

PLATEBNÍ BRÁNA

ČASTO KLADENÉ DOTAZY - FAQ



Co je to Platební brána?

Platební brána je jednoduchá a bezpečná platební metoda. Platební brána umožňuje realizovat on-line platby za zboží a služby pomocí internetového bankovníctví. Systémy na principu Platební brány fungují úspěšně v řadě evropských zemí.

Jak funguje on-line platba Platební bránou?

Využití on-line platby Platební bránou je velmi jednoduché a pokud máte ke svému bankovnímu účtu zřízeno internetové bankovníctví, do kterého se umíte přihlásit a zadávat v něm pokyny, můžete začít Platební bránu okamžitě používat. Pokud e-shop, na kterém nakupujete, umožňuje on-line platbu prostřednictvím Platební brány, v rámci dokončení svého nákupu vyberte jako platební metodu Platební bránu GoPay nebo PayU a ze seznamu bank vyberte Fio banku. Po potvrzení nákupu na stránce e-shopu budete přesměrováni do svého internetového bankovníctví, do kterého se přihlásíte pomocí svých stávajících přihlašovacích údajů. Po přihlášení do internetového bankovníctví se Vám zobrazí předvyplněný platební příkaz, který obsahuje údaje z nákupního košíku, který jste si vytvořil(a) na e-shopu. Po kontrole těchto údajů platební příkaz potvrdíte a jste přesměrováni zpět do e-shopu.

Musím se zaregistrovat, abych mohl(a) platit pomocí Platební brány?

Nemusíte – to je jedna z výhod této platební metody. Pokud máte ke svému bankovnímu účtu zřízeno internetové bankovníctví, můžete začít Platební bránu okamžitě používat.

Pokud ke svému bankovnímu účtu nemáte internetové bankovníctví zřízeno, je potřeba navštívit kteroukoliv pobočku Fio banky, kde Vám rádi internetové bankovníctví k Vašemu bankovnímu účtu zřídí. Pokud si nepamätujete své přihlašovací údaje či si nejste jisti jak internetové bankovníctví ovládat, navštivte rovněž některou z poboček Fio banky, kde vám se zprovozněním internetového bankovníctví rádi poradí.

Jaké má pro mne Platební brána výhody?

Základní výhodou je jednoduchost a pohodlnost - abyste mohli on-line platbu Platební bránou využívat, nemusíte se registrovat a převádět si na nějaký zvláštní účet vaše peněžní prostředky, zřizovat si a učit se nějaká nová uživatelská hesla a bezpečnostní prvky. Stačí vám pouze váš stávající bankovní účet a internetové bankovníctví, které znáte.

Další výhodou je bezpečnost této platby – vaše osobní údaje ani jakékoli další informace včetně způsobu přihlášení nesdílíte s třetími stranami. Platby prostřednictvím Platební brány jsou tedy stejně bezpečné jako Vaše internetové bankovníctví.

V neposlední řadě je to pak také garance on-line platby Platební bránou ze strany banky a cena. Garance platby znamená, že platba je po potvrzení bankou garantována a e-shop tak má jistotu, že platbu obdrží a může vám zboží či službu okamžitě vydat. Cena této platby je pro klienta stejná jako v případě běžného domácího platebního příkazu zadaného prostřednictvím internetové bankovnictví.

Jak bezpečná je on-line platba Platební bránou?

Bezpečnost plateb pomocí Platební brány je jednou z jejích hlavních výhod. On-line platba Platební bránou je stejně bezpečná jako Vaše internetové bankovnictví. Například oproti platbě pomocí platební karty, v případě Platební brány nezadávejte citlivé údaje do prostředí třetích stran, ale využíváte internetové bankovnictví své banky. Nemůže tedy dojít k tomu, že by Vaše číslo karty či jiný osobní údaj byl odcizen a následně zneužit.

Mohu zrušit zadanou a potvrzenou on-line platbu Platební bránou?

Vzhledem k tomu, že on-line platba Platební bránou je garantovaná, nelze jednou zadanou platbu zrušit. E-shop, u kterého si zboží či službu kupujete, dostává v průběhu pracovního dne po Vašem zadání požadavku na on-line platbu Platební bránou ve vašem internetovém bankovnictví potvrzení o garanci této platby. Pokud se ovšem rozhodnete svůj nákup zboží či služby zrušit, e-shop, respektive obchodník provozující daný e-shop, Vám peníze vrátí, musíte jej nicméně kontaktovat, jelikož jde o vztah mezi Vámi jako zákazníkem, který nakupuje, a e-shopem, respektive obchodníkem, který vám zboží či službu prodává.

Co potřebuji, abych mohl(a) pomocí Platební brány platit?

