Pravidla zákaznického portálu eService

§ 1. Vymezení pojmů a obecná ustanovení

1. Tato pravidla byla vypracována společností Centrum elektronických platebních služeb eService Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dále jen „eService“) se sídlem ve Varšavě, na adrese ul. Jana Olbrachta 94, PSČ 01-102 Varšava, a vymezují a upřesňují pravidla a podmínky užívání Zákaznického portálu (jak je definován níže).

2. Pojmy s velkými písmeny uvedené v těchto pravidlech mají následující význam:

   2.1. „**Autorizace pomocí SMS**” – akce, při níž Smluvní partner nebo jeho Zástupce zadáním kódu do vyznačeného pole vyhrazeného pro kód/kódy, který/é obdrží od eService ve formě SMS zprávy, potvrzuje prohlášení vůle nebo určitý pokyn v Zákaznickém portálu; v závislosti na pravidlech stanovených pro zastupování Smluvního partnera, se pro uskutečnění Autorizace autorizačním SMS kódem požaduje uvedení jednoho nebo většího počtu kódů;
   2.2. „**EVOP**“ – společnost EVO Payments International GmbH, se sídlem Ten Glenlake Parkway, South Tower, Suite 950, Atlanta, GA 30328.
   2.3. „**Nařízení o mezibankovních poplatcích**” – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) Parlamentu 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce;
   2.4. „**Poskytovatelé služeb**“ – eService a EVOP společně;
   2.5. „**Pravidla**” – tento dokument obsahující pravidla fungování a používání Zákaznického portálu;
   2.6. „**eService**“ – společnost Centrum elektronických platebních služeb eService Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dále jen „eService“) se sídlem ve Varšavě, na adrese ul. Jana Olbrachta 94, PSČ 01-102 Varšava;
   2.7. „**Služby**” – Služby poskytované společností eService prostřednictvím Zákaznického portálu popsané v Pravidlech
   2.8. „**Smlouva**” – Smlouva o akceptaci platebních karet uzavřena mezi Smluvním partnerem a Poskytovateli služeb, na základě které Poskytovatelé služeb poskytují Smluvnímu partnerovi služby akceptace platebních karet, případně i další doplňkové služby, a to včetně všech jejich příloh, které jsou její nedílnou součástí;
   2.9. „**Smluvní partner**” – osoba, která akceptuje platební karty jako prostředek platby za zboží a služby prodávané svým zákazníkům a je smluvní stranou Smlouvy s Poskytovateli služeb.
   2.10. „**Terminál POS**” – zařízení a software, umožňující provádění plateb prostřednictvím platebních nástrojů; pro účely Pravidel se za Terminál POS považuje Terminál SmartPOS umožňující provádění plateb potvrzených PIN kódem, provedených platebními nástroji s funkcí odeslání elektronického potvrzení o transakci na žádost držitele platební karty.
   2.11. „**Uživatel**” – fyzická osoba, která užívá Zákaznický portál, zejména Zástupce nebo jiné osoby pověřené Smluvním partnerem k přístupu k Zákaznickému účtu v Zákaznickém portálu.
   2.12. „**Zákaznický portál**” – webová stránka, provozovaná eService na adrese https://portal.eservice.pl/login která je Smluvnímu partnerovi zpřístupněna v souvislosti s plněním Smlouvy. Zákaznický portál je určen především k obsluze Smluvního partnera ze strany eService v rámci plnění Smlouvy;
   2.13. „**Zákaznický účet**” – soubor zdrojů, práv a dat připsaných konkrétnímu Smluvnímu partnerovi v rámci Zákaznického portálu, umožňující využití jeho funkcí;
   2.14. „**Zástupce**” – fyzická osoba, která je oprávněna jednat jménem Smluvního partnera (např. statutární orgán oprávněný zastupovat společnost, prokurista či smluvní zmocněnec Smluvního partnera jednající na základě plné moci, atd.);

3. Vlastníkem a správcem Zákaznického portálu je eService.

4. Zákaznický portál je dostupný 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, s výjimkou případů uvedených níže v bodech 5. a 6.

