú operáciu. Údaje o takto vykonanej Platobnej operácii sú Klientovi následne automaticky sprístupnené prostredníctvom systému Besteron.
- 2.8. Forma, podoba a postup na udelenie súhlasu na vykonanie Platobnej operácie a odvolanie takého súhlasu: Zákazník si zvolí formu úhrady prostredníctvom Besteron kliknutím na tlačidlo Besteron alebo iné elektronické riešenie, kde sú zobrazené všetky dostupné platobné metódy. Následne si Zákazník zvolí konkrétnu platobnú metódu (napr. platbu prostredníctvom bankového tlačidla alebo platobnej karty). Po zvolení platobnej metódy je Zákazník automaticky presmerovaný do zóny Autentifikácie. Počas Autentifikácie sa Zákazníkovi objaví kompletný platobný príkaz s uvedením sumy a typu platobnej brány. Klient potvrdí platobný príkaz spôsobom vyžadovaným podľa zvoleného platobného prostriedku, a to najmä kliknutím na

tlačidlo „Zaplatiť“ alebo „Odoslať platbu“ alebo tlačidlo s rovnakým, alebo obdobným významom (ďalej len „Zaplatiť“). Kliknutím na tlačidlo „Zaplatiť“ Zákazník vyjadruje svoj súhlas s Platobnou operáciou a berie na vedomie povahu realizovanej Platobnej operácie a spôsob vysporiadania jeho záväzku, pričom zároveň potvrdením platby (stlačením tlačidla „Zaplatiť“) vyjadruje svoj súhlas s týmto spôsobom vysporiadania jeho záväzku. Realizáciou Platobnej operácie Klientovi, dochádza zároveň k uzavretiu dohody medzi Zákazníkom a Besteron a. s. v súlade s ktorou sa Besteron a. s. zaväzuje uhradiť za Zákazníka jeho záväzok voči Klientovi na úhradu ceny za tovary alebo služby. Úhrada ceny za tovary alebo služby bude vykonaná prostredníctvom vyúčtovania.

- 2.9. Okamihom prijatia platobného príkazu sa rozumie okamih, keď poskytovateľ platobných služieb Zákazníka prijal platobný príkaz, ktorý bol predložený priamo Zákazníkom. Ak okamihom prijatia nie je pracovný deň poskytovateľa platobných služieb Zákazníka, platobný príkaz sa považuje za prijatý v nasledujúci pracovný deň. Poskytovateľ platobných služieb môže určiť čas pred koncom pracovného dňa, po uplynutí ktorého sa každý prijatý platobný príkaz považuje za prijatý v nasledujúci pracovný deň.
- 2.10. Zákazník ako používateľ platobných služieb nesmie odvolať platobný príkaz po okamihu prijatia platobného príkazu poskytovateľom platobných služieb Zákazníka, ak nie je ďalej v týchto VOP ustanovené inak. Ak Zákazník udelil súhlas na vykonanie Platobnej operácie, Platobná operácia sa považuje za autorizovanú. Zákazník autorizuje Platobnú operáciu pred jej vykonaním. Súhlas na vykonanie opakujúcich sa viacerých Platobných operácií možno odvolať, pričom od okamihu odvolania je nasledujúca Platobná operácia považovaná za neautorizovanú.
- 2.11. Besteron a. s. vykoná platobnú službu bez zbytočného odkladu v súlade so zvoleným programom Klienta; maximálna lehota na vykonanie platobnej služby je obvykle 14 pracovných dní. Platby prijaté po 18:00 hod. sa považujú za prijaté až v nasledujúci pracovný deň, platby prijaté počas dní pracovného pokoja a sviatkov sa považujú za prijaté v najbližší pracovný deň.
- 2.12. Klient je oprávnený kedykoľvek nahliadať do systému Besteron v časti, ktorá sa týka Klienta, a to napríklad zadať požiadavku na zobrazenie pohybov na účte, filtrovať pohyby na účte, a to nasledovným spôsobom:
 - a) Klient zvolí položku v menu zobrazenia výpisov;
 - b) Klient zvolí filter pre zobrazenie údajov;
 - c) Systém Besteron zobrazí všetky údaje Klienta, ktoré podliehajú zadanému filtru.
- 2.13. Klient nie je oprávnený vo vzťahu k svojim Zákazníkom stanovovať minimálnu alebo maximálnu hranicu cenu tovaru a/alebo služby, pri ktorej je možné realizovať platbu zaň prostredníctvom Besteron.
- 2.14. Klient zároveň nie je oprávnený meniť ceny tovarov a/alebo služieb v závislosti od spôsobu platby, ktorú si zvolí Zákazník tak, aby nedošlo k neprimeranému zvýhodňovaniu alebo znevýhodňovaniu platobnej metódy Besteron. Klient nie je oprávnený spoplatniť konkrétnu platobnú metódu.
- 2.15. Klient nie je oprávnený byť sprostredkovateľom, ktorý sa podieľa na realizácii platieb prostredníctvom platobnej metódy Besteron pre inú osobu. Je výslovne zakázané používať implementáciu systému Besteron jedného Klienta na prevádzkovanie internetových obchodov alebo iných foriem podnikateľskej činnosti iných osôb. Zároveň Klient nie je oprávnený používať systém Besteron pre iné vlastné internetové obchody alebo iné formy podnikateľskej činnosti, ako tie ktoré uviedol v Zmluve. Porušenie týchto povinností predstavuje podstatné porušenie Zmluvy a Besteron a. s. si vyhradzuje právo v takom prípade pozastaviť realizáciu akýchkoľvek Platobných operácií.
- 2.16. Prostriedky Klienta nachádzajúce sa na bankovom účte Besteron a. s. sa neúročia.