Je potřeba mít zřízen bankovní účet a k němu internetové bankovnictví. Rovněž je potřeba, abyste se dovedl(a) do svého internetového bankovnictví přihlásit a zadávat v něm pokyny, respektive měl/a na svém účtu dostatečné peněžní prostředky pro realizaci nákupu.

Kde mohu pomocí Platební brány platit?

Seznam e-shopů, které umožňují on-line platby prostřednictvím Platební brány, je k dispozici na internetových stránkách jednotlivých provozovatelů, tedy www.gopay.cz a www.payu.cz.

Bude mě platba prostřednictvím Platební brány něco stát?

Platba Platební bránou vás nestojí nic, stejně jako zadání běžného domácího platebního příkazu prostřednictvím internetové bankovnictví.

Kdo je provozovatelem Platební brány?

Fio banka spolupracuje s provozovateli platebních bran PayU a GoPay. Provozovatelem PayU je společnost PayU Czech Republic, s.r.o. IČ 24129119, provozovatelem GoPay je společnost GOPAY s.r.o., IČ: 260 46 768.

Tyto společnosti poskytují Platební bránu obchodníkům (e-shopům) na jedné straně a bankám na straně druhé. Jde o technické řešení pro realizaci garantovaných plateb, které propojuje obchodníky (e-shopy) na jedné straně a banky (internetová bankovnictví) na straně druhé.

Jaké informace o mně shromažďuje Platební brána?

Samotná Platební brána je pouze technickým prostředkem mezi e-shopem a internetovým bankovnictvím banky a nezískává a neshromažďuje žádné osobní či citlivé údaje o klientech. Jediné informace, které Platební brána, respektive provozovatel platební brány shromažďuje, jsou požadavky na platby Platební bránou, statusy těchto plateb a případně e-mail, na který se má status platby odeslat.

Co se stane, když odešlu platbu, ale zboží mi e-shop nedodá?

Je potřeba kontaktovat obchodníka – e-shop – a reklamovat u něj dodávku zboží či služby. V rámci rekapitulace objednávky zboží či služby obchodníci zpravidla uvádějí termín dodání. Pokud Vám daný obchodník – e-shop – přesto zboží, které jste zaplatil(a) nedodal, využijte právních prostředků pro domození se vašeho práva ze zákona. Vzhledem k tomu, že banka i provozovatel Platební brány mají zájem na tom, aby e-shopy, které platební metodu Platební brány využívají, byly seriózní, informujte banku, případně sdělte své zkušenosti s nákupy u vybraných e-shopů na stránkách provozovatelů Platebních bran GoPay nebo PayU. V rámci obchodních podmínek pro využívání platební metody Platební brána se obchodník – e-shop – zavazuje dodržovat předepsaný a zákonem daný reklamační řád, a v případě porušení svých povinností může být ze systému Platební brány vyloučen.

Jak se dozvím, že on-line platba Platební bránou v pořádku proběhla?

Ve Vašem internetovém bankovníctví se Vám zobrazí realizovaná platba v přehledu transakcí. E-shopy zpravidla také informují své zákazníky prostřednictvím e-mailu či SMS zprávy o přijetí potvrzení o platbě, respektive statusu objednávky. Pokud platební bráně e-shop email zákazníka předá, bude o statusu platby Platební bránou rovněž informovat samotná Platební brána.

Co mám dělat, když se v průběhu potvrzení on-line platby Platební bránou rozhodnu pro jinou platební metodu?

Pokud se tak rozhodnete ještě před potvrzením platebního příkazu Platební brány ve Vašem internetovém bankovníctví, jednoduše se vraťte kliknutím na tlačítko „Návrat do e-shopu“ na webové stránky e-shopu a jako způsob platby za Váš nákup vyberte jinou platební metodu (např. platbu kartou nebo hotově).

Pokud už jste on-line platbu Platební bránou ve Vašem internetovém bankovníctví potvrdil(a), nelze tuto platbu již stornovat. Můžete však kontaktovat e-shop a svou objednávku stornovat na e-shopu – e-shop má pak povinnost Vám peníze vrátit.

Jak mám postupovat v případě, že mi v průběhu realizace on-line platby Platební bránou selhalo internetové připojení nebo se mi stala jiná porucha s mým počítačem a platba se přerušila?

Na stránkách e-shopu zpravidla naleznete svůj nákupní košík s odkazem pro zaplacení pomocí Platební brány. Řada e-shopů výzvu k zaplacení společně s odkazem zasílá také e-mailem. Požadavek na platbu tak můžete opakovat.

