

OBCHODNÍ PODMÍNKY PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY MANUM superCASH® PROSTŘEDNICTVÍM APLIKACE superCASH A PŘI JEJÍM PROVOZOVÁNÍ (DÁLE TAKÉ JEN „OP“)

Tyto obchodní podmínky upravují smluvní vztahy mezi společností MANUM, s.r.o., se sídlem Vyšehradská 320/49, 128 00 Praha 2, IČ 27215555 (dále jen společnost MANUM) a právníky nebo fyzickými osobami, které provozují internetové obchody (dále jen „Obchodník“). Obchodní vztahy mezi společností MANUM a Obchodníkem se řídí obchodním zákoníkem, smluvními ujednáními obsaženými v mandátní smlouvě uzavřené mezi společností MANUM a Obchodníkem (dále také jen „mandátní smlouva“) a těmito obchodními podmínkami.

Článek I.

Definice pojmů.

1. **Zákazník** – osoba, která hodlá uzavřít (nebo již uzavřela) obchod s Obchodníkem a při této příležitosti zvolila způsob úhrady ceny obchodu prostřednictvím zabezpečené Aplikace superCASH.
2. **Obchodník** – právníká nebo fyzická osoba, která provozuje obchod prostřednictvím internetu a má uzavřenou platnou smlouvu se společností MANUM, s.r.o. o využití aplikačního vybavení společnosti MANUM, s.r.o. ke zprostředkování hotovostní či bezhotovostní platby prostřednictvím zabezpečené Aplikace superCASH.
3. **Společnost MANUM, s.r.o. (Poskytovatel služby)** – právníká osoba, která provozuje zabezpečenou aplikaci superCASH na základě smluvních vztahů s Obchodníky, kteří provozují internetové obchody a která na základě smluvního vztahu s Pokladnou zprostředkovává hotovostní platby k uzavřeným obchodům.
4. **Pokladna** – smluvní partner společnosti MANUM - společnosti provozující síť terminálů na území České republiky, které jsou schopny přijímat hotovostní platby Zákazníků prostřednictvím zabezpečené Aplikace superCASH. Ke dni publikace tohoto znění OP jsou Pokladnami společnosti SAZKA, a.s. se sídlem Praha 9, K Žižkovu 851, identifikační číslo 471 16 307 a Česká pošta, s.p. se sídlem Praha 1, Politických vězňů 909/4, identifikační číslo 471 14 983.
5. **Aplikace MANUM superCASH** (nebo také Aplikace superCASH) – soubor aplikací společnosti MANUM, které umožňují přenos dat mezi společností MANUM, Pokladnou a Obchodníkem o provedených platbách Zákazníka na Pokladně.
6. **Kód superCASH** – spolu s identifikací Obchodníka nezaměnitelná identifikace platby Zákazníka k uzavřenému (nebo uzavíranému) obchodu s Obchodníkem, kterou generuje Aplikace superCASH. Kód superCASH generuje Aplikace superCASH ve dvou podobách, jako 24-místný (A) nebo 32-místný (B) číselný a čárový kód v závislosti na dohodnutých technických podmínkách s Obchodníkem.
7. **Číslo superCASH** - náhodně generovaný číselný kód (maximálně 10 pozic) sloužící k jednoznačné identifikaci obchodu.
8. **Služba superCASH** - Službou superCASH se rozumí provádění plateb Zákazníků za zboží nebo služby Obchodníkům prostřednictvím Aplikace superCASH a platebních terminálů Pokladny. Společnost MANUM jako mandatář Obchodníka přijímá platby od Zákazníků za uzavřené obchody prostřednictvím Pokladen a převádí je na účet Obchodníka.

Článek II. Popis služby.

1. Zákazník se připojí pomocí Internetu na webové stránky Obchodníka. Po vybrání zboží Zákazník vyplní objednávku, kde zvolí jako způsob platby platbu prostřednictvím Aplikace superCASH se zaplacením v hotovosti na terminálu Pokladny. Poté bude Zákazník přeměrován na webové stránky služby superCASH, kde jsou Zákazníkovi nabídnuty stránky s detaily jeho platby a přehled sběren Pokladny pro výběr nejvhodnější sběry.
2. Společnost MANUM (Poskytovatel služby) požadavek na zaplacení zboží zaeviduje a online vygeneruje webovou stránku s detaily platby:
 - o Hrazená částka (osmimístné číslo)
 - o Číslo superCASH
 - o Kód příjemce (MANUM je vyhrazen kód 333 a 334)
 - o Čárový kód pro platbu na terminálech Pokladny (obsahuje detaily platby) včetně jeho numerické podoby
3. Zákazník má možnost si uvedené detaily platby včetně čárového kódu vytisknout nebo poznamenat. Tisk čárového kódu je zajištěn v takových proporcích, aby splňoval kritéria pro snímání čtečkami čárového kódu.
4. Zákazník provede úhradu vybraného zboží na terminálu Pokladny. Obsluha terminálu zavede data do terminálu načtením informace z čárového kódu pomocí čtečky čárového kódu nebo vloží data manuálním zadáním z klávesnice. V tomto případě obsluha zadá číselný kód uvedený pod čárovým kódem.
5. Na základě potvrzení zadaných dat centrálním systémem Pokladny vytiskne tiskárna terminálu pro Zákazníka potvrzení o platbě.
6. Obsluha terminálu může v limitu 2 minut od předání částky k úhradě platby Zákazníkem (tj. v době, kdy jsou transakce shromažďovány před odesláním) platební transakci stornovat pomocí standardní funkce terminálu. Tento bod se týká pouze terminálů společnosti SAZKA, a.s., terminály České pošty toto neumožňují.
7. V Aplikaci superCASH jsou příchozí transakce zaznamenány, zpracovány a dále předány do centra příslušného Obchodníka. Zákazník může stav své platby sledovat na internetové stránce služby superCASH (www.supercash.cz).

Článek III. Smluvní vztahy.

1. Smluvní vztahy Společnosti MANUM s Obchodníky se řídí obchodním zákoníkem, smluvními ujednáními obsaženými v mandátní smlouvě a přílohách této mandátní smlouvy uzavřené mezi Společností MANUM a Obchodníkem a těmito obchodními podmínkami. Smlouva musí být uzavřena písemně, každá ze stran obdrží po jednom výtisku.
2. Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
3. Podmínky ukončení smluvního vztahu se řídí mandátní smlouvou a obecnou úpravou v obchodním zákoníku.

Článek IV. Práva a povinnosti Obchodníka.