5. eService je oprávněno provést plánované technické odstávky Zákaznického portálu v případě potřeby provedení konfiguračních nebo udržovacích prací. Technickou odstávku Zákaznického portálu oznámí eService s dostatečným předstihem formou oznámení na Zákaznickém portálu.

6. eService je oprávněno dočasně omezit přístup k Zákaznickému portálu bez předchozího oznámení, a to v odůvodněných případech, kdy je nutné provést nezbytné IT práce nebo odstranit poruchu. Přístup k Zákaznickému portálu bude omezen na dobu nezbytnou k odstranění poruchy nebo provedení IT prací a eService vynaloží veškeré úsilí, aby tyto práce byly provedeny v co nejkratší možné době.

7. Pro případy, kdy Smluvní partner v rámci využívání Služeb na Zákaznickém portálu uvede ve formuláři osobní údaje osob, které přímo nevyplňují tento formulář (např. údaje kontaktních osob na prodejnách Smluvního partnera), se Smluvní partner zavazuje, že jménem eService splní informační povinnost týkající se sbírání osobních údajů dotčených osob, a to v souladu s platnou legislativou, přičemž se zavazuje, že tyto osoby bude o zpracování jejich osobních údajů neprodleně informovat.

§ 2. Technické požadavky, rizika

1. Pro prohlížení Zákaznického portálu je nezbytné používat osobní počítač (PC) nebo mobilní zařízení (smartphone, tablet) s přístupem k internetu, se standardním prohlížečem webových stránek, který podporuje běžně užívané technologie a standardy (doporučují se tyto verze prohlížečů webových stránek: Microsoft Internet Explorer verze 10 nebo vyšší, Mozilla Firefox ve verzi 14 nebo vyšší, Google Chrome ve verzi 22 nebo vyšší – s tím, že vždy se doporučuje používat aktuální verze prohlížeče). Prohlížeč webových stránek musí podporovat 128 bitové kódování, měly by být povoleny cookies ze Zákaznického portálu a Javascript.

2. Pro registraci v Zákaznickém portálu (tzn. založení Zákaznického účtu) a zároveň pro využití některých dalších Služeb uvedených v Pravidlech je nezbytné mít aktivní e-mailový účet (e-mail).

3. Pro autorizaci SMS kódem je nezbytné používat zařízení, které umožňuje přijímat SMS zprávy – tzn. mobilní telefon nebo smartphone.

4. eService nenese vůči Smluvnímu partnerovi odpovědnost za nevyhovující provoz Zákaznického portálu ani za neschopnost Smluvního partnera využívat Služeb z důvodu nedodržení výše uvedených technických podmínek.

5. Informace o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v Zákaznickém portálu jsou uvedené v Politice ochrany osobních údajů na adrese https://www.cz-eservice.com/hubfs/Ochrana_osobnich_udaju.pdf. S používáním Zákaznického portálu jsou spojena rizika související s internetovou sítí, jako je možnost prolomení zajištění bezpečnosti zařízení Uživatele za účelem nezákonného získávání osobních údajů nebo informací, možnost působení škodlivého softwaru (např. spyware, webové červy, viry) nebo tzv. phishing (rozesílání falešných zpráv, které se vydávají za autentické, za účelem získání dat), získání dat neoprávněnou osobou za účelem používání Služeb jménem Uživatele. eService doporučuje všem Smluvním partnerům, resp. všem Uživatelům postupovat obezřetně a uplatňovat vhodná opatření k zabezpečení ochrany (např. firewalls, aktualizaci software na nejnovější verzi, atd.).

§ 3. Zákaz sdílení nelegálního obsahu a jiná omezení

1. V souvislosti s užíváním Zákaznického portálu a Služeb se na Smluvní partnery a Uživatele vztahuje zákaz sdílení obsahu protizákonné povahy, který porušuje zákon či dobré mravy, a to včetně informací, které porušují osobní práva nebo soukromí třetích stran.