3. Vznik, zmena a zánik záväzkového vzťahu medzi Besteron a. s. a Klientom

- 3.1. Besteron a. s. poskytuje platobné služby pre Klienta na základe uzavretej Rámcovej zmluvy v súlade s Cenníkom, týmito VOP, pravidlami poskytovateľov platobných služieb, Zákomom, Obchodným zákonníkom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Ak Klient nedodrží podmienky uzavretej Rámcovej zmluvy alebo týchto VOP, pravidiel

poskytovateľov platobných služieb, Zákona, Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, a ak v dôsledku takéhoto nedodržania vzniknú dodatočné náklady vrátane akýchkoľvek uložených sankcií, Besteron a. s. môže tieto náklady a sankcie účtovať Klientovi v plnej výške.

- 3.2. Rámcová zmluva medzi Besteron a. s. a Klientom sa uzatvára písomne.
- 3.3. Klient uzatvorením Zmluvy s odkazom na záväznosť týchto VOP, formou priloženého formulára, ktorý môže byť súčasťou Zmluvy, záväzne vyhlasuje, že nie je Politicky exponovanou osobou ak z Rámcovej zmluvy nevyplýva inak. Ak dôjde k akejkoľvek zmene vo vyhlásení podľa predchádzajúcej vety tohto bodu VOP, je Klient povinný o tom Besteron a. s. písomne informovať, a to do 3 pracovných dní odo dňa takejto zmeny. Nepravdivosť vyhlásenia podľa prvej vety, resp. neoznámenie zmeny vo vyhlásení podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Zmluvy, sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností Klienta a zakladá právo Besteron a. s. na odstúpenie od Zmluvy; Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutý nárok Besteron a. s. na náhradu škody.
- 3.4. Zmluva medzi Besteron a. s. a Klientom sa uzatvára na dobu určitú alebo na dobu neurčitú.
- 3.5. Besteron a. s. bez zbytočného odkladu po uzatvorení Zmluvy poskytne Klientovi Implementačný manuál a umožní Klientovi využívať Besteron.
- 3.6. Klient berie na vedomie a súhlasí s tým, že umožnenie využívania systému Besteron podlieha implementačnému a schvaľovaciemu procesu, v rámci ktorého Besteron a. s. posúdi, či Klient spĺňa všetky zákonné a zmluvné požiadavky na využívanie systému Besteron. Klient je povinný strpieť implementačný a schvaľovací proces pre každý jednotlivý internetový obchod alebo inú formu podnikateľskej činnosti, v rámci ktorej bude využívať službu Besteron. Pridanie nového internetového obchodu alebo inej formy podnikateľskej činnosti, ktorá nebola Klientom uvedená v Rámcovej zmluve je možné na základe dodatku k už uzatvorenej Rámcovej zmluve alebo na základe novej Zmluvy. Uvedené sa vzťahuje aj na vymedzenie tovarov a služieb, ktoré Klient poskytuje svojim Zakáznikom.
- 3.7. Trvanie Rámcovej zmluvy skončí:
 - a) dohodou Zmluvných strán ku dňu uvedenom v takejto dohode o ukončení trvania Rámcovej zmluvy;
 - b) uplynutím dohodnutej doby; ak bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú;
 - c) výpoveďou;
 - d) odstúpením od Zmluvy zo zákonných dôvodov;
 - e) zánikom Besteron a. s. alebo Klienta bez právneho nástupcu,
 - f) smrťou Klienta, ak je Klient fyzická osoba-podnikateľ;
 - g) ukončením podnikateľskej činnosti Klienta, ak je Klient fyzická osoba – podnikateľ;
 - h) zánikom Povolenia Besteron a. s., alebo dňom doručenia rozhodnutia NBS o odobratí Povolenia.
- 3.8. Klient je oprávnený vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú s výpovednou lehotou v trvaní 1 mesiac (slovom: jeden mesiac). Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Uplynutím výpovednej lehoty trvanie Zmluvy končí. Besteron a. s. ako poskytovateľ platobných služieb je oprávnený vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú s výpovednou lehotou v trvaní 2 mesiace (slovom: dva mesiace); to neplatí, ak Besteron a. s. podáva výpoveď Zmluvy z dôvodu, že Klient konal preukázateľne podvodným spôsobom. Klient ani Besteron a. s. nie sú oprávnení bezdôvodne vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu určitú.
- 3.9. Besteron a. s. je oprávnená Rámcovú zmluvu vypovedať s účinkom ku dňu doručenia výpovede Klientovi v prípade ak:
 - a) počas doby šesť mesiacov nedošlo k žiadnej platobnej operácii na základe Zmluvy,
 - b) Klient porušil Rámcovú zmluvu (vrátane VOP a všetkých jej príloh) a nevykoná nápravu v náhradnej primeranej lehote nie dlhšej ako 10 pracovných dní, ktorá mu bola zo strany Besteron a. s. poskytnutá (bez nutnosti výzvy),
 - c) Klient opakovane alebo hrubo poruší Zmluvu (vrátane VOP a jej príloh),
 - d) Besteron a. s. má dôvodné podozrenie, že Klient konal v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi, so zásadami poctivého obchodného