1. Nabídkou provedení platby za zboží nebo služby Službou superCASH na vlastní internetové adrese Obchodník projevuje bezvýhradný souhlas s provedením platby tímto způsobem a s obchodními podmínkami Společnosti MANUM při poskytování Služby superCASH prostřednictvím Aplikace superCASH.
2. Obchodník bere na vědomí a souhlasí s tím, že platbu prostřednictvím Aplikace superCASH lze uhradit pouze na funkčním terminálu Pokladny (nebo za použití čísla

účtu Společnosti MANUM a Kódu superCASH ve vybraných bankách) a pouze identifikací Kódem superCASH. Při platbě na terminálech společnosti SAZKA, a.s. platí pro vztah mezi Zákazníkem a společností SAZKA, a.s. obchodní podmínky společnosti SAZKA, a.s. a při platbě na terminálech Česká pošta, s.p. platí pro vztah mezi Zákazníkem a společností Česká pošta, s.p. obchodní podmínky společnosti Česká pošta, s.p.

3. Obchodník bere na vědomí, že platbu prostřednictvím Aplikace superCASH lze při použití kódu typu „A“ provést i po lhůtě, kterou Obchodník publikuje jako závaznou pro úhradu platby.
4. Obchodník bere na vědomí, že za správné předání identifikace platby na pracovišti Pokladny je zodpovědný Zákazník, který tak učiní buď předáním vytištěného čárového kódu, nebo sdělením 24-místného nebo 32-místného číselného kódu uvedeného pod čárovým kódem.
5. Obchodník bere na vědomí, že odpovědnost za možná zpoždění a případné škody, způsobené nesprávným sdělením nebo nesprávným uvedením Kódu superCASH nese Zákazník.
6. Obchodník bere na vědomí, že doklad Pokladny o provedené platbě je jediným dokladem, na základě kterého může Zákazník vyžadovat práva na reklamaci zaslané platby.
7. Obchodník bere na vědomí, že identifikace platby je zcela závislá na identifikaci obchodu, která byla Obchodníkem sdělena Společnosti MANUM. Kód superCASH je generován ke každému konkrétnímu obchodu Obchodníka, identifikace Zákazníka je zcela ve sféře obchodních vztahů mezi Zákazníkem a Obchodníkem. Společnost MANUM do této sféry vztahů mezi Zákazníkem a Obchodníkem vstupuje pouze v případě, kdy jí to ukládá zákonná povinnost.
8. Obchodník bere na vědomí, že podle zákona č. 253/2008 Sb. může vzniknout povinnost identifikovat Zákazníka z důvodu výše platby, kterou hodlá uhradit v hotovosti. Za té situace je Obchodník povinen splnit veškeré povinnosti vyplývající z citovaného zákona a Společnosti MANUM ke splnění zákonné povinnosti poskytnout veškerou součinnost.
9. Obchodník bere na vědomí, že Společnost MANUM nemá k dispozici jinou identifikaci obchodu než tu, kterou převzala od Obchodníka. Za té situace u Společnosti MANUM nelze uplatňovat reklamace jiné skutečnosti, než té, která se týká provedení platby prostřednictvím Aplikace superCASH, kromě případů, je-li vyřízením reklamace Obchodníkem nebo Zákazníkem písemně pověřena a za podmínky, že toto pověření písemně přijme. Za vyřízení reklamace náleží společnosti MANUM přiměřená odměna.
10. Obchodník bere na vědomí, že Společnost MANUM je povinna Zákazníkovi vrátit uhrazené finanční prostředky, které jsou na jejím účtu a které nelze z důvodů na straně Obchodníka postoupit Obchodníkovi, avšak po odečtení transakčních nákladů a sjednané úplaty za službu. Platbu lze vrátit Zákazníkovi pouze na základě předložení originálu dokladu Pokladny o provedené platbě. Převzetím OP Obchodník zmocňuje Společnost MANUM, aby postupovala podle tohoto bodu.
11. Obchodník bere na vědomí, že veškeré závazky Společnosti MANUM vůči Obchodníkovi jsou definovány v mandátní smlouvě uzavřené mezi Společností MANUM a Obchodníkem, v přílohách k této mandátní smlouvě a těchto obchodních podmínkách a jsou přímo závislé na správném užití aplikací Společnosti MANUM v rámci užívání Aplikace superCASH.
12. Obchodník bez výhrad souhlasí s tím, že pro veškerou komunikaci mezi Zákazníkem, Společností MANUM a jím platí technické podmínky zabezpečené výměny informací tak, jak jsou definovány v Technických podmínkách užívání Aplikace superCASH (příloha č. 2 mandátní smlouvy). Veškeré škody, které vzniknou porušením této povinnosti, jdou k tíži Obchodníka.

Článek V.

Práva a povinnosti společnosti MANUM.

1. Společnost MANUM je povinna na základě smluvních vztahů s Pokladnou a Obchodníkem zajistit, že Zákazník o provedené platbě obdrží potvrzení o zaplacení, kterým se rozumí listina obsahující minimálně následující údaje: informaci, že se jedná o hotovostní platbu prostřednictvím Aplikace superCASH, datum a čas přijetí hotovostní platby, uvedení výše hotovostní platby, identifikaci hotovostní platby Číslem superCASH (variabilní symbol).
2. Společnost MANUM je povinna sdělit Obchodníkovi skutečnost, že Zákazník uhradil platbu na terminálu Pokladny, nejpozději do 10 minut od získání této informace od Pokladny, nebo v jiném dohodnutém termínu. Za sdělení se považuje uveřejnění informace o provedené úhradě ve webové Aplikaci superCASH v přehledu plateb (Informace o platbě - Stav uhrazení platby) pro Obchodníka nebo informace prostřednictvím webové služby, není-li v mandátní smlouvě uzavřené mezi Společností MANUM a Obchodníkem nebo jejich přílohách uvedeno jinak. Ostatní formy avíz se považují za nezávaznou informaci.
3. Společnost MANUM prokazuje úhradu platby Obchodníkovi pouze výpisem ze svého obchodního účtu na účet, který jí sdělil Obchodník v rámci smluvních vztahů. Za té situace není Společnost MANUM odpovědná za případné změny platebních podmínek (zejména změna účtu), které nastaly na straně Obchodníka a které Obchodník doporučeným dopisem včas nesdělil Společnosti MANUM.
4. Společnost MANUM nebere žádnou odpovědnost za nesplnění obchodního závazku Obchodníka vůči Zákazníkovi nebo Zákazníka vůči Obchodníkovi.
5. Společnost MANUM zaručuje, že Zákazník bude informován o uhrazené platbě prostřednictvím webové Aplikaci superCASH v přehledu plateb (Informace o platbě) Zákazníka o tom, že Společnost MANUM platbu Zákazníka eviduje, popř. v jaké fázi se platba nachází.
6. Společnost MANUM je povinna vypořádat finanční plnění (platbu) Zákazníka pouze s tím Obchodníkem, se kterým má uzavřenou platnou mandátní smlouvu a který užívá aplikační vybavení Společnosti MANUM oprávněně.
7. Společnost MANUM nepřebírá žádnou odpovědnost za nedostatky, škody a rizika, která se vyskytnou na straně Obchodníka z toho důvodu, že zaviněním Obchodníka či z důvodů „vyšší moci“ na straně Obchodníka není dokonale funkční Aplikace superCASH.

