

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY APLIKACE TAPAYA TAP TO PAY

platné ode dne 1. srpna 2026

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Společnost Tapaya s.r.o., IČO: 234 76 541, se sídlem Uralská 689/7, Bubeneč, 160 00 Praha 6, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 427691 (dále jen „**Společnost**“) je poskytovatel aplikace „*Tapaya Tap to Pay*“ (dále jen „**Aplikace**“ nebo „**Tapaya Tap to Pay**“), která je nabízená obchodníkům a funguje jako pokladní systém s integrovanou možností akceptace platebních karet prostřednictvím funkce „Tap to Pay“.
- 1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky slouží i jako podmínky užívání Aplikace.
- 1.3. Obchodník bere na vědomí, že Společnost vystupuje výhradně jako poskytovatel technologického softwarového řešení. Společnost není finanční institucí, poskytovatelem platebních služeb, ani vydavatelem elektronických peněz. Samotné zúčtování a zpracování plateb (Acquiring) prostřednictvím platebních karet zajišťuje partnerská společnost, která licencovanou finanční společností, disponujícími příslušnými oprávněními k provádění zúčtování a zpracování plateb (dále jen „**Partnerská společnost**“).
- 1.4. Pro navázání plné spolupráce se Společností a využívání Aplikace k akceptaci platebních karet musí obchodník navázat separátní spolupráci s Partnerskou společností tzv. úspěšně projít KYB a AML procesem u této společnosti a uzavřít s ní smlouvu o zpracování plateb. Všeobecné obchodní podmínky Partnerské společnosti jsou dostupné na webových stránkách Společnosti, včetně obchodního názvu Partnerské společnosti.
- 1.5. Stažením a používáním Aplikace obchodník souhlasí s těmito všeobecnými obchodními podmínkami, zásadami ochrany osobních údajů a veškerými dalšími podmínkami, které se vztahují na konkrétní služby nebo funkce související s Aplikací. Tyto všeobecné podmínky se vztahují na všechny uživatele, včetně obchodníků, zákazníků a všech ostatních osob, které Aplikaci používají.

2. TAPAYA TAP TO PAY MODERNÍ PLATEBNÍ SYSTÉM PRO OBCHODNÍKY

- 2.1. Tapaya Tap to Pay je moderní a flexibilní pokladní systém navržený pro potřeby malých a středních podnikatelů. Umožňuje rychlé a přehledné odbavení zákazníků a snadné sledování tržeb.
- 2.2. Prostřednictvím Tapaya Tap to Pay je také možné akceptovat platební karty v rámci integrace Tap to Pay řešení.
- 2.3. Systém je plně v souladu s platnou legislativou a umožňuje individuálně implementovat regulované evidenční systémy po celém světě, přičemž umožňuje propojení s různými platebními terminály, čtečkami čárových kódů a tiskárnami účtenek.

- 2.4. Obchodníkovi je přísně zakázáno využívat Aplikaci k přijímání plateb za zboží nebo služby, které jsou nelegální, nebo které jsou výslovně zakázány pravidly karetních asociací (Visa, Mastercard) či předpisy Partnerské společnosti. V případě porušení tohoto zákazu je Společnost oprávněna okamžitě zablokovat přístup k Aplikaci.
- 2.5. Společnost neposkytuje žádné záruky, výslovné ani mlčky předpokládané, ohledně nepřetržitosti, bezchybné nebo bezpečné funkčnosti Aplikace. Společnost si vyhrazuje právo Aplikaci dočasně odstavit za účelem údržby, aktualizací nebo z důvodu kybernetické bezpečnosti.
- 2.6. Obchodník bere na vědomí, že prostřednictvím Aplikace lze přijímat pro zpracování plateb pouze karty vydávané společnostmi VISA a/nebo Mastercard.

3. ZÍSKÁNÍ APLIKACE

- 3.1. Obchodník smí Aplikaci instalovat a aktualizovat výhradně přes oficiální distribuční kanály, kterým je Google Play Store. Jakákoliv instalace z jiných zdrojů (tzv. sideloading), manuální úpravy balíčků nebo obcházení bezpečnostních a konfiguračních nastavení Aplikace jsou přísně zakázány.
- 3.2. Aplikaci za účelem akceptace platebních karet si může zprovoznit pouze taková osoba, která disponuje platným podnikatelským nebo jiným oprávněním k výdělečné činnosti, je oprávněna jednat za konkrétní podnikatelský subjekt, je plně svéprávná a starší 18 let, není zařazena na žádných sankčních seznamech a úspěšně uzavře separátní smlouvu o zpracování plateb s Partnerskou společností. Tyto požadavky se vztahují výhradně na samotného obchodníka (zakladatele účtu), nikoliv na jeho zaměstnance či spolupracující osoby, kterým obchodník Aplikaci následně pouze zpřístupní k běžné obsluze.
- 3.3. Aplikaci lze stáhnout na všech zařízeních s operačním systémem Android 11+.