- styku alebo v pomeroch Klienta došlo k výrazným zmenám, ktoré nedávajú záruku plnenia podmienok Zmluvy,
- e) Besteron a. s. má dôvodné podozrenie, že Klient porušuje pravidlá poskytovateľov platobných systémov, škodí dobrému menu Besteron a. s., porušuje práva duševného vlastníctva, predáva tovar alebo poskytuje služby v rozpore s právnym poriadkom,
 - f) poskytovateľ platobných služieb požiada Besteron a. s., aby prestali poskytovať službu Besteron konkrétnemu Klientovi,
 - g) Besteron a. s. ukončila prevádzkovanie systému Besteron z akéhokoľvek dôvodu alebo
 - h) v akýchkoľvek iných odôvodnených prípadoch.
- 3.10. Klient je povinný uhradiť poskytovateľovi platobných služieb Besteron a. s. celú sumu pravidelne účtovaných poplatkov za platobné služby (MMP) počas celej doby trvania Rámcovej zmluvy až do skončenia trvania Rámcovej zmluvy, ktorú je možné ukončiť s účinnosťou len ku koncu kalendárneho mesiaca. V prípade, kedy dôjde k vzniku Zmluvy medzi Besteron a. s. a Klientom v priebehu kalendárneho mesiaca, je Klient povinný začať s úhradou MMP od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, kedy došlo k vzniku Zmluvy medzi Besteron a. s. a Klientom.
- 3.11. Besteron a. s. je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov, alebo svojej obchodnej politiky, alebo na základe rozhodnutia Besteron a. s. zmeniť alebo úplne nahradiť Cenník a/alebo tieto VOP. Túto zmenu Besteron a. s. zverejní vo svojich obchodných priestoroch a na svojej internetovej stránke www.besteron.sk spolu s určením platnosti a účinnosti takejto zmeny, pričom zverejnenie zabezpečí Besteron a. s. najmenej 2 mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti zmien. Pre vylúčenie pochybností, Besteron a. s. je oprávnená zmeniť alebo úplne nahradiť aj individuálne dojednané cenové podmienky poskytovania služieb.
- 3.12. Ak Klient nesúhlasí so zmenou týchto VOP a/alebo Cenníku, je povinný písomne oznámiť Besteron a. s. najneskôr do dňa účinnosti zmeny, že zmeny obchodných podmienok neprijíma. Ak Klient neoznámí Besteron a. s. pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti zmien, že zmeny podľa bodu 3.11 tohto článku VOP neprijíma, platí domnienka, že Klient tieto zmeny prijal. Ak Klient nesúhlasí so zmenami VOP a/alebo Cenníku podľa bodu 3.11 tohto článku VOP, má právo na okamžité ukončenie trvania Rámcovej zmluvy bez poplatkov pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien.
- 3.13. Klient je povinný okamžite po ukončení zmluvného vzťahu s Besteron a. s. prestať používať aplikáciu Besteron, odstrániť ju zo svojich systémov a internetových obchodov, prestať používať označenie Besteron, ako aj akékoľvek iné označenia, logá, obchodné názvy ap., ktoré Klient používa v súvislosti so Zmluvou, vrátane označení zmluvných partnerov Besteron a.s.
- 3.14. Besteron a. s. má právo od Klienta:
- a) požadovať odpisy listín a podpisy na listinách osvedčené notárom alebo iným orgánom v zmysle platných právnych predpisov;
 - b) požadovať úradný preklad do slovenského jazyka tých cudzojazyčných listín, ktorých predloženie Besteron a. s. požaduje;
 - c) požadovať, aby zahraničné listiny vydané alebo overené súdmi a úradmi v cudzine, ktorých predloženie Besteron a. s. požaduje, boli opatrené predpísanými overeniami (legalizačná doložka, superlegalizačná doložka, apostille);
 - d) požadovať doplnenie predkladanej listiny alebo doloženie inej a/alebo ďalšej listiny.

4. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 4.1. Besteron a. s. je povinná:
- a) poskytovať platobné služby s odbornou starostlivosťou, v súlade s platnými právnymi predpismi, zachovávať mlčanlivosť o zmluvnom vzťahu s Klientom;
 - b) uchovávať záznamy o zrealizovanej platbe, a to najmenej po dobu 5 rokov (slovom: päť rokov) v archíve s dostatočným zabezpečením pred prístupom tretej osoby;
 - c) odovzdať Klientovi Implementačný manuál bez zbytočného odkladu po uzavretí Zmluvy a umožniť Klientovi vykonať implementáciu Besteron;
 - d) poskytnúť Klientovi pri implementácii Besteron súčinnosť;

- e) sprístupniť Klientovi informácie o platobných službách a zrealizovaných platbách prostredníctvom rozhrania Besteron;
 - f) v prípade spôsobenia akejkoľvek chyby pri poskytovaní platobných služieb, vykonať nápravu bez zbytočného odkladu po jej zistení;
 - g) zaslať Klientovi vyúčtovanie a faktúru po skončení kalendárneho mesiaca.
- 4.2. Besteron a. s. je oprávnená:
- a) odmietnuť zrealizovanie transakcie v prípade, že má pochybnosti o jej súlade s platnými právnymi predpismi alebo internými predpismi Besteron a. s.;
 - b) kedykoľvek postúpiť akúkoľvek svoju pohľadávku voči Klientovi na tretiu osobu aj bez predchádzajúceho súhlasu Klienta;
 - c) účtovať za každú vykonanú platbu v prospech Klienta odmenu Besteron a. s. v súlade so Zmluvou, týmito VOP a Cenníkom, a to tak, že je oprávnená príslušnú výšku odmeny stiahnuť z finančných prostriedkov, ktoré patria Klientovi v každom jednotlivom prípade;
 - d) účtovať MMP v súlade so Zmluvou, týmito VOP a Cenníkom, a to tak, že je oprávnená príslušnú výšku odmeny stiahnuť z finančných prostriedkov, ktoré patria Klientovi;
 - e) účtovať Klientovi zmluvnú pokutu vo výške 0,03% denne za omeškanie s úhradou akejkoľvek platby podľa Zmluvy a VOP a túto prípadne stiahnuť z finančných prostriedkov, ktoré patria Klientovi; zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Besteron a. s. na náhradu škody;
 - f) účtovať poplatky za nadštandardné služby (napr. chargebacky) a tieto prípadne stiahnuť z finančných prostriedkov, ktoré patria Klientovi.
- 4.3. Besteron a. s. je oprávnená na nevyhnutný čas zablokovať finančné prostriedky Klienta, a to v nasledovných prípadoch:
- a) takáto povinnosť jej vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu;
 - b) takáto povinnosť jej vyplýva z rozhodnutia súdu, alebo iného orgánu oprávneného vydať takéto rozhodnutie;
 - c) bol voči Klientovi vyhlásený konkurz, povolená reštrukturalizácia, alebo bol návrh na vyhlásenie konkurzu zamietnutý pre nedostatok majetku, Klient vstúpil do likvidácie, alebo ak bolo rozhodnuté o zániku spoločnosti Klienta bez právneho nástupcu;
 - d) voči Klientovi, resp. osobám oprávneným konať v jeho mene, bolo začaté trestné konanie;
 - e) existuje dôvodné podozrenie, že finančné prostriedky Klienta, resp. ich časť pochádzajú z trestnej činnosti, prípadne sú určené na jej páchanie;
 - f) ak Klient opakovane porušuje svoje povinnosti podľa Zmluvy a VOP a Besteron a. s. hrozí z takéhoto konania Klienta vznik škody.
- 4.4. Klient je povinný:
- a) do 10 pracovných dní oznamovať Besteron a. s. v písomnej alebo elektronickej forme (elektronickými médiami) všetky zmeny týkajúce sa jeho údajov, a to konkrétne – zmenu obchodného mena/názvu, zmenu sídla/miesta podnikania, zmena štatutárneho orgánu, spôsobu konania v mene Klienta, ak je Klientom právnická osoba, zmenu osôb oprávnených konať v mene Klienta, zmenu doručovacej adresy, ak je iná ako adresa sídla/miesta podnikania, zmenu v obsadení dozornej rady, ak je táto zriadená, ako aj zmenu osôb s podielom na základnom imaní a hlasovacích právach Klienta, ako aj údajov týkajúcich sa internetového obchodu;
 - b) oznamovať Besteron a. s. všetky skutočnosti, ktoré môžu viesť k jeho bezdôvodnému obohateniu alebo k neoprávnenému obohateniu cudzích osôb a k poškodeniu Besteron a. s., ako je pripísanie platby, ktorá mu nepatrí, strata alebo odcudzenie dokumentov týkajúcich sa zmluvného vzťahu medzi Besteron a. s. a Klientom, pečiatky Klienta, vstup do konkurzu a pod.;
 - c) zaplatiť Besteron a. s. odmenu za služby poskytované podľa tejto Zmluvy a VOP vo výške podľa Cenníka;
 - d) vo svojich obchodných podmienkach jasne a zrozumiteľne uviesť, že vykonanie platobnej operácie prostredníctvom platobného systému Besteron podlieha týmto VOP a informovať Zákazníkov, že Podmienky ochrany súkromia Besteron a. s. upravujú spracúvanie osobných údajov vykonávané Besteron a.s.;
 - e) vykonávať svoju podnikateľskú činnosť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi;

f) akékoľvek Platobné operácie medzi Klientom a Zákazníkom realizované prostredníctvom systému Besteron musia byť realizované v dobrej viere a Klient je povinný odmietnuť Platobnú operáciu pokiaľ vie alebo by mal vedieť pri vynaložení odbornej starostlivosti, že vykonanie Platobnej operácie je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo odporuje pravidlám poskytovateľov platobných služieb.