Článek VI.

Úplata.

1. Za užívání Služby superCASH náleží Společnosti MANUM od Obchodníka úplata.
2. Její výše, bližší specifikace úplaty, vyúčtování a platební podmínky jsou stanoveny v mandátní smlouvě uzavřené mezi Společností MANUM a Obchodníkem a jejich přílohách, zejména v příloze č. 1.

Článek VII.

Komunikace a bezpečnost.

1. Pravidla a rozsah datové a internetové komunikace mezi smluvními subjekty jsou blíže určeny mandátní smlouvou a v Technických podmínkách užívání Aplikace superCASH (příloha č. 2 mandátní smlouvy) a smluvní strany jsou oprávněny tato pravidla měnit pouze na základě písemné dohody. Obchodník zcela odpovídá za dodržení bezpečnostních podmínek komunikace se Společností MANUM a za veškeré škody, které porušením těchto podmínek vzniknou. Výslovně je povinen

zachovávat bezpečnostní pravidla o zamezení přístupu do systému neoprávněným osobám.

2. Pokud je tak smluvně dohodnuto, je Obchodník povinen používat pro zabezpečenou komunikaci osobního certifikátu vydaného Společností MANUM. Obchodník je pak povinen si osobní certifikát sám spravovat, především z hlediska jeho platnosti a účinnosti. V případě zneplatnění nebo pozastavení účinnosti osobního certifikátu bude komunikace s Obchodníkem odmítnuta.
3. Certifikát se používá pro autentizaci komunikace se serverem Aplikace superCASH. Veškerá komunikace je navíc zabezpečena protokolem SSL (SSL – Secure Socket Layer). Data jsou šifrována silným symetrickým šifrovacím algoritmem a to s využitím minimálně 128 bit šifrovacího klíče – typ a délka použitého šifrovacího klíče závisí na nastavení na straně Obchodníka. Šifrovací klíč je jedinečný a platný pouze pro dané připojení k serveru Aplikace superCASH.
4. Osobní certifikát může mít Obchodník uložený ve svém počítači či na čipové kartě, vždy pouze na jediném stroji.
5. Přístup k osobnímu certifikátu Obchodníka je chráněn heslem nebo PINem v případě čipové karty, které je automaticky vytvořeno při vystavení certifikátu a zná jej pouze vlastník certifikátu. Heslo není možné měnit či zpětně zjistit. Osobní certifikát je aktivem Obchodníka a Obchodník nese veškeré následky při jeho neoprávněném užití třetí stranou, způsobené ztrátou certifikátu či vyzrazení přiděleného hesla. Obchodník je povinen ihned po zjištění odcizení či vyzrazení hesla k certifikátu tuto skutečnost oznámit vydavateli certifikátu, Společnosti MANUM, která neprodleně pozastaví platnost osobního certifikátu obchodníka a započne s vydáním nového.
6. Zabezpečení vnitřní sítě obchodníka při přístupu na síť internet si zajišťuje Obchodník a je nezávislé na Aplikaci superCASH. V případě spojení Obchodníka s Aplikací superCASH pomocí VPN (Virtual Private Network), je veškerý nepovolený síťový provoz směrem k Aplikaci superCASH považován za nedodržení bezpečnostních podmínek zde stanovených.
7. Dojde-li k ukončení mandátní smlouvy s Obchodníkem, bude automaticky zrušen přístup ke komunikačnímu serveru Společnosti MANUM a platnost případného osobního certifikátu odvolána.
8. Komunikační server je přístupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, s výjimkou noční provozní přestávky, kdy nelze komunikace využívat z technických důvodů na straně Společnosti MANUM. Společnost MANUM (Poskytovatel služby) si vyhrazuje právo zablokovat přístup ke komunikačnímu centru nebo změnit či pozastavit komunikaci na dobu nezbytně nutnou, bude-li to zapotřebí z důležitých, zejména bezpečnostních nebo technických příčin.
9. Pro správné fungování komunikace mezi Obchodníkem a Společností MANUM je nezbytný funkční přístup na síť Internet (jeho zřízení, nastavení a provoz si zajišťuje Obchodník, není součástí služeb).
10. Společnost MANUM si tímto vyhrazuje zákaz používání Aplikace superCASH osobám nezletilým, osobám pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek, osobám zbavených způsobilosti k právním úkonům.

Článek VIII. Reklamace.

1. V případě, že Zákazník obdržel potvrzení o platbě, nebo náhradní potvrzení o platbě a k požadovanému převedení finančních prostředků nedošlo, je Zákazník oprávněn uplatnit reklamaci u Společnosti MANUM dle reklamačního řádu (příloha mandátní smlouvy). Ve všech ostatních případech uplatňuje reklamaci u Obchodníka.
2. Obchodník uplatňuje reklamaci u Společnosti MANUM podle Reklamačního řádu Obchodníka (příloha mandátní smlouvy).

Článek IX. Doručování.