4. ZALOŽENÍ ÚČTU

- 4.1. Založení uživatelského účtu obchodníka u Společnosti probíhá ihned po stažení Aplikace nebo prostřednictvím webového formuláře.
- 4.2. Pokud chce obchodník skrze Aplikaci přijímat platební karty je povinen vyplnit dílčí identifikační údaje a projít on-boarding procesem Partnerské společnosti, včetně založení účtu u Partnerské společnosti. KYB proces včetně založení účtu u Partnerské společnosti probíhá prostřednictvím Aplikace nebo webového formuláře, který za tímto účelem poskytuje Společnost.
- 4.3. Obchodník ručí za pravdivost a úplnost poskytnutých údajů a tyto údaje se v případě zavazuje pravidelně aktualizovat.

5. POVINNOSTI OBCHODNÍKA

- 5.1. Obchodník je povinen dodržovat veškeré právní povinnosti týkající se jeho činnosti v zemi, ve které provozuje své obchodní činnosti.

- 5.2. Aplikace může být používána pouze v souladu s těmito všeobecnými podmínkami, zákonnými požadavky jednotlivých jurisdikcí, ve kterých obchodník vykonává svou činnost a obchodními podmínkami Partnerské společnosti a karetních asociací .
- 5.3. Obchodník je povinen dodržovat veškeré požadavky a bezpečnostní opatření stanovené zákonem, Společností, standardy PCI a/nebo Partnerské společnosti.
- 5.4. Obchodník se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti v oblasti AML a kyberbezpečnosti.
- 5.5. Obchodník je povinen zařízení, ve kterých má staženou a používá Aplikaci, pravidelně aktualizovat a mít na nich dostatečnou ochranu proti malware, jakožto i dostatečně zabezpečené internetové připojení.
- 5.6. Obchodník je povinen se vyhnout jakýmkoli podvodným, klamavým nebo nelegálním činnostem, včetně neoprávněného přístupu k Aplikaci nebo datům.
- 5.7. Obchodník je dále povinen seznámit veškeré své zaměstnance a spolupracující osoby s bezpečným užíváním Aplikace. Bezpečným užíváním Aplikace se míní dodržování veškerých povinností a postupů v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami a povinnosti prevence. Obchodník nese plnou a bezvýhradnou odpovědnost za veškerá jednání, opomenutí nebo porušení těchto všeobecných obchodních podmínek ze strany svých zaměstnanců, spolupracujících osob nebo jakýchkoliv třetích stran, kterým umožní k Aplikaci přístup, a to v takovém rozsahu, jako by se tohoto jednání dopustil obchodník sám.
- 5.8. Obchodníkovi je přísně zakázáno instalovat, spouštět nebo používat Aplikaci na zařízeních, která jsou softwarově prolomena (tzv. rooted, jailbroken), mají odemčený bootloader, aktivní debugger, nebo provozují neoficiální či upravený operační systém. Společnost si vyhrazuje právo implementovat automatizované bezpečnostní mechanismy (např. Google Play Integrity). V případě detekce jakékoliv manipulace se zařízením nebo narušení bezpečnosti má Společnost absolutní právo okamžitě a bez upozornění zablokovat konkrétní transakci nebo přístup zařízení k Aplikaci, a to bez jakékoliv odpovědnosti vůči obchodníkovi.
- 5.9. Obchodník je výhradně odpovědný za určení, výpočet, výběr a odvod veškerých daní (včetně DPH a daně z příjmů), poplatků a odvodů, které vyplývají z jeho prodejů a transakcí zpracovaných prostřednictvím Aplikace. Společnost nenese žádnou odpovědnost za daňové povinnosti obchodníka vůči příslušným finančním úřadům.
- 5.10. Obchodník je výhradně odpovědný za vystavování a doručování potvrzení o transakci (účtenek) svým zákazníkům v souladu s platnou legislativou a pravidly karetních asociací. Společnost poskytuje prostřednictvím Aplikace technickou možnost odeslání elektronické účtenky (např. e-mailem či SMS), avšak odpovědnost za její řádné doručení a obsah nese obchodník.
- 5.11. Obchodník je povinen bez zbytečného odkladu informovat Společnost o jakékoliv zásadní změně povahy svého podnikání, změně prodávaného sortimentu, změně vlastnické struktury, nebo pokud mu hrozí úpadek či insolvence. Zásadní změna zaměření obchodu na rizikové nebo zakázané zboží a služby bez předchozího schválení je přísně zakázána a vede k okamžité blokaci Aplikace.