- 4.5. Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Besteron a. s. postúpiť na tretiu osobu svoju pohľadávku voči Besteron a. s. alebo inak s ňou nakladať, ak takáto pohľadávka existuje. Klient nie je oprávnený zriadiť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Besteron a. s. záložné právo k pohľadávke Klienta voči Besteron a. s.. Klient nie je oprávnený započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči pohľadávke Besteron a. s. bez predchádzajúceho písomného súhlasu Besteron a. s..
- 4.6. Klient berie na vedomie, že ak je podľa uváženia Besteron a. s. vyhodnotený ako rizikový, Besteron a. s. je oprávnená voči nemu uplatniť individuálny Cenník alebo iné bezpečnostné požiadavky a s tým súvisiace poplatky.

5. Komunikácia a doručovanie

- 5.1. Komunikácia medzi Besteron a. s. a Klientom prebieha v slovenskom jazyku prioritne prostredníctvom systémovej aplikácie Besteron po prihlásení Klienta do svojho účtu a rozhrania Besteron.
- 5.2. Besteron a. s. doručuje Klientovi osobne, kuriérskou službou, poštou, alebo elektronickými komunikačnými médiami (e-mail alebo iné elektronické médium) na poslednú známu adresu Klienta.
- 5.3. Pri osobnom doručovaní (za ktoré sa považuje preberanie písomností v sídle Besteron a. s. Klientom alebo splnomocnenou osobou) sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, ak ich adresát odoprie prevziať.
- 5.4. Pri doručovaní písomností poštou sa písomnosti považujú za doručené v tuzemsku tretí deň po ich uložení na pošte prijímateľa, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.
- 5.5. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené aj momentom keď prijímajúca strana odmietne zásielku prijať, alebo momentom vrátenia zásielky odosielateľovi ako nedoručiteľnej, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.
- 5.6. Písomnosť sa považuje za doručenú aj vtedy, ak sa zásielka vráti ako nedoručiteľná podľa predchádzajúcich bodov.
- 5.6. Písomnosti doručené prostredníctvom e-mailu alebo iným elektronickým médium platia za doručené deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.
- 5.7. Klient je povinný zabezpečiť, aby Besteron a. s. mala vždy úplné a správne informácie a je povinný informovať Besteron a. s. o každej zmene obchodného mena/názvu, adresy, sídla, bydliska alebo údajov o webstránke internetového obchodu. Ak Klient poruší povinnosť podľa predchádzajúcej vety tohto bodu VOP, t.j. neinformuje Besteron a. s. o takejto zmene, považuje sa doručenie na poslednú známu adresu Klienta za riadne vykonané.
- 5.8. Klient súhlasí, aby akákoľvek telefonická komunikácia medzi Besteron a. s. a Klientom bola zaznamenaná a archivovaná Besteron a. s., a to aj bez predchádzajúceho upozornenia Besteron a. s..

6. Zodpovednosť za škodu

- 6.1. Besteron a. s. nesie zodpovednosť len za škody zavinené výlučne Besteron a. s..
- 6.2. V nadväznosti na ustanovenie predchádzajúceho bodu tohto článku VOP Zmluvné strany konštatujú, že pre právne vzťahy Besteron a. s. a Klienta je princíp objektívnej zodpovednosti Besteron a. s. vylúčený. V prípade vzniku povinnosti Besteron a. s. nahradiť Klientovi spôsobenú škodu, nie je Besteron a. s. povinná uhradiť ušlý zisk Klienta.