1. Jakékoliv oznámení nebo dokument, který má být doručen mezi Smluvními stranami (dále jen „Podání“), není-li v mandátní smlouvě sjednáno jinak, může být doručen alespoň jedním z následujících způsobů doručování:
 1. doručení na zaslací adresu Obchodníka uvedenou ve smlouvě nebo:
 1. osobním doručením, popř. doručení kurýrem; podání bude považováno za doručené dnem předání podání odpovědné osobě adresáta (příjemce)
 2. doporučeným dopisem; podání bude považováno za doručené třetí (3.) den po dni předání podání držiteli příslušné poštovní licence k doručení adresátovi (příjemci) nebo dřívějším dnem doručení
 3. dopisem; podání bude považováno za doručené pátý (5.) den po odeslání (vyhotovení)
 2. elektronicky (e-mailem); podání bude považováno za doručené obdržením zpětného elektronického potvrzení o úspěšném doručení z příjemcovy e-mailové adresy
 3. prostřednictvím zprávy SMS odeslané na kontaktní číslo mobilního telefonu; podání bude považováno za doručené - potvrzení na mobilním telefonu odesílatele o doručení zprávy SMS na mobilní telefon adresáta. O podání zprávy SMS a jejím doručení je odesílatel povinen vést evidenci. Doručování prostřednictvím zprávy SMS je podmíněno tím, že Obchodník v bodu 6 přílohy č. 2 k této smlouvě uvede číslo pro zaslání zpráv SMS.
2. Pokud nebude v mandátní smlouvě uvedeno jinak, má se za to, že Obchodník uděluje Společnosti MANUM výslovný souhlas se zasíláním zpráv, informací, potvrzení o doručení zpráv, výzev, upomínek a jiných sdělení ve věci smlouvy a jejího plnění prostřednictvím SMS zpráv nebo elektronických prostředků (zejména mailem), pokud Obchodník má takovýto svůj kontakt k dispozici. Obdobně se souhlas vztahuje i na zasílání obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci souvisejících služeb.
3. Písemná podání určená Společnosti MANUM, zejména ve věcech smluvních vztahů, fakturace (vyúčtování a dalších plateb) a správy pohledávek je Obchodník povinen doručovat na adresu Vyšehradská 320/49, 128 00 Praha 2.
4. Pro komunikaci při plnění smlouvy Obchodník může použít zejména tyto kontakty:
 - obchodní oddělení: +420 221 979 346
 - webová stránka (Internet): www.supercash.eu
 - e-mail: info@manum.cz

Článek X. Řešení sporů.

1. Smluvní strany se zavazují, že vynaloží (a to i každá samostatně) veškeré úsilí, aby byly případné spory vyplývající z mandátní smlouvy a těchto obchodních podmínek byly urovnány smírnou cestou; zavazují se, že budou postupovat tak, aby sporná situace byla objektivně vysvětlena, a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost.
2. Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou, může kterákoli smluvní strana zahájit řízení u příslušného soudu.
3. Rozhodným právem bude vždy právo České republiky.

Článek XI.

Závěrečná ustanovení.

1. Společnost MANUM je oprávněna tyto obchodní podmínky aktualizovat a měnit jednostranným úkonem.
2. Pokud by jakýkoli závazek (povinnost) podle obchodních podmínek byl nebo by se stal neplatným nebo právně nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků (povinností) podle mandátní smlouvy a těchto obchodních podmínek.
3. Změny (nové) OP Společnost MANUM zveřejní nejméně 2 měsíce přede dnem účinnosti změny (nových) OP, a to ve svých obchodních místech (kancelářích, provozovnách apod.) a na své webové adrese a současně bude Obchodníka o novelizaci (nových) OP vhodným způsobem informovat. Obchodník je povinen se s novelizovanými (novými) OP seznámit. Neprojeví-li Obchodník alespoň 1 měsíc přede dnem účinnosti novelizovaných (nových) OP s nimi výslovný písemný nesouhlas, stávají se novelizované (nové) OP závazné pro další smluvní vztah podle mandátní smlouvy. Vyjádřil-li Obchodník v uvedené lhůtě svůj nesouhlas s novelizací (novými) OP a nedohodne-li se se Společností MANUM jinak, je kterákoli smluvní strana oprávněna od mandátní smlouvy odstoupit, nejpozději však do dne účinnosti novelizovaných (nových) OP; nebude-li od mandátní smlouvy v uvedené lhůtě odstoupeno, stávají se novelizované (nové) OP ode dne jejich účinnosti závazné pro další smluvní vztah podle mandátní smlouvy. Písemný nesouhlas učiněný v souladu s tímto ustanovením, popř. odstoupení, představuje smluvními stranami dohodnutý výlučný nástroj pro vyslovení nesouhlasu Obchodníka se změněnými (novými) OP.
4. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou mandátní smlouvu včetně jejích příloh jako celek nebo i její část (která není veřejně známa) a neveřejné informace plynoucí ze smluvního vztahu třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhého účastníka smlouvy kromě případu, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určuje příslušný právní předpis a případy stanovené ve smlouvě nebo v OP.
5. Smluvní strany se zavazují přijmout technická a organizační vnitřní opatření k ochraně neveřejných informací, zejména důvěrných informací, osobních údajů a informací z registru údajů.
6. Veškeré osobní údaje bude Společnost MANUM zpracovávat na základě ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů (dále jen "ZoOOÚ"). Kompletní seznam obchodníků je zveřejněn na webové stránce www.supercash.eu – při uzavírání smlouvy bude Společností MANUM na požádání Obchodníka poskytnut. Ochrana osobních údajů Obchodníků – fyzických osob bude technicky a organizačně zabezpečena v souladu se ZoOOÚ. Požádá-li Obchodník – fyzická osoba o informaci o zpracování svých osobních údajů, Společnost MANUM mu tuto informaci bez zbytečného odkladu za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace předá. Obchodník – fyzická osoba, který zjistí nebo se bude domnívat, že Společnost MANUM provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s jeho ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se ZoOOÚ, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat Společnost MANUM o vysvětlení a příp. požadovat, aby Společnost MANUM odstranil takto vzniklý stav.
7. Zákaz poskytnutí mandátní smlouvy včetně jejích příloh nebo jejích částí a povinnost ochrany důvěrných informací a osobních údajů nebrání zpřístupnění mandátní smlouvy včetně jejích příloh, důvěrných informací a osobních údajů, včetně konkrétních informací o průběhu plnění podle mandátní smlouvy, osobám v rámci podnikatelského seskupení Společnosti MANUM a Pokladně, vyplývá-li taková povinnost pro Společnost MANUM ze smlouvy s Pokladnou. Osobami v rámci podnikatelského seskupení společnost MANUM se rozumí společnost MANUM Invest, a. s. a jí ovládané osoby. Ovládanou osobou se rozumí ovládaná osoba ve smyslu § 66a obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů; osoba v rámci

podnikatelského seskupení Společnost MANUM je oprávněna zpracovávat a využívat tyto údaje pouze v rozsahu oprávnění Společnost MANUM.