Pokud se stane, že odkaz na platbu Platební bránou není již platný, je to z bezpečnostních důvodů. Kontaktujte tedy e-shop, aby Vám pro Vaši objednávku vystavil nový požadavek – odkaz – na platbu Platební bránou.

Pokud si nejste jisti, zda se platba Platební bránou úspěšně provedla, ve Vašem internetovém bankovníctví naleznete v přehledu transakcí informaci, zda byla platba bankou přijata a zrealizována.

Jak se Platební brána liší od tzv. platebních tlačítek?

Jde v principu o podobnou platební metodu – pro platbu za nákup zboží či služby je rovněž využito internetové bankovníctví. Základním rozdílem je to, že jde o univerzální Platební bránu, která umožňuje využít internetové bankovníctví více bank, ne pouze jedné konkrétní banky, jako je to v případě platebních tlačítek.

Dalším rozdílem je pak to, že jde o garantovanou platbu, což znamená, že v případě akceptace požadavku na platbu ze strany banky může e-shop okamžitě uvolnit zboží či službu, nemusí tedy čekat, až mu peníze přijdou na účet – banka garantuje, že peníze obchodníkovi (e-shopu) odešle.

Důležitým rozdílem je však bezpečnostní standard, který díky aplikaci přísných bezpečnostních norem dělá tuto metodu, respektive veškerou komunikaci, která probíhá mezi e-shopem a bankou v souvislosti s on-line platbami Platební bránou, maximálně bezpečnou.

Na e-shopu jsem si pro zaplacení vybral on-line platbu Platební bránou, ale po potvrzení objednávky mi e-shop nedal žádné instrukce, jak mám postupovat. Co mám dělat?

Kontaktujte prosím e-shop, jde pravděpodobně o chybu na straně e-shopu, kterou lze snadno odstranit. Pouze e-shop může vytvořit požadavek na on-line platbu Platební bránou. Platební brána akceptuje požadavky na platby pouze od e-shopů, se kterými má uzavřenou smlouvu a které splňují bezpečnostní požadavky pro realizaci garantovaných plateb.

Po potvrzení objednávky – nákupu na e-shopu – jsem klikl(a) na odkaz pro provedení on-line platby Platební bránou, ale nikam jsem se nedostal. Co mám dělat?

Kontaktujte e-shop, jde pravděpodobně o chybu na straně e-shopu, kterou lze snadno odstranit. Pouze e-shop může vytvořit požadavek na on-line platbu Platební bránou. Platební brána akceptuje požadavky na platby pouze od e-shopů, se kterými má uzavřenou smlouvu a které splňují bezpečnostní požadavky pro realizaci garantovaných plateb.

Po potvrzení objednávky – nákupu na e-shopu – jsem klikl(a) na odkaz pro provedení on-line platby Platební bránou, ale banka mi hlásí, že můj požadavek na platbu je odmítnut. Co mám dělat?

Důvodem pro odmítnutí požadavku na platbu je zpravidla vypršení platnosti požadavku na on-line platbu Platební bránou. Kontaktujte e-shop, aby pro vás vygeneroval nový požadavek na on-line platbu Platební bránou. Pokud banka odmítne i tento nový požadavek na on-line platbu Platební bránou, kontaktujte banku, která prověří, zda e-shop používá správný způsob komunikace a správně aplikuje pravidla pro sestavování požadavků na on-line platby Platební bránou.

Po potvrzení objednávky – nákupu na e-shopu – jsem klikl(a) na odkaz pro provedení on-line platby Platební bránou, dostal jsem se na přihlašovací stránku internetového bankovníctví, ale banka mě odmítla přihlásit. Co mám dělat?

Kontaktujte Fio banku, příčinou bude pravděpodobně nastavení Vašeho internetového bankovníctví.

Jak si mohu ověřit údaje na platebním příkazu Platební bránou, že souhlasí s těmi od e-shopu?

Údaje si můžete ověřit tak, že je porovnáte s objednávkou na e-shopu a s fakturačními údaji, které e-shopy uvádějí na svých stránkách – na stránkách e-shopu, kde jste objednávku provedli.

Většina e-shopů také zaslá rekapitulaci nákupu – rekapitulaci Vaší objednávky – e-mailem, kde je uvedeno identifikační číslo nákupu (jde pak zpravidla o variabilní symbol platby), číslo účtu e-shopu (obchodníka), název obchodní společnosti, která provozuje daný e-shop a samotnou částku nákupu.

Máte e-shop a chtěli byste se zapojit do systému Platební brány?

Provozujete e-shop a chcete umožnit svým zákazníkům jednoduché on-line platby? Využijte možnosti integrace s Platební bránou. Informace o podmínkách integrace Platební brány získáte na internetových stránkách www.gopay.cz a www.payu.cz.