

Obchodní a uživatelské podmínky webového platebního rozhraní

Čl. 1 - Provozovatel, účel a rozsah podmínek

1. Tyto podmínky vydává město Vizovice, IČO 00284653, se sídlem Masarykovo nám. 1007, 763 12 Vizovice, ID datové schránky wwyt2j, e-mail podatelna@mestovizovice.cz (dále jen "Město").
2. Město provozuje webové uživatelské rozhraní dostupné na adrese <https://portal.mestovizovice.cz/> (dále jen "Platební rozhraní"), jehož prostřednictvím lze iniciovat bezhotovostní úhradu vybraných peněžitých závazků ve prospěch Města.
3. Platební rozhraní je informačním a technickým kanálem Města jako příjemce platby. Město jeho prostřednictvím samo neposkytuje Uživateli platební službu ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Regulovanou platební službu, zpracování kartové transakce nebo jiného zvoleného způsobu platby zajišťuje Global Payments s.r.o., IČ 04235452, se sídlem V Olšinách 80/626, Praha 10 – Strašnice, 100 00, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 2444453 (dále jen "Poskytovatel brány") a další poskytovatelé platebních služeb účastníci se transakce.
4. Tyto podmínky upravují pouze používání Platebního rozhraní. Nezakládají, nemění ani neruší právní důvod, výši, splatnost, příslušenství nebo způsob vymáhání hrazeného závazku ani procesní práva osoby, již se závazek týká.
5. Je-li hrazen veřejnoprávní závazek, mají přednost příslušné právní předpisy, obecně závazné vyhlášky, rozhodnutí a jiné úkony správního orgánu. Je-li hrazen soukromoprávní závazek, mají přednost ujednání a právní pravidla vztahující se k tomuto závazku. Odchylná kogentní právní úprava má vždy přednost před těmito podmínkami.
6. Platební rozhraní je pouze jedním z dostupných způsobů úhrady. Město může nadále umožňovat také bankovní převod, platbu na pokladně nebo jiný zveřejněný způsob úhrady.

Čl. 2 - Vymezení pojmů

1. Uživatelem je každá osoba, která vstupuje do Platebního rozhraní nebo je používá.
2. Plátcem je osoba, jejímž platebním prostředkem nebo z jejíhož platebního účtu má být transakce provedena. Plátce může, dovoluje-li to povaha závazku a právní předpisy, uhradit také závazek jiné osoby.

3. Dlužníkem se rozumí osoba, jejíž závazek vůči Městu je prostřednictvím Platebního rozhraní hrazen. Dlužník a Plátce nemusí být totožnou osobou.
4. Závazkem se rozumí peněžitá povinnost vůči Městu, kterou Platební rozhraní v daném okamžiku umožňuje uhradit, zejména místní poplatek, správní nebo jiná veřejnoprávní platba anebo soukromoprávní pohledávka Města.
5. Platební transakcí se rozumí jednotlivá bezhotovostní platba iniciovaná prostřednictvím Platebního rozhraní. Platební metodou je konkrétní způsob provedení transakce zobrazený v Platebním rozhraní, například platba kartou nebo on-line bankovní převod.
6. Poskytovatelem Plátce se rozumí zejména banka, vydavatel platební karty nebo jiná osoba, která Plátci poskytuje použitý platební prostředek nebo vede jeho platební účet.

Čl. 3 - Dostupnost a podmínky používání

1. Použití Platebního rozhraní je dobrovolné. Není-li rozhraní dostupné nebo nelze-li zvolenou Platební metodu použít, je Uživatel povinen zvolit jiný včas dostupný způsob úhrady, chce-li zabránit prodlení.
2. Platební metody, podporované typy platebních prostředků, případné limity a provozní omezení jsou zobrazeny před potvrzením platby. Jejich nabídka se může měnit podle technických možností, smluvních podmínek Poskytovatele brány, vydavatelů karet, karetních schémat nebo Poskytovatele Plátce.
3. K používání Platebního rozhraní potřebuje Uživatel kompatibilní zařízení, aktuální webový prohlížeč, připojení k internetu a případně prostředky požadované Poskytovatelem Plátce pro silné ověření. Náklady na připojení a vlastní zařízení nese Uživatel.
4. Město může provoz Platebního rozhraní dočasně omezit nebo přerušit zejména z důvodu údržby, aktualizace, bezpečnostního opatření, výpadku dodavatele nebo jiné provozní překážky. Je-li to přiměřeně možné, informuje o plánovaném omezení předem.
5. Nedostupnost Platebního rozhraní sama o sobě nemění splatnost Závazku ani neprodlužuje zákonnou, smluvní nebo rozhodnutím stanovenou lhůtu k jeho úhradě.
6. Uživatel nesmí narušovat provoz Platebního rozhraní, obcházet jeho bezpečnostní prvky, automatizovaně získávat data ani se bez právního důvodu seznamovat s údaji o Závazku jiné osoby. Město může podezřelý nebo zneužívající přístup omezit.