8. Smluvní strany se vzájemně zavazují podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených v mandátní smlouvě, které nemají vliv na její změny, např. změny identifikačních údajů smluvní strany, osobních údajů, záložní adresy. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinné smluvní strany. Smluvní strany se dále zavazují poskytovat si včas všechny informace, které by měly nebo mohly mít vliv na plnění smlouvy.
9. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je smluvní vztah mezi Obchodníkem a Společností MANUM uzavřen na dobu neurčitou.
10. V případě uzavírání smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku (telefon, internet, e- mail apod.) lze vlastnoruční podpis zástupce obou smluvních stran, provést faksimilií tohoto podpisu; obdobně tak lze postupovat i v případech následného písemného styku v rámci plnění smlouvy, není-li ve smlouvě nebo OP stanoveno jinak. Pokud je za Obchodníka jakožto zmocnitele při uzavírání, změně nebo ukončování smlouvy činěn úkon na základě plné moci, může Společnost MANUM požadovat úředně ověřený podpis zmocnitele.
11. Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.2.2010.

REKLAMAČNÍ ŘÁD pro Obchodníka při poskytování Služby superCASH prostřednictvím Aplikace superCASH

Článek I.

Předmět reklamačního řádu.

Reklamační řád stanoví postup Obchodníka a Společnosti MANUM v případech, kdy přes veškeré úsilí Společnosti MANUM Obchodník shledá oprávněný důvod k podání reklamace na kvalitu poskytované služby zprostředkování hotovostních plateb.

Článek II.

Poskytování služby prostřednictvím Pokladny.

1. Poskytování služby Společností MANUM se realizuje na základě mandátní smlouvy a obchodních podmínek s Obchodníkem pro poskytování služby úhrady závazků Zákazníků vůči Obchodníkům prostřednictvím Pokladny. Za okamžik zaplacení hotovostní platby Zákazníkem, to je okamžik uhrazení závazku Zákazníka vůči Obchodníkovi, je považováno datum a čas poskytnutí Služby Zákazníku (provedení Transakce) zaznamenané v centrálním systému Pokladny.
2. Pokladna poskytuje službu prostřednictvím terminálů ve své prodejní síti na základě informace Zákazníka.
3. Společnost MANUM ani Pokladna žádným způsobem neodpovídá za nesprávnost platebních podkladů sdělovaných Obchodníkem Zákazníkům a Zákazníky sdělených Pokladně.

Článek III.

Podávání reklamací při poskytování služby.

1. Obchodník má právo na podání reklamace v případě, že obdržel informaci o uskutečněné platbě na terminálu Pokladny za zboží nakoupené v jeho obchodě a k požadovanému převedení finančních prostředků nedošlo. Tuto reklamaci je oprávněn uplatnit u Společnosti MANUM dle tohoto reklamačního řádu.

2. Obchodník má rovněž právo na podání reklamace v případě, že došlo k převedení finančních prostředků na jeho účet nebo obdržel vyúčtování od Společnosti MANUM, aniž by byl předem o platbě informován.
3. Reklamace vyúčtování úplaty, poskytované Společnosti MANUM, s.r.o. se řídí tímto reklamačním řádem.
4. Výpadek poskytování služby v síti terminálů v prodejní síti Pokladny není předmětem reklamace.

Článek IV.

Vyřizování reklamací při poskytování služby.

1. O vyřízení reklamace dle čl. III bod 1 až 3. rozhoduje Společnost MANUM, a to ve lhůtě do čtrnácti pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.
2. Obchodník uplatní reklamaci písemně na níže uvedeném kontaktním místě:

MANUM, s.r.o.
Vyšehradská 320/49
128 00 Praha 2
Tel.: 221 979 346
E-mail: info@manum.cz

3. V případě, že se v průběhu reklamačního řízení zjistí, že reklamace není oprávněná, Společnost MANUM reklamaci Obchodníka odmítne a o této skutečnosti Obchodníka informuje prostřednictvím kontaktu, sděleného Obchodníkem při uplatnění reklamace.
4. V případě, že se v průběhu reklamačního řízení zjistí, že služba nebyla poskytnuta řádně a nedošlo k uhrazení závazku Zákazníka vůči Obchodníkovi, ale Zákazník předal Pokladně prostřednictvím obsluhy terminálu v prodejním místě dostatečnou peněžní částku postačující na uhrazení jeho závazku vůči Obchodníkovi a zaplatil prostřednictvím obsluhy terminálu Pokladně transakční poplatek za poskytnutí služby a nedošlo k jinému pochybení na straně Zákazníka, Společnost MANUM bude usilovat o to, aby došlo k uhrazení závazku Zákazníka vůči Obchodníkovi.
5. Společnost MANUM v případě reklamace podle předchozího odstavce je povinna bezodkladně vyzvat Pokladnu ke sdělení rozhodujících údajů o provedené a nezaznamenané platbě a o výsledku tohoto šetření Obchodníka neprodleně informovat. Podmínkou úspěšného uplatnění reklamace proti Pokladně je předložení originálu dokladu (Potvrzení o platbě nebo Náhradního potvrzení o platbě), kterým Zákazník prokazuje úhradu svého závazku, k prověření jeho pravosti. Nepředloží-li Obchodník originál Potvrzení o platbě zákazníka a Pokladna platbu nepotvrdí/neuzná, společnost MANUM reklamaci odmítne. Pokud bude na základě Potvrzení o platbě reklamace úspěšná, společnost MANUM uhradí reklamovanou platbu Obchodníkovi do 3 dnů od tohoto zjištění bez ohledu na lhůtu, ve které Pokladna reklamaci vůči společnosti MANUM vypořádá.

Článek V.

Účinnost reklamačního řádu.

1. Reklamační řád je závazný pro Obchodníka a Společnost MANUM. Reklamační řád je vypracován v souladu s českým právním řádem.
2. Reklamující souhlasí s tím, že Společnost MANUM vede jeho osobní údaje uvedené v reklamačním listě ve své evidenci po dobu pěti let od vyřízení reklamace.
3. Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2009.

Podmínky poskytování služby MANUM superCASH® prostřednictvím Aplikace superCASH pro zákazníka

Před volbou způsobu úhrady ceny obchodu prostřednictvím aplikace superCASH se prosím důkladně seznámete s obsahem níže uvedených podmínek a reklamačního řádu. Provedením volby úhrady ceny obchodu prostřednictvím aplikace superCASH vyjadřujete výslovný a bezvýhradný souhlas s jejich obsahem.

Článek I.

Definice pojmů.