- 5.12. Obchodník je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od zjištění, nahlásit Společnosti jakýkoliv podezřelý nebo skutečný bezpečnostní incident týkající se Aplikace, zařízení či uživatelských dat. Mezi tyto události patří zejména podezření na kompromitaci zařízení, jeho ztráta či krádež, selhání kontroly pravosti, podezření na únik dat o účtu či PINu a jakékoliv nestandardní chování Aplikace. Hlášení musí být provedeno prostřednictvím emailové adresy: security@tapaya.com. Po nahlášení je obchodník povinen striktně dodržovat bezpečnostní pokyny Společnosti, což může zahrnovat i okamžité přerušení používání Aplikace na dotčeném zařízení.
- 5.13. Obchodník je povinen poskytnout Společnosti, Partnerské společnosti nebo karetním asociacím plnou součinnost při vyšetřování podezřelých, podvodných nebo sporných transakcí (chargebacků). Na vyžádání je obchodník povinen bez zbytečného odkladu doložit kopie účtenek, faktur, dodacích listů nebo jiné dokumentace prokazující oprávněnost konkrétní transakce a skutečné dodání zboží či služeb zákazníkovi.

6. MLČENLIVOST

- 6.1. Obchodník se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, které si v souvislosti se vzájemnou spoluprací předá se Společností nebo k nimž získá přístup. Za důvěrné informace se považují veškeré obchodní, technické, finanční a provozní údaje, které nejsou veřejně dostupné. Tyto informace nesmějí být bez předchozího písemného souhlasu Společnosti zpřístupněny třetím osobám ani použity k jinému účelu, než je plnění této spolupráce. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu.

7. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ A LICENCE

- 7.1. Společnost uděluje obchodníkovi nevýhradní, nepřenositelnou, prostorově neomezenou, úplatnou, časově omezenou licenci k instalaci a používání kopie Aplikace na hardwaru obchodníka nebo hardwaru Společnosti. Obchodník není oprávněn tuto licenci postoupit na třetí stranu. Aplikaci však mohou využívat zaměstnanci a spolupracující osoby obchodníka, a to výhradně v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami.
- 7.2. Stažením Aplikace nevzniká obchodníkovi jakékoliv vlastnické právo k aplikaci. Veškerá autorská práva náleží Společnosti.
- 7.3. Licence je obchodníkovi poskytována pouze v takovém rozsahu, který je nezbytný pro řádné plnění jeho práv a povinností vyplývajících z těchto všeobecných obchodních podmínek respektive smlouvy uzavřené mezi obchodníkem a Společností, a to výhradně v souvislosti s jeho podnikatelskou činností, v rámci které je oprávněn Aplikaci používat a obsluhovat.
- 7.4. Přijetím těchto všeobecných obchodních podmínek uděluje obchodník Společnosti souhlas s používáním jeho obchodního jména, označení nebo názvu společnosti a případně i jeho loga pro propagační a marketingové účely.
- 7.5. Obchodník nesmí Aplikaci (ani žádnou její část) dekompileovat, zpětně analyzovat (reverse engineering), rozkládat, upravovat, obcházet její bezpečnostní prvky ani z ní vytvářet odvozená díla. Jakýkoliv pokus o narušení zdrojového kódu Aplikace je

považován za hrubé porušení těchto všeobecných obchodních podmínek s následkem okamžitého zablokování účtu.