2. Smluvní partner ani Uživatel navíc nesmí využívat Zákaznický portál ani Služby v rozporu s Pravidly a Smlouvou a nesmí ho využívat způsobem, jenž vede k narušení provozu IT systému eService.

3. Smluvní partner a Uživatel jsou povinni v elektronických formulářích v Zákaznickém portálu uvést vždy aktuální a pravdivé informace.

4. eService je oprávněno pozastavit poskytování Služeb Smluvnímu partnerovi, resp. Uživateli, který porušil výše uvedené body 1 - 3. Pozastavení poskytování Služeb může mít především formu zablokování Zákaznického účtu. Pozastavení poskytování Služeb platí po dobu nezbytnou pro objasnění porušení.

5. eService je oprávněno v rámci Zákaznického portálu aplikovat zabezpečení před rozesíláním údajů vyplněných roboty, jako jsou např. roboti CAPTCHA.

§ 4. SMS autorizace

1. SMS autorizace bude prováděna podle pravidel uvedených v tomto §4.
2. eService automaticky zasílá autorizační SMS kód na telefonní číslo uvedené Zástupcem.
3. V případě, kdy Smluvního partnera zastupuje více než jeden Zástupce, se požaduje pro SMS autorizaci zadání autorizačního SMS kódu každým Zástupcem. SMS autorizace proběhne v okamžiku zadání posledního z požadovaných kódů.
4. Smluvní partner může provést autorizaci SMS kódem do 3 hodin od okamžiku, kdy eService odešle SMS zprávu s autorizačním kódem. Po uplynutí výše uvedené lhůty je kód neplatný a autorizaci není možno prostřednictvím tohoto autorizačního SMS kódu provést.
5. Pokud platnost SMS kódu vyprší, je třeba SMS znovu vygenerovat prostřednictvím příslušné funkce dostupné na webové stránce, na které probíhá autorizace SMS kódem (tlačítko „Znovu odeslat" anebo jeho ekvivalent).

§ 5. Zákaznický portál

1. eService využívá Zákaznický portál k poskytování Služeb Smluvním partnerům na základě Smlouvy. Zákaznický portál je určen především pro osoby, které v souvislosti s plněním Smlouvy Smluvní partner označil jako oprávněné osoby.
2. Pokud není na Zákaznickém portálu, v Pravidlech nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, eService si za Služby poskytované prostřednictvím Zákaznického portálu neúčtuje žádné poplatky.
3. Smluvní partner se zavazuje, že bude Zákaznický portál používat podle Pravidel. Smluvní partner nesmí používat Zákaznický portál pro účely, které nesouvisí s plněním Smlouvy.
4. Smluvní partner a jím pověření Uživatelé musí pro účely přístupu do Zákaznického portálu disponovat Zákaznickým účtem.
5. eService oznámí Smluvnímu partnerovi vytvoření Zákaznického účtu na e-mailovou adresu Zástupce uvedenou v uzavřené Smlouvě, v souladu s níže uvedeným bodem 6. Oznámení o vytvoření Zákaznického účtu obsahuje odkaz umožňující Smluvnímu partnerovi aktivovat Zákaznický účet a přihlásit se do Zákaznického portálu.
6. Plně oprávněným správcem Zákaznického účtu pro přístup a vedení tohoto účtu je Zástupce, jehož Smluvní partner uvede v žádosti o uzavření Smlouvy, nebo jehož Smluvní partner následně uvede v rámci nastavení Zákaznického účtu.
7. Veškeré úkony, které v Zákaznickém účtu provede osoba disponující přihlašovacími údaji k tomuto účtu, se považují za úkony provedené Smluvní partnerem.
8. Pro první přihlášení k Zákaznickému účtu se použije identifikační číslo (IČO) Smluvního partnera. Smluvní partner během svého prvního přihlášení k účtu zadá své individuální přístupové heslo. Z důvodů bezpečnosti by se heslo mělo skládat z alfanumerických znaků, a to nejméně z 8 znaků, včetně nejméně 1 čísla, nejméně 1 velkého písmena a nejméně 2 malých písmen.
9. Smluvní partner má právo zvolit si, komu zpřístupní Zákaznický portál a umožní mu tím přístup k Zákaznickému účtu.
10. Smluvní partner (resp. Zástupce, jež je správcem Zákaznického účtu) je oprávněn v rámci nastavení svého Zákaznického účtu udělovat oprávnění pro přístup na Zákaznický portál a tyto údaje poskytovat vybraným Uživatelům. Pro aktivaci přístupu Uživatele k Zákaznickému účtu je nezbytné tohoto Uživatele zaregistrovat. V rámci registrace je na poskytnutou e-mailovou adresu Uživatele odeslán speciální aktivační odkaz, který má příslušné uplatnění podle výše uvedeného bodu 8.