1. **Zákazník** – osoba, která hodlá uzavřít (nebo již uzavřela) obchod s Obchodníkem a při této příležitosti zvolila způsob úhrady ceny obchodu prostřednictvím zabezpečené Aplikace superCASH.
2. **Obchodník** – právnická nebo fyzická osoba, která provozuje obchod prostřednictvím internetu a má uzavřenou platnou smlouvu se společností MANUM s.r.o. o využití aplikačního vybavení společnosti MANUM s.r.o. ke zprostředkování hotovostní či bezhotovostní platby prostřednictvím zabezpečené Aplikace superCASH.
3. **Společnost MANUM s.r.o. (Poskytovatel služby)** – právnická osoba, která provozuje zabezpečenou aplikaci superCASH na základě smluvních vztahů s Obchodníky, kteří provozují internetové obchody a která na základě smluvního vztahu s Pokladnou zprostředkovává hotovostní platby k uzavřeným obchodům.
4. **Pokladna** – smluvní partner společnosti MANUM - společnosti provozující síť terminálů na území České republiky, které jsou schopny přijímat hotovostní platby Zákazníků prostřednictvím aplikace superCASH. Ke dni publikace tohoto znění OP jsou Pokladnami společnosti SAZKA, a.s. se sídlem Praha 9, K Žižkovu 851, identifikační číslo 471 16 307 a Česká pošta, s.p. se sídlem Praha 1, Politických vězňů 909/4, identifikační číslo 471 14 983.
5. **Aplikace MANUM superCASH** (nebo také Aplikace superCASH) – soubor aplikací společnosti MANUM, které umožňují přenos dat mezi společností MANUM, Pokladnou a Obchodníkem o provedených platbách Zákazníka na Pokladně.
6. **Kód superCASH** – spolu s identifikací Obchodníka nezaměnitelná identifikace platby Zákazníka k uzavřenému (nebo uzavíranému) obchodu s Obchodníkem, kterou generuje Aplikace superCASH. Kód superCASH generuje Aplikace superCASH ve dvou podobách, jako 24-místný (A) nebo 32-místný (B) číselný a čárový kód v závislosti na dohodnutých technických podmínkách s Obchodníkem.
7. **Číslo superCASH** - náhodně generovaný číselný kód (maximálně 10 pozic) sloužící k jednoznačné identifikaci obchodu.
8. **Potvrzení o platbě** – listina popsaná níže v článku IV. odst. 8 těchto podmínek
9. **Náhradní potvrzení o platbě** – potvrzení, které vystaví obsluha terminálu Zákazníkovi v případě, že terminál nevytiskne z technických důvodů Potvrzení o platbě nebo jinou informaci a zároveň obsluha terminálu zjistí, že transakce byla akceptována centrálním systémem Pokladny (společností SAZKA, a. s.). Náhradní potvrzení obsahuje informace o transakci, které obsluha terminálu získá prostřednictvím telefonického spojení s Pokladnou (společností SAZKA, a. s. - Pomocná linka tel. 266 12 36 00).
10. **Potvrzení o stornované platbě** – potvrzení vydané obsluhou terminálu Zákazníkovi v případě, že Zákazník do 2 minut od předání peněžní částky k úhradě platby obsluze terminálu transakci stornuje. Toto neumožňují terminály společnosti Česká pošta, s.p.

Článek II.

Popis služby.

1. Službou se pro účely těchto podmínek rozumí provádění plateb Zákazníků za zboží nebo služby Obchodníkům prostřednictvím platebních terminálů Pokladny.
2. Poskytnutí služby je možné realizovat na všech terminálech, na kterých je služba provozována a jejichž seznam zveřejňuje společnost MANUM na webových stránkách služby superCASH.
3. Pro provedení platby superCASH prostřednictvím terminálu Pokladny, lze využít pouze údaje vygenerované internetovou Aplikací superCASH, tedy vytištěný čárový kód superCASH nebo číselný kód uvedený pod čárovým kódem.
4. Za každou uskutečněnou platbu prostřednictvím terminálu Pokladny, je Zákazník povinen uhradit transakční poplatek ve výši 10 Kč. Tento transakční poplatek je zahrnut ve výši platby společně s hotovostí určenou pro zaplacení závazku Zákazníka, realizovaného prostřednictvím služby.
5. Poukázanou peněžní částku uhradí Zákazník v hotovosti v české měně. Poukázaná peněžní částka může znít jen na celé koruny.

Článek III.

Objednání služby.

Zákazník může objednat službu předáním vytištěného platebního dokladu s čárovým kódem superCASH, nebo předáním údajů vygenerovaných internetovou aplikací superCASH (24-místný nebo 32-místný číselný kód uvedený pod čárovým kódem).

a. Úhrada prostřednictvím platebního dokladu s čárovým kódem:

1. K objednání služby tímto způsobem slouží platební doklad vytisknutý Zákazníkem z webové Aplikace superCASH. Úhrada tímto způsobem je možná pouze přes terminály Pokladny, které jsou vybaveny funkčním čtecím zařízením čárových kódů (dále jen "platební doklad s čárovým kódem").
2. Zákazník předá platební doklad s čárovým kódem obsluze terminálu společně s peněžní částkou. Obsluha terminálu sejme prostřednictvím čtecího zařízení čárový kód a předá Zákazníkovi po uskutečnění transakce Potvrzení o platbě. Před předáním peněžní částky obsluze terminálu nebude sejmutí čárového kódu provedeno.
3. Předáním platebního dokladu s čárovým kódem obsluze terminálu za účelem realizace služby čtecím zařízením a uhrazením svých závazků, se Zákazník zavazuje řídit se pravidly stanovenými v těchto podmínkách.

b. Úhrada prostřednictvím údajů vygenerovaných internetovou Aplikací superCASH

1. Údaje pro platbu Zákazník získá prostřednictvím Aplikace superCASH. Tímto údajem je 24-místné nebo 32-místné číslo uvedené pod čárovým kódem, ve kterém je zahrnuta hodnota uskutečňované platby, číselný Kód superCASH a kód příjemce.
2. 24-místné nebo 32-místné číslo Zákazník ústně sdělí obsluze terminálu spolu s úhradou sdělené částky.

3. Po uskutečnění transakce předá obsluha terminálu zákazníkovi potvrzení o platbě.
4. Předáním údajů vygenerovaných internetovou Aplikací superCASH obsluze terminálu za účelem realizace služby a uhrazením svých závazků, se Zákazník zavazuje řídit pravidly stanovenými v těchto podmínkách.

Článek IV.