8. PROCESOVÁNÍ PLATEB PROSTŘEDNICTVÍM APLIKACE

- 8.1. Obchodník je povinen při přijímání platebních karet prostřednictvím Aplikace v aplikaci dodržovat pravidla karetních asociací (např. Visa, Mastercard), platné právní předpisy a zejména podmínky Partnerské společnosti. Každá transakce musí být provedena s vědomím a souhlasem držitele karty, a to výhradně za účelem úhrady za skutečně poskytnuté zboží nebo služby. Obchodník nesmí kopírovat, ukládat ani jinak zpracovávat citlivé údaje z platebních karet. Je rovněž zakázáno provádět fiktivní nebo rozdělené platby a zneužívat terminál k osobním nebo neobchodním účelům. V případě podezřelé nebo odmítnuté transakce je obchodník povinen postupovat obezřetně a dle pokynů poskytovatele služby.
- 8.2. Obchodník, ani žádný z jeho zaměstnanců, nesmí nikdy fotit, kopírovat, ukládat, sdílet ani jinak zpracovávat citlivá autentizační data (SAD) a celá čísla platebních karet (PAN). Zejména je přísně zakázáno jakýmkoliv způsobem zaznamenávat PIN kódy, CVV/CVC kódy nebo data z magnetického proužku a čipu.
- 8.3. Poskytování platebních služeb a procesování plateb striktně podléhá pravidlům karetních asociací (Card Scheme Rules) a pokynům Partnerské společnosti (Acquirera). V případě jakéhokoliv rozporu mezi těmito všeobecnými obchodními podmínkami a pravidly karetních asociací mají pravidla karetních asociací vždy absolutní přednost.

9. ZPŮSOBY UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

- 9.1. Spolupráce mezi obchodníkem a Společností může být ukončena pouze dle zákonných důvodů.
- 9.2. Obchodník bere na vědomí, že Společnost je oprávněna okamžitě pozastavit, omezit nebo trvale zablokovat jeho přístup k Aplikaci bez předchozího upozornění a bez jakékoliv odpovědnosti za případnou škodu, zejména pokud:
 - a) obchodník poruší tyto všeobecné obchodní podmínky, platné právní předpisy, standardy PCI nebo pravidla karetních asociací;
 - b) míra chargebacků (zpětných zúčtování) nebo podvodných transakcí obchodníka překročí povolené limity stanovené karetními asociacemi nebo Partnerskou společností;
 - c) Společnost nebo Partnerská společnost získá důvodné podezření na podvodnou činnost, legalizaci výnosů z trestné činnosti (AML) nebo jinou neoprávněnou aktivitu; a/nebo
 - d) k tomu Společnost obdrží pokyn od Partnerské společnosti, karetní asociace, orgánu dohledu nebo soudu.

- 9.3. Obchodník nemá při ukončení spolupráce nárok na vrácení jakýchkoliv již zaplacených poplatků, daní a jiných částek.
- 9.4. Při ukončení spolupráce se Obchodník zavazuje uhradit Společnosti veškeré ještě nezaplacené poplatky a dlužné částky.
- 9.5. Obchodník bere na vědomí, že Společnost je kdykoliv oprávněna pozastavit jeho přístup k Aplikaci, zejména, nikoliv však výlučně, v případech, kdy obchodník poruší své zákonné povinnosti nebo povinnosti mu dané těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

10. POPLATKY

- 10.1. Veškeré poplatky a ceník služeb související s užíváním Aplikace ze strany obchodníka, včetně všech transakčních poplatků, jsou uvedeny v příloze č. 1 těchto všeobecných obchodních podmínek. Tento ceník tvoří nedílnou součást smlouvy mezi Společností a obchodníkem a může být jednostranně aktualizován ze strany Společnosti. Tento standardní ceník se uplatní vždy, pokud není mezi Společností a obchodníkem výslovně sjednána individuální sazba.
- 10.2. Obchodník bere na vědomí, že transakční poplatky se skládají z vícero složek (mj. z mezibankovního poplatku, poplatků karetních asociací a marže za zpracování) a jsou uvedeny ve smluvním závazku mezi Partnerem společnosti a obchodníkem. Společnost má možnost nastavovat pro obchodníky individuální sazby a poskytovat slevy, a to i odchýlně od standardního ceníku. Individuální cenové podmínky mohou být sjednány v rámci registračního (onboarding) procesu přímo v Aplikaci, e-mailovou komunikací nebo samostatnou písemnou dohodou. V takovém případě mají tyto individuální podmínky přednost před standardním ceníkem uvedeným na webových stránkách Společnosti.
- 10.3. Obchodník souhlasí s tím, že veškeré transakční poplatky, případné pokuty a poplatky za chargebacky jsou automaticky strhávány (započítávány) z celkového objemu transakcí ještě před odesláním čisté částky na bankovní účet obchodníka. Samotné vyplácení tržeb obchodníkovi (payouts) provádí vždy přímo Partnerská společnost (zpracovatel plateb), dle svých podmínek nikoliv Společnost. Obchodník bere na vědomí, že minimální částka pro výplatu (payout) zpracovaných finančních prostředků na bankovní účet obchodníka činí 10 EUR nebo ekvivalentní suma v příslušné měně. Tržby nedosahující této minimální hranice budou kumulovány a vyplaceny bez zbytečného odkladu po jejím dosažení.
- 10.4. Výpis nebo přehled transakcí a stržených poplatků se považuje za schválený obchodníkem marným uplynutím třiceti (30) dnů od jeho zpřístupnění (v Aplikaci nebo e-mailem). Po uplynutí této lhůty nelze nesrovnalosti ve vyúčtování poplatků reklamovat.