11. Smluvní partner zajistí, aby se před obdržením přístupu do Zákaznického portálu každý Uživatel obeznámil s Pravidly a potvrdil, že souhlasí s jejich zněním.

12. Zákaznický portál bude Smluvnímu partnerovi zpřístupněn po dobu platnosti Smlouvy, s výhradou níže uvedeného bodu 13.

13. Zákaznický účet v Zákaznickém portálu je aktivní po dobu platnosti Smlouvy a – v rozsahu přístupu k transakčním datům – po dobu 90 dnů po jejím ukončení.

§ 6. Přihlášení k Zákaznickému účtu

1. Pro přihlášení k Zákaznickému účtu v Zákaznickém portálu je nezbytné pokaždé zadat identifikační číslo (v evropském formátu např. 11111111) a přístupové heslo, které si určil Uživatel. Po třech neúspěšných pokusech o zadání přihlašovacího jména nebo přístupového hesla se přístup k Zákaznickému účtu zablokuje. V takovém případě je k odblokování přístupu potřeba použít v Zákaznickém portálu dostupnou možnost *„zapomněl jsem heslo/první přihlášení"*.

2. Po nečinnosti Uživatele (10 minut) dochází z bezpečnostních důvodů k automatickému odhlášení ze Zákaznického účtu.

3. V případě ztráty přístupového hesla k Zákaznickému účtu nebo jeho zpřístupnění neoprávněným osobám je třeba heslo změnit pomocí funkce *„obnovení/reset hesla"*, která je k dispozici v Zákaznickém portálu.

4. Změna hesla nebo vytvoření nového přístupového hesla k účtu si vyžaduje předchozí žádost o uvedení autorizačních dat Uživatele, především prostřednictvím uvedení identifikačního čísla Smluvního partnera a e-mailové adresy.

§ 7. Pravidla bezpečnosti Zákaznického portálu

1. eService uchovává data v Zákaznickém portálu způsobem, který je v souladu s platnou legislativou a platnou politikou bezpečnosti a ochrany údajů eService.

2. Z bezpečnostních důvodů si eService vyhrazuje právo monitorovat všechny operace prováděné v Zákaznickém portálu. Činnosti Uživatele přihlášeného v Zákaznickém portálu, které souvisejí se Zákaznickým účtem, jsou zaregistrovány v příslušné záložce sledování změn. Týká se to především jakékoliv změny údajů, kterou Uživatel zadá a doby jejího zavedení.

3. Smluvní partner a Uživatelé se zavazují:

   3.1. využívat Zákaznický portál způsobem, který zajistí dodržování politiky ochrany osobních údajů eService;
   3.2. řádně chránit přístupová data (přihlašovací jméno, heslo) do Zákaznického portálu.

4. Smluvní partner je povinen zajistit, aby Uživatel nezpřístupňoval jednotlivá přístupová data k Zákaznickému účtu třetím stranám. V případě, že Smluvní partner poruší tuto povinnost, eService nenese odpovědnost za jakékoli neoprávněné anebo nežádoucí operace Smluvního partnera na Zákaznickém portálu. Důsledky veškerých operací prováděných na Zákaznickém portálu s použitím přístupových údajů poskytnutých v rozporu s tímto odstavcem nese Smluvní partner.