- 6.3. Besteron a. s. nezodpovedá za škody spôsobené vyššou mocou ako napr. havárie, živelné pohromy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, brannej pohotovosti štátu a iných okolností mimo kontrolu Besteron a. s., alebo ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa všeobecne záväzných predpisov.
- 6.4. Besteron a. s. a Klient sa dohodli, že maximálna výška náhrady škody, ktorú sa Besteron a. s. zaväzuje nahradiť Klientovi v prípade porušenia zmluvných povinností Besteron a. s. a za predpokladu vzniku nároku na ňu, je limitovaná súčtom poplatkov vyplatených Klientom spoločnosti Besteron a. s. za obdobie posledných 12 mesiacov predchádzajúcich momentu vzniku nároku Klienta na náhradu škody.
- 6.5. Besteron a. s. znáša všetky poplatky a všetky úroky, ktoré sú voči používateľovi platobných služieb uplatňované v dôsledku nevykonania alebo chybného vykonania platobnej operácie spôsobeného Besteron a. s..
- 6.6. Klient je povinný nahradiť Besteron a. s. akúkoľvek škodu, ktorá vznikne Besteron a. s. v dôsledku porušenia povinnosti Klienta vyplývajúcej zo záväzkového vzťahu s Besteron a. s.. Klient je povinný nahradiť Besteron a. s. akékoľvek a všetky straty, ktoré vzniknú Besteron a. s. v dôsledku konania resp. nekonania Klienta, a to v plnej výške, ktorú mu oznámi Besteron a. s..
- 6.7. Klient ako sľubujúci záväzne vyhlasuje Besteron a. s. ako príjemcovi sľubu podľa ustanovenia § 725 Obchodného zákonníka, že Besteron a. s. nahradí akúkoľvek škodu, ktorá jej vznikne v dôsledku konania Klienta, ktoré je v rozpore s jeho zmluvnými alebo zákonnými povinnosťami, resp. v dôsledku opomenutia konania, na ktoré bol Klient povinný, a to vrátane akýchkoľvek ďalších nákladov spojených s uvedeným, a to najmä, nie však výlučne sankcie, poplatky, trovy konania, pokuty, iné priame a nepriame náklady Besteron a. s. spojené s vyššie uvedeným. Klient je povinný nahradiť škodu do 10 kalendárnych dní od doručenia výzvy Besteron a. s. ako príjemcu sľubu na jej nahradenie.
- 6.8. Klient má nárok na nápravu zo strany Besteron a. s. v prípade Neautorizovanej alebo chybné zúčtovanej platobnej operácie, ak Besteron a. s. bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia Neautorizovanej, alebo chybné vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet informoval o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu. Za účelom vylúčenia pochybností zmluvné strany konštatujú, že v prípade podľa predchádzajúcej vety tohto bodu VOP Klient nemá nárok na náhradu škody alebo inú náhradu okrem nároku na nápravu.

7. Reklamačný poriadok

- 7.1. Reklamačný poriadok všeobecným spôsobom upravuje vzťahy medzi Besteron a. s. a Klientom pri vybavovaní reklamácií a sťažností Klienta a upravuje právne vzťahy medzi Klientom a Besteron a. s. pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality služieb, ktoré poskytuje Besteron a. s. Klientovi. Reklamačný poriadok je súčasťou týchto VOP.
- 7.2. Ak sa Klient domnieva, že služby poskytnuté zo strany Besteron a. s. majú vadu, môže podať reklamáciu na Úsek reklamácií Besteron a. s.. Úsek reklamácií Besteron a. s. zároveň vedie evidenciu o reklamáciách.
- 7.3. Reklamácia zasielaná spoločnosti Besteron a. s. sa podáva písomne v slovenskom jazyku, a to poštou, elektronicky, alebo prostredníctvom systému Besteron (rozhrania). Reklamácia musí byť podaná oprávnenou osobou.
- 7.4. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu za vyššie uvedených podmienok u Besteron a. s. do 90 dní odo dňa zistenia vady.
- 7.5. Náklady spojené s vyhotovením a predložením reklamácie vrátane jej príloh znáša Klient ako predkladateľ reklamácie. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Besteron a. s..
- 7.6. Besteron a. s. je povinná vybaviť reklamáciu Klienta bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa predloženia reklamácie Klienta písomne a spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená (poštou, elektronicky, alebo prostredníctvom rozhrania Besteron). V odôvodnených zložitých prípadoch (najmä keď sa jedná o obsiahlejšiu Reklamáciu, závažný problém a pod.) je

spoločnosť Besteron a. s. oprávnená písomne predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie o ďalších najviac 30 dní; o takomto predĺžení lehoty na vybavenie reklamácie Besteron a. s. Klienta upovedomí bez zbytočného odkladu najneskôr vrámci 30 dňovej lehoty odo dňa doručenia reklamácie. Celkové vybavenie reklamácie Klienta v zložitých prípadoch nesmie presiahnuť 6 mesiacov.

- 7.7. Ak nie je používateľ platobných služieb, ktorý je spotrebiteľom, spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že Besteron a. s. porušila jeho práva, je oprávnený obrátiť sa na Besteron a. s. so žiadosťou o nápravu. Ak na túto žiadosť odpovie Besteron a. s. zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní, môže používateľ platobných služieb, ktorý je spotrebiteľom, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu s oprávnením na riešenie takéhoto sporu, pričom má právo výberu subjektu alternatívneho riešenia sporu. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporu je dostupný na adrese: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.
- 7.8. Klient sa zaväzuje riešiť a je povinný vysporiadať všetky podané reklamácie, sťažnosti, či iné nároky, ktoré si Zákazník uplatnil v súvislosti s predajom tovarov alebo poskytovaním služieb zo strany Klienta, priamo so Zákazníkom vrátane reklamácií, sťažností alebo iných nárokov uplatnených Zákazníkom priamo u Besteron a. s. a/alebo jej zmluvných partnerov. Za týmto účelom je Klient povinný vypracovať vlastný reklamačný poriadok a zverejniť ho na svojej webovej stránke. V prípade ak Zákazník uplatní reklamáciu, sťažnosť alebo iný nárok priamo u Besteron a. s. a/alebo jej zmluvného partnera je Besteron a. s. a/alebo jej zmluvný partner oprávnená postúpiť takúto reklamáciu, sťažnosť alebo iný nárok priamo Klientovi. Klient sa v tejto súvislosti zároveň zaväzuje poskytnúť Besteron a. s. všetku potrebnú súčinnosť, doklady a vysvetlenia, a to do 5 kalendárnych dní.
- 7.9. Klient je povinný uchovávať a archivovať pre potreby prípadných reklamácií, sťažností, či iných nárokov zo strany Zákazníkov všetky doklady alebo elektronické potvrdenia o Platobných operáciách, a to po dobu 5 (piatich) rokov od dátumu ich uskutočnenia a na vyžiadanie ich sprístupniť, alebo poskytnúť bez zbytočného odkladu Besteron a. s..
- 7.10. V prípade ak Klient zabezpečuje doručenie tovaru na miesto určené Zákazníkom, nesie zodpovednosť za stratu, úbytok, poškodenie zásielky alebo za akékoľvek oneskorenie dodania tovaru až do jeho doručenia na miesto určenia. Pri každej dodávke tovaru je Klient povinný od dopravcu požiadať o doklad o doručení, aby vedel preukázať, že tovar alebo služba boli Zákazníkovi doručené a že ich Zákazník prevzal.