Čl. 4 - Údaje o závazku a identifikace platby

1. Údaje o Závazku se Uživateli zobrazí způsobem odpovídajícím technickému řešení, zejména po přihlášení prostředkem elektronické identity, po zadání jedinečného identifikátoru platby nebo jiném přiměřeném ověření. Konkrétní postup je uveden v Platebním rozhraní.
2. Zobrazené údaje odpovídají stavu evidovanému Městem k okamžiku poslední aktualizace. Nemusí ještě zachycovat nedávnou platbu, nově vzniklé příslušenství, souběžně provedenou transakci, změnu rozhodnutí nebo jinou dosud nezaúčtovanou skutečnost.

3. Před potvrzením platby je Uživatel povinen zkontrolovat alespoň osobu Dlužníka, druh Závazku, částku, měnu a platební identifikátory. Platí-li za jinou osobu, odpovídá za to, že k použití jejích údajů má právní důvod a že zvolil správný Závazek.
4. Volba Závazku v Platebním rozhraní je pokynem pro identifikaci a spárování platby. Nemůže však vyloučit pravidla pro pořadí a způsob použití platby stanovená právním předpisem, zejména daňovým řádem, ani závazné ujednání vztahující se k hrazenému Závazku.
5. Částečná úhrada je možná jen tehdy, pokud ji Platební rozhraní umožní. Sama o sobě neznamená odklad splatnosti zbývajících částí, dohodu o splátkách, vzdání se příslušenství ani omezení práva Města na vymáhání.
6. Platba s nesprávným, chybějícím nebo nejednoznačným identifikátorem může být dočasně vedena jako neidentifikovaná nebo může vyžadovat ruční dohledání. Uživatel je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat Město a poskytnout údaje podle čl. 10 odst. 5.
7. Zobrazení Závazku v Platebním rozhraní není rozhodnutím, osvědčením, potvrzením bezdlužnosti ani uznáním dluhu ze strany Uživatele.

Čl. 5 - Zadání a autorizace platební transakce

1. Uživatel zvolí Závazek, částku a nabízenou Platební metodu, zkontroluje rekapitulaci a potvrdí pokračování k platbě. Platební rozhraní může vyžadovat e-mailovou adresu nebo jiný kontakt pro zaslání technického potvrzení.
2. Podle zvolené Platební metody je Uživatel přesměrován do zabezpečeného prostředí Poskytovatele brány nebo Poskytovatele Plátce, kde udělí souhlas s transakcí a provede požadované ověření, zejména prostřednictvím 3-D Secure, mobilní aplikace, biometrie, jednorázového kódu nebo jiného silného ověření.
3. Platební příkaz je předán k provedení okamžikem stanoveným podmínkami příslušného poskytovatele platebních služeb. Pouhé stisknutí tlačítka v Platebním rozhraní, zobrazení návratové stránky nebo blokace částky na účtu ještě nemusí znamenat, že Závazek byl uhrazen.
4. Konečný technický stav transakce Město ověřuje zejména zabezpečenou zprávou Poskytovatele brány. Návrat Uživatele do Platebního rozhraní není jediným ani rozhodujícím zdrojem informace o výsledku.
5. Každá Platební transakce vyžaduje samostatné potvrzení Uživatele. Platební rozhraní neukládá platební prostředek a neumožňuje automatické ani obchodníkem iniciované opakované strhávání.
6. Uživatel smí použít pouze platební prostředek, k jehož použití je oprávněn. Město ani Poskytovatel brány nikdy nepožadují sdělení hesla do internetového bankovníctví, autorizačního kódu, PIN nebo úplných kartových údajů e-mailem či telefonicky.

7. Poskytovatel brány nebo Poskytovatel Plátce může transakci odmítnout, vyžádat další ověření nebo uplatnit bezpečnostní limit. Město nemusí znát konkrétní důvod takového rozhodnutí a nemůže jej změnit.