5. eService nenese odpovědnost za ztrátu přístupových dat k Zákaznickému účtu na straně Smluvního partnera či Uživatele, či za následky způsobené takovou ztrátou a ani za postoupení přístupových dat neoprávněným třetím osobám, pokud došlo k tomuto zpřístupnění v důsledku opomenutí nebo nedbalosti na straně Smluvní partnera či Uživatele nebo z jiných příčin, nezávislých na eService, a to včetně případů, kdy:

   5.1. Smluvní partner, jeho zaměstnanec nebo spolupracovník vhodně nezabezpečí přístupová data k Zákaznickému účtu;
   5.2. Došlo k odcizení přístupových dat k Zákaznickému účtu.

6. V případě, že eService zjistí jakékoli nesrovnalosti související se zpřístupňováním přístupových dat k Zákaznickému účtu třetím osobám v rozporu s ustanoveními Pravidel ze strany Smluvního partnera

či Uživatele, eService má právo zablokovat přístup Uživatele do Zákaznického portálu. eService tuto skutečnost neprodleně oznámí Smluvnímu partnerovi.

7. eService má právo zablokovat přístup Smluvního partnera, resp. Uživatele do Zákaznického portálu bez předchozího oznámení, pokud eService zjistí, že Smluvní partner, resp. Uživatel, používá Zákaznický portál v rozporu s podmínkami stanovenými v tomto §7, a tím způsobí ohrožení přístupu neoprávněným třetím osobám do Zákaznického portálu. Délka blokace přístupu trvá po dobu nezbytnou k objasnění záležitosti.

§ 8. Funkce Zákaznického portálu

1. S výhradou níže uvedeného bodu 3. je Smluvní partner, resp. Uživatel oprávněn po přihlášení k Zákaznickému účtu v Zákaznickém portálu využít následující funkce:

   1.1. **DATA/ÚDAJE** – umožňuje čtení a editaci (aktualizaci) údajů Smluvního partnera (především firemní a kontaktní údaje) pod podmínkou, že informace o změnách Zástupců musí být odeslána na adresu sídla eService společně s doklady, které tyto změny potvrzují;
   1.2. **TERMINÁLY** – umožňuje přístup k informacím o Terminálech POS instalovaných v obchodních místech Smluvního partnera (především s umístěním a technickými parametry Terminálů POS);
   1.3. **TRANSAKCE** – umožňuje přístup k podrobným informacím o platebních transakcích provedených Smluvní partnerem, včetně určení jejich stavu a určení Terminálu POS, na kterém byly tyto transakce provedeny, a to včetně možnosti zobrazit transakce v určitém časovém intervalu; tato funkce především umožňuje uchovávat a zpřístupňovat informace podle čl. 12 Nařízení o mezibankovních poplatcích; pravidla užívání této funkce jsou uvedena v §9 Pravidel;
   1.4. **OZNÁMENÍ** – umožňuje kontrolu stavu požadavků na eService nahlášených přes Zákaznický portál.
   1.5. **INSTRUKCE/NÁVOD** – umožňuje seznámení Smluvního partnera s informacemi určenými ke zjednodušení ovládání Zákaznického portálu;
   1.6. **FINANČNÍ DATA** – umožňuje přístup k elektronickým fakturám a jiným finančním dokladům souvisejícím se Smlouvami;
   1.7. **SLEDOVÁNÍ ZMĚN** – poskytuje přehled změn dat určitého účtu a čas jejich provedení ze strany Uživatele;
   1.8. **SPRÁVA UŽIVATELŮ** – umožňuje Smluvnímu partnerovi (příp. Zástupci, který disponuje pověřením správce Zákaznického účtu) samostatně vytvářet, blokovat a editovat pověření v rámci Zákaznického portálu jiným Uživatelům, které Smluvní partner (resp. Zástupce) přiřadilk tomuto Zákaznickému účtu.