8. Duševné vlastníctvo

- 8.1. Klient, ktorý uzavrel s Besteron a. s. Zmluvu je povinný na hlavnej stránke svojej webovej stránky umiestniť logo Besteron na viditeľnom mieste, a to bez zbytočného odkladu po implementácii Besteron. Umiestnenie loga Besteron na webovej stránke Klienta sa vykoná v súlade s manuálom určeným Besteron a. s..
- 8.2. Klient nie je oprávnený používať Predmety duševného vlastníctva Besteron a. s. bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu Besteron a. s.; ustanovenie bodu 9.1 VOP nie je týmto ustanovením dotknuté.

9. Ochrana Dôverných informácií

- 9.1. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách a dokladoch o záležitostiach týkajúcich sa druhej zmluvnej strany a jej obchodov, ktoré získala pri svojej činnosti alebo v súvislosti so Zmluvou a jej plnením a ktoré nie sú verejne prístupné, najmä informácie o platobných operáciách a o použití finančných prostriedkov prostredníctvom platobných prostriedkov. Tieto informácie sú zmluvné strany povinné utajovať, uchovávať, primerane zálohovať a chrániť pred neoprávneným prístupom, vyzradením, zneužitím, pozmenením, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením. Informácie a doklady o

záležitostiach týkajúcich sa Klienta a jeho obchodov môže Besteron a. s. poskytnúť tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom Klienta, alebo na jeho písomný pokyn, ak tieto VOP neustanovujú inak.

- 9.2. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- boli zverejnené ako nedôverné už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
 - majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade Zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí druhej Zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti ešte pred sprístupnením týchto informácií a informácie sprístupniť iba na takýchto účel;
 - sú alebo môžu byť získané z legálne voľne dostupných zdrojov;
 - boli získané nezávislým vývojom.
- 9.3. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť riadne a včasné utajenie Dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o Dôverných informáciách podľa všeobecne platných, zaužívaných a zachovávaných pravidiel, zásad a zvyklostí pre utajovanie a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o takýchto informáciách.
- 9.4. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť riadne a včasné utajenie Dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných spolupracujúcich tretích osôb, pokiaľ im takéto Dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené a/alebo sprístupnené v súlade s týmito VOP a Zmluvou.

10. Rozhodné právo

- 10.1. Zmluva, jej interpretácia a vzťahy, ktoré vznikli na jej základe sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky s tým, že Zmluvné strany sa dohodli, že použitie akéhokoľvek ustanovenia ktoréhokoľvek všeobecne záväzného právneho predpisu Slovenskej republiky, ktoré nie je kogentné, je výslovne vylúčené v rozsahu, v ktorom by jeho použitie mohlo meniť (či už úplne alebo čiastočne) význam, účel a/alebo interpretáciu ktoréhokoľvek ustanovenia Zmluvy a/alebo týchto VOP.
- 10.2. Akýkoľvek spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor Zmluvných strán, ktorý vznikne zo Zmluvy alebo v akejkolvek súvislosti so Zmluvou (vrátane akýchkoľvek a všetkých sporov týkajúcich sa jej uzavretia, platnosti, účinnosti, existencie a/alebo ukončenia) sa bude riešiť prednostne vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán vedenými v dobrej viere a s dobrým úmyslom.
- 10.3. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné vzájomné spory medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní platobných služieb v zmysle Zmluvy budú riešiť prednostne dohodou. Pokiaľ zmluvné strany nedospejú k dohode, je možné po dohode zmluvných strán riešiť prípadný spor aj formou rozhodcovského konania podľa zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov.

11. Vzdanie sa práva

- 11.1. Neuplatnenie akéhokoľvek práva podľa, na základe a/alebo v súvislosti so Zmluvou Zmluvnou stranou, alebo omeškanie s jeho uplatnením neznamená vzdanie sa tohto práva. Akékoľvek vzdanie sa práva podľa, na základe a/alebo v súvislosti so Zmluvou Zmluvnou stranou nie je účinné, pokiaľ nie je urobené písomne a doručené druhej Zmluvnej strane. Akékoľvek vzdanie sa práva podľa, na základe a/alebo v súvislosti so Zmluvou Zmluvnou stranou neznamená vzdanie sa akéhokoľvek ďalšieho práva podľa, na základe a/alebo v súvislosti so Zmluvou Zmluvnou stranou.

