

PAYOUT+

Manuál pre klienta

Ďakujeme, že využívate naše platobné služby.
Veľmi si vážime, že ste si vybrali práve nás!

Pripravené pre

KLIENTI PAYOUT

Dátum

08/07/2026

Pripravili

Payout Tím

Kontakt

support@payout.one
+421 948 543 770

O nás

***Fintech, ktorý posúva
vaše podnikanie vpred.***

Viac v oblasti spracovania transakcií, lepší zákaznícky servis. Cieľom našej práce je poskytovať klientom prístup k vysoko kvalitným a efektívnym riešeniam v oblasti finančných technológií. Payout je kreatívny, inovatívny a vytrvalo sleduje svoje ciele. Využíva svoju jedinečnú schopnosť vidieť svet slovenských financií inak. Našu autentickú históriu píšeme prostredníctvom našej vlastnej práce.

„Payout ponúka kombináciu flexibility, rýchlosti a bezpečnosti. Náš prístup je inovatívny v tom zmysle, že „peniaze sa pohybujú ako dáta“. Naša platobná infraštruktúra je modulárna, čo znamená, že klienti si môžu vybrať presne tie funkcie, ktoré potrebujú.“

- Jana Hmírová, CEO, Payout a.s.

Založená v roku

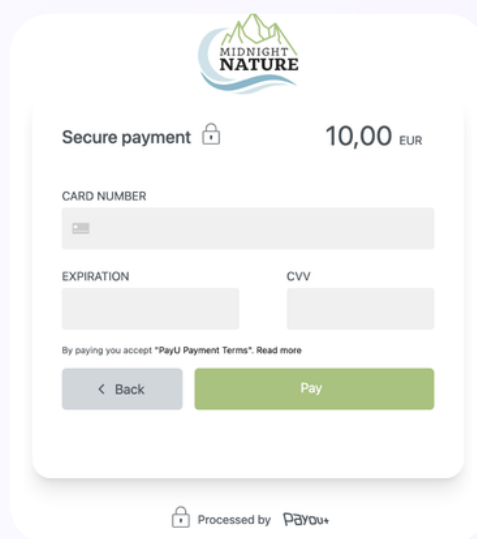
2019



Inteligentná platobná brána

Jedna integrácia a získate plné pokrytie celého spektra platobných metód.

Nechajte svojich zákazníkov platiť kdekoľvek a akokoľvek chcú. Spolupracujte s jedným poskytovateľom a pokryte všetky platobné metódy: **platba kartou, Apple Pay, Google Pay, bankové tlačidlá a okamžité prevody, QR kód, Buy Now Pay Later.**



✓ Viac mien, viac jazykových možností

✓ Automatické účtovanie

✓ Okamžité vklady a výbery, 24/7

✓ Opakované platby a ukladanie kariet

€1.7bn

objem platieb spracovaných pre našich klientov

800k

zákazníci, ktorí platili prostredníctvom našej platformy



greenway

KINEKUS

eonline lekáreň

iStores

Klientska podpora

Automatizujeme všetko okrem komunikácie s Vami.

Náš klientsky support je tu pre Vás, aj v prípade overenia transakcií, akejkolvek otázky alebo pre vyriešenie nezrovnalostí.



chat - nájdete nás aj v priamo v prostredí Payout Banking. Stačí kliknúť na otáznik v ľavom dolnom rohu obrazovky.



mail - v prípade, že preferujete inú formu komunikácie ako chat, využite našu maillovú adresu **support@payout.one**.



telefón - počas dennej prevádzky v čase od 8:00 do 17:30 Vám poradíme s vybavením akejkolvek požiadavky na telefónnom čísle **+421 903 574 770**.

Pre rýchle riešenie situácie, Vás prosíme o nasledujúce informácie o transakcii:

ID transakcie

Referencia

Suma



PREVÁDZKOVÁ PODPORA
od 8.00 do 17.30



POHOTOVOSTNÁ PODPORA
od 16.00 do 22.00

Overenie klienta

Klientska podpora Vás môže požiadať o overenie Vašej totožnosti.