Čl. 6 - Výsledek transakce a okamžik úhrady závazku

1. Stav "přijata", "autorizována" nebo obdobné technické sdělení znamená, že transakce prošla příslušnou fází zpracování; samo o sobě neurčuje právní okamžik splnění Závazku.
2. Za úspěšnou v evidenci Platebního rozhraní se považuje transakce, jejíž úspěšný stav Poskytovatel brány důvěryhodně potvrdil Městu.
3. U veřejnoprávního Závazku spravovaného podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, se den platby posuzuje podle § 166 tohoto zákona, tedy u platby prováděné poskytovatelem platebních služeb podle dne připsání na účet správce daně. U soukromoprávního peněžitého dluhu se okamžik splnění posuzuje zejména podle § 1957 občanského zákoníku nebo podle zvláštního zákona či příslušného ujednání.
4. Elektronické potvrzení o výsledku transakce slouží jako technická informace. Není daňovým dokladem, rozhodnutím, potvrzením bezdlužnosti ani zárukou, že Dlužník nemá vůči Městu jiné závazky.
5. Potřebuje-li Dlužník dodržet lhůtu splatnosti, musí zohlednit dobu potřebnou k provedení, vypořádání a připsání platby. Platbu zadanou v den splatnosti nemusí být možné považovat za včasnou.
6. Dojde-li po prvotním potvrzení k zamítnutí vypořádání, stornu, vrácení nebo zpětnému zúčtování, Město opraví technický a účetní stav transakce. Dopad na hrazený Závazek se posoudí podle jeho právní povahy a příslušných právních předpisů; samotné zpětné zúčtování nerozhoduje o existenci ani výši Závazku.

Čl. 7 - Měna, poplatky a limity

1. Platby se provádějí v českých korunách (CZK), není-li u konkrétní Platební metody před potvrzením výslovně uvedeno jinak.
2. Město za použití Platebního rozhraní Uživateli neúčtuje samostatný poplatek.
3. Poskytovatel Plátce může podle své smlouvy s Plátcem uplatnit vlastní poplatek nebo měnový přepočít, zejména je-li platební účet nebo karta vedena v jiné měně. Tyto náklady nestanoví ani neinkasuje Město.
4. Minimální a maximální částku jedné transakce, podporované karty, banky nebo jiné Platební metody určují údaje zobrazené v Platebním rozhraní a aktuální pravidla příslušných poskytovatelů.

Čl. 8 - Neúspěšné, nejasné a duplicitní platby

1. Transakce může být neúspěšná zejména z důvodu zamítnutí Poskytovatelem Plátce, nesprávného ověření, nedostatečného zůstatku nebo limitu, vypršení časového limitu, přerušení spojení či bezpečnostního opatření.
2. Je-li výsledek nejasný, Uživatel nemá bezprostředně zadávat tutéž platbu znovu. Nejprve ověří stav v Platebním rozhraní, na svém účtu nebo u Poskytovatele Plátce; při pochybnostech kontaktuje Město s identifikátorem transakce.
3. Dočasná blokáce částky na platebním prostředku nemusí znamenat její konečné odepsání. O uvolnění blokáce rozhoduje Poskytovatel Plátce podle svých podmínek.
4. Provede-li Uživatel tutéž platbu vícekrát, každá úspěšně vypořádaná transakce se posuzuje samostatně. Případný přeplatek nebo plnění bez právního důvodu se vypořádá podle čl. 9 a právní úpravy příslušného Závazku.