Některé podmínky poskytování Služby superCASH prostřednictvím Aplikace superCASH

1. Provádění plateb prostřednictvím Aplikace superCASH je možné pouze na stránkách toho internetového obchodu Obchodníka, který má se Společností MANUM uzavřenou platnou smlouvu o provozování aplikace superCASH a který užívá aplikační vybavení Společnosti MANUM oprávněně.
2. Stisknutím tlačítka „Akceptace podmínek společnosti MANUM“ Zákazník projevuje bezvýhradný souhlas s dále uvedenými podmínkami společnosti MANUM pro provoz Aplikace superCASH.
3. Zákazník bez dalšího souhlasí s tím, že Společnost MANUM bude zařizovat platbu, kterou Zákazník hodlá uhradit na obchod, který již uzavřel (nebo hodlá uzavřít) s Obchodníkem,
4. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že platbu prostřednictvím Aplikace superCASH lze uhradit pouze na funkčním terminálu Pokladny.
5. Pokud Obchodník stanoví lhůtu pro platbu, je Zákazník povinen v této lhůtě zaplatit. O lhůtě je Zákazník informován při generování kódu Aplikací superCASH. Generuje-li Aplikace superCASH na základě smlouvy s Obchodníkem Kód superCASH typu „A“ (24-místný), pak je úhrada po lhůtě splatnosti na terminálu Pokladny možná. V případě, že je generován Kód superCASH typu „B“ (32-místný), pak provedení platby terminál pokladny neumožní.
6. Zákazník je odpovědný za to, že na pracovišti Pokladny sdělí Kód superCASH ve správné podobě, v číselné podobě verbálně či písemně; ve formě čárového kódu pouze v tištěné podobě nebo ve správné podobě sdělí či předá číslo superCASH, tato varianta je možná pouze na terminálech společnosti Česká pošta, s.p.
7. Zákazník nese odpovědnost za veškerá zpoždění a veškeré škody, způsobené nesprávným sdělením nebo nesprávným uvedením Kódu superCASH.
8. Společnost MANUM je povinna na základě smluvních vztahů s Pokladnou a Obchodníkem zajistit, že Zákazník o provedené platbě obdrží Potvrzení o zaplacení, kterým se rozumí listina obsahující minimálně následující údaje: informaci, že se jedná o hotovostní platbu prostřednictvím Aplikace superCASH, datum a čas přijetí hotovostní platby, uvedení výše hotovostní platby, identifikaci hotovostní platby Číslem superCASH (variabilní symbol).

VYTIŠTĚNO SAZKA, A.S.
POTVRZENÍ O PLATBĚ
PROSTŘEDNICTVÍM SUPERCASH
MANUM S.R.O.
PRAHA 2, VYŠEHRADSKÁ 320/4
PŠC 128 00
KLIENTSKÁ LINKA MANUM
221 979 346

ČÍSLO SUPERCASH
1234567890
KOD PŘÍJEMCE: 3331
UHRAZENÁ ČÁSTKA
8 500,00 Kč

SYSTÉMOVÝ KÓD:
123456789012345

UCHOVEJTE PRO PŘÍPAD
REKLAMACE

10.03.07 14:29:45

ČÍSLO OBSTARAVATELSKÉ
LICENCE: 12345678

XXXXXX XXX-XXXXX XXX-XXXXX

9. Zákazník bere na vědomí, že doklad Pokladny o provedené platbě je jediným dokladem, na základě kterého lze realizovat práva na reklamaci.
10. Zákazník může do 2 minut od předání peněžní částky k úhradě platby obsluze terminálu platbu stornovat. O stornování platby vydá obsluha terminálu Zákazníkovi Potvrzení o stornované platbě. Pro vztah mezi obsluhou terminálu, společností SAZKA, a.s. a Zákazníkem při poskytování služby na terminálu platí Obchodní podmínky společnosti SAZKA, a.s. Stornování není možné na terminálech společnosti Česká pošta, s.p.
11. Společnost MANUM je povinna sdělit Obchodníkovi skutečnost, že Zákazník uhradil platbu na terminálu Pokladny neprodleně, jakmile ji od Pokladny obdrží, obvykle do 10 minut od tohoto okamžiku.
12. Zákazník bere na vědomí, že Společnost MANUM nemá k dispozici jinou identifikaci obchodu a Zákazníka než tu, kterou převzala od Obchodníka. Za té situace u společnosti MANUM nelze uplatňovat reklamace jiné skutečnosti, než té, která se týká provedení platby prostřednictvím aplikace superCASH.
13. Zákazník bere na vědomí, že podle zákona č. 253/2008 Sb. může vzniknout povinnost identifikovat jeho osobu z důvodu výše platby, kterou hodlá uhradit v hotovosti. Za té situace je Zákazník povinen splnit veškeré povinnosti vyplývající z citovaného zákona a Společnosti MANUM ke splnění zákonné povinnosti poskytnout veškerou součinnost.
14. Zákazník bere na vědomí, že Společnost MANUM prokazuje úhradu platby Obchodníkovi pouze výpisem ze svého obchodního účtu na účet, který jí sdělil Obchodník v rámci smluvních vztahů. Za té situace není Společnost MANUM odpovědná za případné změny platebních podmínek, které nastaly na straně Obchodníka a které Obchodník nesdělil společnosti MANUM.
15. Společnost MANUM nebere žádnou odpovědnost za nesplnění obchodního závazku Obchodníka vůči Zákazníkovi.
16. Společnost MANUM zaručuje, že Zákazník bude informován o uhrazené platbě na internetových stránkách služby superCASH (www.supercash.eu) prostřednictvím aplikace Informace o platbě o tom, že Společnost MANUM platbu Zákazníka eviduje a že sdělila (datum a čas úhrady platby) Obchodníkovi, že platba byla uhrazena.

17. Společnost MANUM je povinna vypořádat finanční plnění (platbu) Zákazníka pouze s tím Obchodníkem, se kterým má uzavřenou platnou smlouvu o provozování aplikace superCASH a který užívá aplikační vybavení Společnosti MANUM oprávněně.
18. Společnost MANUM je povinna Zákazníkovi vrátit uhrazené finanční prostředky, které jsou na jejím účtu a které nelze postoupit Obchodníkovi, po odečtení transakčního poplatku a paušální náhrady vlastních nákladů ve výši 3% z hodnoty platby. Platbu lze vrátit Zákazníkovi pouze na základě předložení originálu dokladu Pokladny o provedené platbě, v řádném reklamačním řízení.

Článek V.