Pre rýchle riešenie situácie, Vás prosíme, aby ste boli prihlásení v **Payout Banking**.

The screenshot displays the Payout Banking web application interface. At the top, the user is logged in as 'Monika Brown' with the email 'vasaemailovaadresa@gmail.com'. The left sidebar contains navigation options: 'Midnight Nature', 'Transakcie', 'Zákazníci', 'Platobná Brána (PB)', 'Poukazovanie (P)', 'Vyúčtovanie', and 'Nastavenia'. The main content area is divided into sections: 'Profil' (Profile) with fields for E-mail, Krstné meno (Monika), Priezvisko (Brown), and Telefón (+421 564333247); 'Dvojfaktorová autentifikácia' (Two-factor authentication) showing a status of 'Zapnuté' (On); and 'Overenie' (Verification) with an OTP code of 003345. A 'Podpora' (Support) button is visible in the bottom left corner.

Klientska podpora Vás môže požiadať o:

- ➔ **OTP kód** - dostupný vo Vašom profile
- ➔ **heslo na overenie klienta** - posledných 6 znakov z jedinečného identifikátora, ktorý je uvedený vo Vašej rámcovej zmluve alebo heslo, ktoré ste si Vy už zmenili

2FA

Nastavenie/ zmena dvoj-faktorovej autentifikácie

Po prihlásení do aplikácie Payout, kliknite v pravom hornom rohu na Vašu **e-mailovú adresu** - **Nastavenia**.

The screenshot shows the Payout application interface. The top right corner displays the user's email address, **vasamailovaadresa@gmail.com**, which is highlighted with a yellow box. Below the email address is a user profile menu with options: **Monika Brown**, **Profil**, **Nastavenia** (highlighted with a yellow box), and **Odhliásť**. The main content area is divided into two sections: **Transakcie** (Transactions) and **Checkouty** (Checkouts). Each section has a search bar and four filters: **ID objednávky**, **E-mail zákazníka**, **Variabilný symbol**, and **ID Transakcie** or **ID checkout**. The **Nastavenia** option in the top right user menu is highlighted with a yellow box.

sekcii **Dvojfaktorová autentifikácia** máte na výber z dvoch možností, momentálne je však dostupná len **Autentifikačná aplikácia**

2FA

Nastavenie/ zmena dvoj-faktorovej autentifikácie

Pre zmenu kódu je potrebné vykonať nasledujúce kroky:

- ➔ Do poľa zadajte svoje **aktuálne heslo**, ktorým sa prihlasujete do Payout Bankingu.
- ➔ Následne kliknite na tlačidlo **Aktivovať** v pravej časti okna.

The image displays two screenshots of the Payout Banking 2FA setup interface. The left screenshot shows the 'Dvojfaktorová autentifikácia' (Two-factor authentication) screen. It has two main sections: 'Overenie cez Payout Key' (Verification via Payout Key) and 'Autentifikačná aplikácia' (Authentication app). Both sections show a status of 'NEAKTIVOVANÁ' (Not activated) and a 'Pridať nové zariadenie' (Add new device) button. The right screenshot shows the 'Zapnúť druhý autentifikačný faktor' (Enable second authentication factor) window. It prompts the user to download the Google Authenticator app and scan a QR code. Below the QR code, there is a field for a manual code, which currently shows '585322', and a 'Potvrdiť kód' (Confirm code) button.

Zobrazí sa Vám **QR kód** pre naskenovanie v autentifikačnej aplikácii. Odporúčame použiť **Google authenticator app**.