2. Zákaznický portál zároveň umožňuje využívat nástroje sloužící k odesílání hlášení do eService a přijímání, čtení a uchovávání zpráv.

3. Rozsah funkcí dostupných na Zákaznickém portálu pro jednotlivé Uživatele přiřazené k Zákaznickému účtu závisí na pověření, které Smluvní partner (resp. oprávněný Zástupce, který disponuje pověřením správce Zákaznického účtu) udělil danému Uživateli.

4. Využívání funkcí Zákaznického portálu probíhá v souladu s informacemi a návodem, které se zobrazí Uživateli na webu Zákaznického portálu.

5. Určité činnosti a pokyny prováděné v rámci používání funkcí Zákaznického portálu si vyžadují autorizaci SMS kódem. Toto se týká především změn čísla bankovního účtu Smluvního partnera.

6. eService má právo kdykoli rozšířit, upravit, přidat a odstranit funkce dostupné v Zákaznickém portálu bez povinnosti provést změny Pravidel.

7. Podmínkou pro využívání modifikovaných funkcí podle bodu 6. může být splnění doplňujících technických požadavků ze strany Smluvní partnera, a to bez jejich nezbytného ustanovení v Pravidlech, s tím, že se nebude jednat o požadavky, které se výrazně odchylují od obecných standardů a řešení na trhu. eService oznámí doplňující technické požadavky v náležitém časovém předstihu, a to formou oznámení zveřejněném na Zákaznickém portálu. Nesplnění těchto požadavků ze strany Smluvního partnera, resp. Uživatele může mít za následek znemožnění/blokování přístupu k určité funkci Zákaznického portálu.

§ 9. Finanční a transakční data

1. Prostřednictvím Zákaznického portálu umožňuje eService registrovaným Smluvním partnerům, resp. Uživatelům přístup k:

   1.1. elektronickým fakturám a dalším finančním dokladům v souvislosti se Smlouvami;
   1.2. jiným datům vyplývajícím z průběžné spolupráce, prezentovaným v podrobné nebo souhrnné formě (na žádost Smluvního partnera);
   1.3. transakčním údajům vyplývajícím z čl. 12 Nařízení o mezibankovních poplatcích (*Informace poskytované příjemci o jednotlivých karetních platebních transakcích*).

2. Službu, popsanou ve výše uvedeném bodu 1.2 poskytuje eService za úplatu. Smluvní partner se zavazuje k úhradě všech poplatků upravených ve Smlouvě.

3. Uzavřením Smlouvy Smluvní partner uděluje svůj souhlas s doručováním faktur a jiných finančních dokladů souvisejících se Smlouvou v elektronické podobě prostřednictvím zpřístupnění Zákaznického portálu (včetně možnosti jejich stáhnutí v obecně používaném formátu).

4. Uzavřením Smlouvy Smluvní partner souhlasí s tím, že informace, které jsou obsahem čl. 12 Nařízení o mezibankovních poplatcích, byly poskytovány souhrnně podle značek, aplikací, kategorií platebního nástroje a uplatňovaných sazeb mezibankovních poplatků pro určitou transakci, podle čl. 12 odst. 1 druhý odstavec uvedeného nařízení.

5. Zákaznický portál umožňuje Smluvnímu partnerovi uchovávat a přehrávat transakční data, plynoucí z čl. 12 odst. 1 Nařízení o mezibankovních poplatcích v nezměněné formě.

6. Transakční údaje, uvedené v bodu 1.3 výše, budou dostupné na Zákaznickém portálu po dobu 90 dnů počínaje dnem provedení této transakce.

§ 10. Reklamace

1. Všechny reklamace poskytovaných Služeb, které jsou uvedené v Pravidlech, je možné zasílat do eService:

   1.1. telefonicky (telefonní číslo je uvedené na webové stránce eService https://www.cz-eservice.com/cs/kontakt).;
   1.2. dopisem na adresu sídla eService uvedené v § 1 bod 1 Pravidel;
   1.3. elektronicky na e-mailovou adresu coa@eservice.com.