Reklamace

V případě, že Zákazník obdržel Potvrzení o platbě, nebo Náhradní potvrzení o platbě a k požadovanému převedení finančních prostředků nedošlo, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci dle reklamačního řádu.

Článek VI.

Závěrečná ustanovení

1. Společnost MANUM je oprávněna tyto obchodní podmínky aktualizovat a měnit jednostranným úkonem.
2. Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.2.2010.

REKLAMAČNÍ ŘÁD pro Zákazníka při poskytování Služby superCASH prostřednictvím Aplikace superCASH

Článek I.

Předmět reklamačního řádu.

Reklamační řád stanoví postup Zákazníka a Společnosti MANUM, s.r.o., v případech, kdy přes veškeré úsilí Společnosti MANUM Zákazník shledá oprávněný důvod k podání reklamace na kvalitu poskytované služby hotovostních plateb, na základě které hradí své závazky vůči internetovým obchodníkům, prostřednictvím vybraných terminálů prodejní sítě Pokladny.

Článek II.

Poskytování služby prostřednictvím aplikací superCASH.

1. Poskytování Služby superCASH prostřednictvím Aplikace superCASH se realizuje na základě Podmínek pro poskytování služby (dále jen "podmínky"). Poskytnutím služby dochází k zaplacení závazku Zákazníka vůči Obchodníkovi.

2. Společnost MANUM poskytuje službu prostřednictvím terminálů v síti sběrů Pokladny na základě způsobů stanovených v podmínkách, tj. sejmutí čárového kódu, zadáním Číslo superCASH.
3. Společnost MANUM žádným způsobem neodpovídá za správnost údajů získaných od Obchodníka nutných pro přidělení Číslo superCASH, na jehož základě se poskytuje služba Zákazníkům. Společnost MANUM neodpovídá za nesprávný tisk nebo nečitelnost čárového kódu. Společnost MANUM také žádným způsobem neodpovídá za případ, kdy Zákazník uhradil svůj závazek vůči Obchodníkovi po datu splatnosti nebo za případ, kdy Zákazník pověřil uhrazením svého závazku vůči Obchodníkovi jinou osobu a tato osoba toto pověření nesplní nebo splní s prodlením.
4. Společnost MANUM žádným způsobem neodpovídá za nesprávné poskytnutí služby ze strany Pokladny, tedy za technické podmínky provozu terminálů anebo pochybení jejich obsluhy.
5. Společnost MANUM neodpovídá za dodávku služeb a zboží od Obchodníků, na jejichž účet je platba uhrazena.
6. Společnost MANUM odpovídá výhradně za úhradu peněžních prostředků Obchodníkovi, kterému je platba určena a za včasnou informaci Obchodníkovi o úhradě platby.
7. Zaplacený transakční poplatek se nevrací. V případě ztráty či poškození se náhradní potvrzení o platbě neposkytuje.

Článek III.

Podávání reklamací při poskytování služby.

1. Zákazník má právo na uplatnění reklamace, nedojde-li k řádnému poskytnutí služby. Reklamaci lze uplatnit pouze v tom případě, kdy zákazník postupoval podle podmínek poskytování této služby. To znamená, že Zákazník předal prostřednictvím obsluhy terminálu v prodejním místě dostatečnou peněžní částku postačující na uhrazení jeho závazku vůči Obchodníkovi, zaplatil prostřednictvím obsluhy terminálu transakční poplatek za poskytnutí služby a řádně překontroloval vytištěné Potvrzení o platbě. Reklamace se uplatňuje u Společnosti MANUM.
2. Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí Potvrzení o platbě zkontrolovat správnost vytištěných údajů. Na základě okamžité reklamace Zákazníka bude reklamovaná služba prostřednictvím terminálu zrušena, nejpozději však do dvou minut od poskytnutí služby a Zákazníkovi bude vrácena předaná peněžní částka, a to včetně transakčního poplatku. Na pozdější reklamace nebude obsluha terminálu brát zřetel. V případě zrušení reklamované služby je Zákazník povinen vrátit obsluze terminálu vydané Potvrzení o platbě. Stornování je možné jen u terminálů společnosti SAZKA, a.s.
3. Výpadek v síti terminálů není předmětem reklamace.

Článek IV.

Podmínky uplatnění reklamace.

Zákazník může uplatnit reklamaci na poskytnutou službu jen v případě, že současně s uplatněním reklamace (písemně nebo ústně) předloží originál dokladu vytištěného na terminálu Pokladny (společnost SAZKA, a. s.) o provedené platbě (Potvrzení o platbě nebo Náhradní potvrzení o platbě). Bez tohoto dokladu nelze reklamaci uplatnit.

Reklamace se může vztahovat pouze na poskytování Služby superCASH, z reklamačního řízení jsou tedy vyloučeny případy, kdy skutkovým základem reklamace je jednání obchodních partnerů Společnosti MANUM.

1. O vyřízení reklamace rozhoduje Společnost MANUM, a to ve lhůtě do čtrnácti pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.
2. Zákazník uplatní reklamaci písemně nebo ústně na níže uvedeném kontaktním místě:

MANUM, s.r.o.
Vyšehradská 320/49
128 00 Praha 2
Tel.: 221 979 346

3. V případě, že se v průběhu reklamačního řízení zjistí, že reklamace není oprávněná, Společnost MANUM reklamaci Zákazníka odmítne a o této skutečnosti Zákazníka informuje prostřednictvím kontaktu, sděleného zákazníkem při uplatnění reklamace.
4. V případě, že se v průběhu reklamačního řízení zjistí, že služba nebyla poskytnuta řádně a nedošlo k uhrazení závazku Zákazníka vůči Obchodníkovi, ale Zákazník předal prostřednictvím obsluhy terminálu v prodejním místě dostatečnou peněžní částku postačující na uhrazení jeho závazku vůči Obchodníkovi, a zaplatil prostřednictvím obsluhy terminálu transakční poplatek za poskytnutí služby a nedošlo k jinému pochybení na straně Zákazníka, Společnost MANUM zajistí, aby neprodleně došlo k uhrazení závazku Zákazníka Obchodníkovi.

Článek V.

Účinnost reklamačního řádu.

1. Reklamační řád je závazný pro Zákazníka a Společnost MANUM. Reklamační řád je vypracován v souladu s českým právním řádem.
2. Reklamující souhlasí s tím, že Společnost MANUM vede jeho osobní údaje uvedené v reklamačním listě ve své evidenci po dobu pěti let od vyřízení reklamace.
3. Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.2.2010.