11. REKLAMACE A STÍŽNOSTI

- 11.1. V případě funkčních záležitostí Aplikace se může Obchodník se svými stížnostmi a reklamacemi obracet na podporu Společnosti, která je dostupná na emailové adrese: info@tapaya.com.

- 11.2. V případě stížností a reklamací týkajících se zpracování plateb je Obchodník povinen se obrátit na Partnerskou společnost.

12. ODPOVĚDNOST

- 12.1. Společnost neodpovídá za škody vzniklé v důsledku nesprávného používání Aplikace obchodníkem, výpadků na straně třetích stran (např. poskytovatelů připojení, bank či karetních asociací), ani za škody způsobené vyšší mocí či jinými okolnostmi, které nemůže Společnost ovlivnit. Společnost rovněž neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu dat nebo jakékoli nepřímé či následné škody.
- 12.2. Pokud Obchodník způsobí Společnosti jakoukoliv újmu zejména porušením povinností vyplývajících ze zákona nebo těchto všeobecných obchodních podmínek, je povinen ji Společnosti uhradit bez zbytečného odkladu.
- 12.3. Společnost vystupuje výhradně jako poskytovatel technologické infrastruktury a nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv sporné transakce, podvodné platby, reklamace, refundace nebo chargebacky (zpětná zúčtování) vyvolané zákazníky obchodníka. Veškeré finanční náklady, ztracené jistiny transakcí a administrativní poplatky spojené s chargebacky nese výlučně a v plné výši obchodník.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Společnost je oprávněna provést změnu těchto všeobecných obchodních podmínek. Společnost o této změně bude vždy informovat obchodníka prostřednictvím poskytnutých kontaktních údajů.
- 13.2. Obchodník není oprávněn postoupit své závazky vyplývající z akceptace těchto všeobecných obchodních podmínek na třetí stranu.
- 13.3. Společnost a obchodník se dohodli, že veškeré právní vztahy vznikající ze smluvního vztahu založeného akceptací těchto všeobecných obchodních podmínek nebo v souvislosti s ním, včetně otázek jeho platnosti, výkladu, plnění, zániku či důsledků porušení, se budou řídit právním řádem České republiky.
- 13.4. Veškeré spory, které mezi Společností a obchodníkem vzniknou, budou řešeny před příslušnými soudy České republiky, přičemž místní příslušnost se řídí sídlem Společnosti.
- 13.5. Společnost zpracovává veškeré osobní údaje v souladu s platnou legislativou. Obchodník výslovně bere na vědomí, že ve vztahu ke svým koncovým zákazníkům (držitelům karet) vystupuje jako samostatný správce osobních údajů. Obchodník je povinen zajistit, že má zákonný titul pro zpracování údajů svých zákazníků a že plní vůči nim veškeré informační povinnosti. Veškeré údaje a informace o zpracovávání osobních údajů ze strany Společnosti, jsou obsaženy v zásadách zpracování osobních údajů, které jsou dostupné na stránkách Společnosti [zde](#).
- 13.6. V případě jakýchkoliv dotazů či připomínek je obchodník oprávněn kontaktovat Společnost přímo prostřednictvím Aplikace.

- 13.7. Nedílnou součástí těchto všeobecných obchodních podmínek je ceník služeb, jakožto příloha č. 1.
- 13.8. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné dnem jejich uveřejnění.

PŘÍLOHA Č.1

CENÍK SLUŽEB APLIKACE TAPAYA TAP TO PAY

platné ode dne 1. srpna 2026

PLATEBNÍ KARTY VISA A MASTERCARD VČETNĚ GOOGLE PAY A APPLE PAY	
Debetní a kreditní spotřebitelské vydané v EU	1,39%
Debetní a kreditní podnikatelské vydané v EU	2,89%
Debetní a kreditní spotřebitelské nevydané v EU	2,49%
Debetní a kreditní podnikatelské nevydané v EU	3,79%
OSTATNÍ	
Měsíční poplatek za Aplikaci	0.00 CZK
Decline	0.00 CZK
Refundace	0.00 CZK
Payout	0.00 CZK
Doba závazku využívání terminálu	bez závazku