2. Reklamace musí obsahovat minimálně identifikační údaje osoby nebo subjektu, který podává reklamaci, uvedení důvodu reklamace a obsah žádosti. V závislosti na způsobu podání reklamace, může být odpověď na reklamaci poskytnuta prostřednictvím následujících komunikačních kontaktů:

   2.1. telefonicky – pokud bude reklamace uplatněná prostřednictvím telefonu a stěžovatel nepožádal o jiný způsob poskytnutí informace;
   2.2. elektronickou poštou – odpověď je zaslána na e-mailovou adresu uvedenou v reklamaci;
   2.3. písemně poštou – odpověď je odeslána písemně na adresu osoby nebo subjektu, který reklamaci podal.

3. Výše uvedené reklamace budou vyřízené bezodkladně a odpověď na reklamaci bude poskytnuta nejpozději ve lhůtě 30 dní ode dne jejího obdržení. V případě reklamací práv a povinností plynoucích ze zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (tzn. reklamace na Služby poskytované v souvislosti s poskytováním platebních služeb) nejpozději ve lhůtě 15 pracovních dní ode dne jejího obdržení. Ve zvláště komplikovaných případech může být tato lhůta prodloužena, ale ne více než na 60 dní ode dne obdržení reklamace, a v případě reklamace práv a povinností plynoucích ze zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (tzn. reklamace na Služby poskytované v souvislosti s poskytováním platebních služeb) nejpozději ve lhůtě 35 pracovních dní ode dne jejího obdržení. O důvodech prodlení, okolnostech, které je třeba prokázat pro posouzení reklamace, a o předpokládané lhůtě vyřízení reklamace a udělení odpovědi bude stěžovatel informován. Příslušným soudem k vyřešení sporů mezi Smluvním partnerem

a eService ve věci poskytování Služeb, které jsou obsahem Pravidel, je příslušný soud podle místa sídla eService.

4. Lhůty a postupy vyřizování reklamací ve věcech plnění Smlouvy jsou upraveny ve Smlouvě.

§ 11. Závěrečná ustanovení

1. eService má právo provádět úpravy v Pravidlech ze závažných důvodů, jako jsou především:

   1.1. nezbytnost přizpůsobit znění Pravidel legislativním předpisům nebo právním normám;
   1.2. potřeba přizpůsobit činnost/působení eService doporučením, příkazům, rozsudkům, rozhodnutím nebo usnesením pověřeného orgánu veřejné moci nebo soudnímu rozsudku ve věci Služeb;
   1.3. rozšíření nebo změna funkcí Zákaznického portálu;
   1.4. zavedení nových služeb, změny rozsahu nebo charakteru poskytovaných Služeb;
   1.5. změna technických požadavků souvisejících s využíváním Služeb;
   1.6. změna údajů subjektů uvedených v Pravidlech (např. adresy);
   1.7. změna elektronických adres, včetně odkazů, umístěných v Pravidlech;

2. eService bude o změně Pravidel informovat ve formě umístění příslušné informace na Zákaznickém portálu spolu s přístupem k obsahu upravených Pravidel a uvedením lhůty vstupu v platnost provedených změn.

3. Smluvní partneři registrovaní v Zákaznickém portálu budou navíc informováni o změně Pravidel ve formě zprávy v Zákaznickém portálu, a to nejméně 5 pracovních dnů před účinností změn Pravidel. Upravená Pravidla jsou závazná pro registrovaného Smluvního partnera, který před účinností změny Pravidel nepředložil žádost o zrušení svého Zákaznického účtu (vypovězení Smlouvy ze strany Smluvního partnera). Tuto žádost může odeslat eService písemně nebo elektronicky na adresu eService apk@eservice.com.

4. Pravidla se řídí právními předpisy České republiky.

5. Pravidla jsou k dispozici bezplatně v elektronické podobě na Zákaznickém portálu. Způsob umístění umožňuje kdykoliv si přečíst jejich obsah nebo je stáhnout (včetně formátu PDF souboru).