- 11.2. V súlade so Zmluvou a týmito VOP Zmluvnými stranami dohodnuté predĺženie času na splnenie konkrétnej povinnosti zo Zmluvy a/alebo týchto VOP neznamena predĺženie času na splnenie akejkolvek inej konkrétnej povinnosti zo Zmluvy a/alebo týchto VOP.

12. Bezpečnostné a opravné opatrenia

- 12.1. Klient je povinný dodržiavať bezpečnostné opatrenia vyplývajúce z týchto VOP, ako aj vyplývajúce z ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.
- 12.2. Klient je ďalej povinný používať len zabezpečené prostriedky na pripojenie k systému internetového bankovníctva, resp. pripojenie s Besteron.
- 12.3. Klient je povinný dodržiavať pravidlá poskytovateľov platobných služieb a v prípade akýchkoľvek rozporov medzi ustanoveniami Zmluvy a pravidlami poskytovateľov platobných služieb majú prednosť pravidlá poskytovateľov platobných služieb. Klient je povinný plniť povinnosti vyplývajúce z PCI-DSS v prípade spracúvania údajov z platobných kariet.
- 12.3. Klient je povinný nesprístupňovať svoje údaje tretím stranám.
- 12.4. Spoločnosť Besteron a.s. je povinná spracúvať osobné údaje dotknutých osôb v súlade s právnymi predpismi, hlavne smernicou GDPR a zákonom č. 297/2008 o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (AML zákon). Besteron a.s. spracúva osobné údaje na účely plnenia Zmluvy a na účely plnenia zákonných povinností spojených s plnením Zmluvy. Besteron a.s. vykonáva činnosti potrebné k vykonávaniu starostlivosti o Klienta a identifikovanie neobvyklých obchodných operácií, súčasťou čoho je aj monitoring transakcií. Pravidlá ochrany osobných údajov sú zverejnené na webovom sídle spoločnosti Besteron a.s. (<https://besteron.com/sk/ochrana-osobnych-udajov/>).

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1. Právny vzťah medzi Klientom a Besteron a. s. sa spravuje pravidlami poskytovateľov platobných služieb, Zmluvou, jej prílohami, týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, a to v uvedenom poradí. Ustanovenia týchto VOP majú prednosť pred obchodnými zvyklosťami, ak sa Zmluvné strany v konkrétnom prípade nedohodnú inak.
- 13.2. Zmluvy a VOP vrátane všetkých príloh sú vyhotovené v slovenskom jazyku. Za rovnopis s platnosťou originálu sa považuje aj fotokópia alebo scan týchto všeobecných obchodných podmienok, ak nebude preukázané inak.
- 13.3. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu a ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená. Zmluvné strany ďalej vyhlasujú, že Zmluvu uzatvorili na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju ani v omyle, ani v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluvu a tieto VOP si prečítali, obsahu Zmluvy a VOP porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Zmluvy a VOP Zmluvu vlastnoručne podpísali.
- 13.4. Uzavretím Zmluvy dáva Klient výslovný súhlas spoločnosti Besteron a. s., aby spoločnosť Besteron a. s. využívala údaje Klienta na marketingové účely, a to najmä, aby Klientovi zasielala aktuálne informácie o službe Besteron, o jej zmenách a inováciách, ako aj obchodné informácie týkajúce sa obchodných partnerov Besteron a. s., a to všetko v súlade s platnou a účinnou právnou úpravou. Takýto súhlas Klienta podľa predchádzajúcej vety platí po dobu trvania Zmluvy medzi Besteron a. s. a Klientom.

- 13.5. Jednotlivé ustanovenia Zmluvy a týchto VOP sú vymáhateľné nezávisle od seba a neplatnosť a/alebo nevymožiteľnosť ktoréhokoľvek z nich nebude mať žiaden vplyv na platnosť a/alebo vymožitelnosť ostatných ustanovení Zmluvy/týchto VOP, s výnimkou prípadov, kedy je najmä z dôvodu dôležitosti povahy alebo inej okolnosti týkajúcej sa takéhoto ustanovenia Zmluvy/týchto VOP zrejmé, že dané ustanovenie Zmluvy/týchto VOP nemôže byť oddelené od ostatných príslušných ustanovení Zmluvy/týchto VOP.
- 13.6. V prípade, ak sa niektoré z ustanovení Zmluvy alebo týchto VOP stane podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky neplatné a/alebo nevymožiteľné, platnosť a/alebo vymožitelnosť ostatných ustanovení Zmluvy/týchto VOP zostáva nedotknutá a Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne začať rokovať v dobrej viere a dohodnúť sa na nahradení takéhoto ustanovenia novým ustanovením, ktoré bude mať účinky čo najviac podobné účinkom pôvodného ustanovenia, prihliadajúc pritom najmä na kontext a celkový právny a ekonomický účel daného ustanovenia ako aj Zmluvy/týchto VOP.
- 13.7. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 1.7.2022.