Čl. 9 - Storno, vrácení plateb a přeplatky

1. Již autorizovanou nebo předanou transakci zpravidla nelze jednostranně zrušit prostřednictvím Platebního rozhraní. Tím nejsou dotčena práva Plátce vůči jeho poskytovateli platebních služeb ani jiná práva stanovená zákonem.
2. Přeplatek na veřejnoprávním Závazku se eviduje, použije a vrací podle příslušných veřejnoprávních předpisů. Přeplatek nebo plnění bez právního důvodu u soukromoprávního Závazku se vypořádá podle právní úpravy tohoto Závazku.
3. Žádost o vrácení platby se podává Městu na kontaktu podle čl. 10. Město může před vrácením vyžadovat ověření totožnosti, právního důvodu, oprávnění žadatele a vazby na původní transakci.
4. Je-li to technicky možné a odpovídá-li to právním předpisům a pravidlům Poskytovatele brány nebo karetního schématu, vrací se kartová platba na stejný platební prostředek, z něhož byla provedena. Jiný způsob vrácení lze použít po řádném ověření příjemce.
5. Lhůta, ve které se vrácená částka zobrazí Plátci, závisí také na zpracování Poskytovatele brány a Poskytovatele Plátce. Město ji nemůže plně ovlivnit.
6. Reklamace transakce nebo chargeback u vydavatele karty samy o sobě nerozhodují o právním důvodu, výši ani splatnosti Závazku vůči Městu. Plátce má při takovém postupu bez zbytečného odkladu informovat Město, aby bylo možné správně vyhodnotit stav Závazku a transakce.

Čl. 10 - Podpora, reklamace a námitky

1. Technický problém Platebního rozhraní lze oznámit na e-mail helpdesk@mestovizovice.cz.
2. Chybné přiřazení, duplicitní platbu, neprovedenou vratku nebo rozpor mezi potvrzením a evidencí Města lze oznámit na e-mail poplatky@mestovizovice.cz. Město potvrdí přijetí bez zbytečného odkladu a zpravidla do 5 pracovních dnů sdělí další postup; nejde o lhůtu pro konečné vyřízení každého případu.

3. Reklamaci neautorizované, nesprávně provedené nebo chybně zaúčtované platební transakce uplatňuje Plátce bez zbytečného odkladu především u Poskytovatele Plátce, případně u Poskytovatele brány podle jejich podmínek. Město poskytne přiměřenou součinnost v rozsahu údajů, které má k dispozici.
4. Nesouhlas s existencí, výší, splatností, příslušenstvím nebo vymáháním Závazku se neuplatňuje jako reklamační platební brány. Uživatel postupuje podle poučení v rozhodnutí, výzvě, smlouvě nebo jiném podkladu k Závazku a obrací se na věcně příslušný odbor Města.
5. Oznámení má obsahovat pouze údaje nezbytné k dohledání případu, zejména: identifikátor Závazku nebo variabilní symbol, datum, přibližný čas, částku a stav transakce, referenční číslo transakce z potvrzení, jméno nebo název Dlužníka a kontaktní údaj oznamovatele, popis problému a případně kopii potvrzení bez úplného čísla karty, CVC/CVV, PIN, hesla nebo autorizačního kódu.
6. Postup podle tohoto článku neomezuje zákonná práva Uživatele ani lhůty pro jejich uplatnění vůči příslušnému poskytovateli platebních služeb nebo orgánu veřejné moci.

Čl. 11 - Ochrana osobních údajů

1. Město je správcem osobních údajů zpracovávaných pro provoz Platebního rozhraní, identifikaci a správu Závazku, účetnictví, plnění právních povinností, ochranu právních nároků a zajištění bezpečnosti informačních systémů. Poskytovatel brány a další účastníci platebního řetězce mohou být pro vlastní zákonné a smluvní účely samostatnými správci nebo mohou v určitém rozsahu jednat jako zpracovatelé Města.
2. V nezbytném rozsahu mohou být zpracovávány zejména identifikační a kontaktní údaje, údaje o Závazku, částka, měna, platební identifikátory, referenční číslo a stav transakce, časové údaje, maskovaná identifikace platebního prostředku a technické a bezpečnostní logy.
3. Úplné číslo platební karty, CVC/CVV a prostředky silného ověření jsou zadávány přímo v zabezpečeném prostředí příslušného poskytovatele a Městu se nepředávají ani se v jeho systémech neukládají.
4. Příjemci osobních údajů mohou být v nezbytném rozsahu Poskytovatel brány, Poskytovatel Plátce, banky Města, karetní schémata, dodavatelé informačních systémů a podpory a orgány veřejné moci. Postavení jednotlivých příjemců a případné předávání do třetích zemí se řídí jejich informačními dokumenty a skutečnými datovými toky.
5. Osobní údaje se uchovávají po dobu vyplývající z právních předpisů, spisového a skartačního režimu, účetních a daňových povinností a po dobu nezbytnou pro vypořádání reklamací, chargebacků, bezpečnostních incidentů a právních nároků.
6. Podrobné informace o zpracování osobních údajů, právních základech, příjemcích, době uchování a právech subjektů údajů jsou uvedeny v informaci pro [Platební rozhraní](#). Obecné informace Města a kontakt na pověřence jsou dostupné na [Ochrana osobních údajů – Vizovice](#)
7. Uživatel nesmí Městu e-mailem ani telefonicky sdělovat úplné kartové údaje, CVC/CVV, PIN, heslo, jednorázový kód nebo jiný autentizační prvek.

8. Používání cookies a obdobných technologií se řídí samostatnou informací zveřejněnou u Platebního rozhraní.

Čl. 12 - Bezpečnost

1. Uživatel má vstupovat do Platebního rozhraní pouze z oficiálních internetových stránek Města nebo přímo na adrese uvedené v čl. 1 odst. 2, ověřit zabezpečené spojení HTTPS a věnovat pozornost doméně, na kterou je při platbě přesměrován.
2. Uživatel chrání své zařízení, přístupové údaje a autentizační prvky, neprovádí platbu z nedůvěryhodného zařízení nebo veřejné sítě a řídí se bezpečnostními pokyny Poskytovatele Plátce.
3. Město nebo Poskytovatel brány mohou z bezpečnostních důvodů transakci, uživatelskou relaci nebo přístup dočasně přerušit, odmítnout či vyžádat dodatečné ověření.
4. Podezření na phishing, podvodné napodobení stránek Města, zneužití údajů nebo bezpečnostní incident Uživatel neprodleně oznámí Městu na helpdesk@mestovizovice.cz a v případě zneužití platebního prostředku také svému Poskytovateli Plátce.

Čl. 13 - Odpovědnost

1. Město odpovídá za porušení svých právních povinností v rozsahu stanoveném právními předpisy. Těmito podmínkami se nevylučuje ani neomezuje odpovědnost, kterou nelze platně vyloučit, ani odpovědnost při výkonu veřejné moci.
2. Město neodpovídá za rozhodnutí Poskytovatele Plátce nebo Poskytovatele brány o autorizaci či odmítnutí transakce ani za výpadek jejich systémů, veřejné komunikační sítě nebo zařízení Uivatele, nemohlo-li takovou okolnost rozumně ovlivnit. V rozsahu svých možností poskytne součinnost k objasnění problému.
3. Uživatel odpovídá za správnost jím zadaných nebo potvrzených údajů, oprávnění použít platební prostředek a ochranu svého zařízení a autentizačních prvků. Tím není dotčena odpovědnost Města nebo poskytovatele platebních služeb za vlastní pochybení.
4. Město neodpovídá za prodlení vyvolané tím, že Uživatel zahájil platbu pozdě, zvolil nesprávný Závazek nebo identifikátor, opakoval nejasnou transakci bez ověření nebo neposkytl potřebnou součinnost, ledaže k následku přispělo pochybení Města.

Čl. 14 - Změny a ukončení provozu

1. Město může podmínky změnit zejména z důvodu změny právních předpisů, technického řešení, nabídky Platebních metod, smluvních podmínek Poskytovatele brány nebo bezpečnostních požadavků.
2. Každá verze je označena číslem a datem účinnosti a je zveřejněna v Platebním rozhraní. Na transakci se použije verze dostupná při jejím zahájení; změna nepůsobí zpětně, nestanoví-li závazný právní předpis jinak.

3. Město může provoz Platebního rozhraní nebo některé Platební metody ukončit. Je-li to přiměřeně možné, informuje o tom předem a uvede jiné dostupné způsoby úhrady.

Čl. 15 - Závěrečná ustanovení

1. Tyto podmínky a používání Platebního rozhraní se řídí právním řádem České republiky. Příslušnost správních orgánů, soudů a jiných orgánů se určuje podle právních předpisů a povahy konkrétního Závazku nebo sporu.
2. Spor spotřebitele s jeho poskytovatelem platebních služeb může za zákonných podmínek spadat do působnosti finančního arbitra. Finanční arbitr ani reklamace platební transakce však nenahrazují opravné nebo jiné prostředky týkající se samotného veřejnoprávního Závazku vůči Městu.
3. Je-li některé ustanovení těchto podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné, nemá to vliv na ostatní ustanovení, lze-li je od něj oddělit. Namísto něj se použije příslušná právní úprava.
4. Tyto podmínky byly schváleny Radou města Vizovice, dne 31.08.2026, usnesení číslo 73/320/2026 a nabývají účinnosti dne 01.09.2026.

Verze 0.1