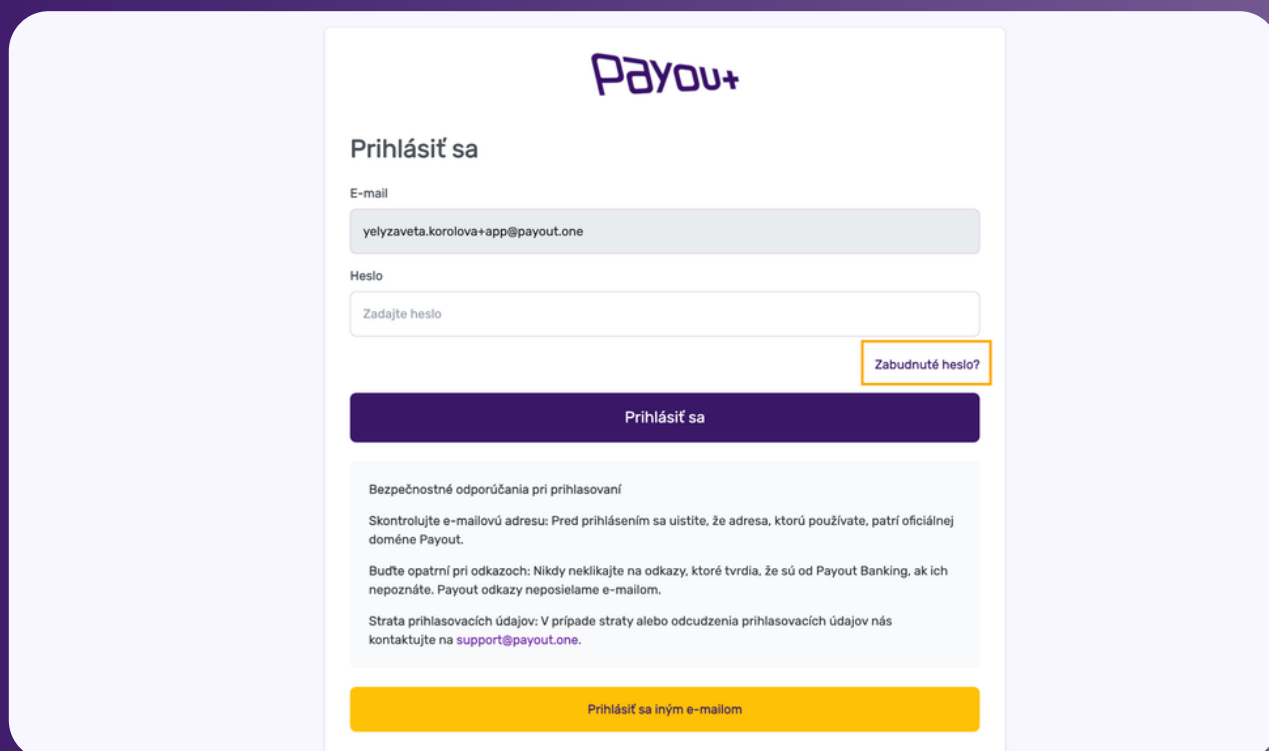
Po naskenovaní QR kódu je potrebné zadať **6 miestny kód** z autentifikátora a **Potvrdiť**.

Pri každom ďalšom prihlásení alebo potvrdzovaní platieb už budete zadávať kód, z Vami preferovaného autentifikátora.

Zabudnuté heslo

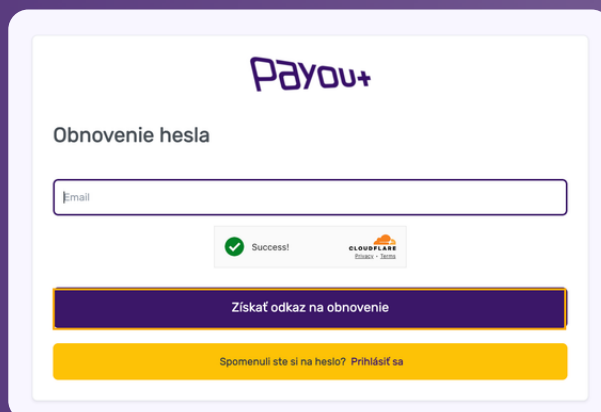
Prihlásenie sa do Payout Banking

Pre získanie nového hesla použite tlačidlo **Zabudnuté heslo**.



The screenshot shows the Payout+ login interface. At the top is the Payout+ logo. Below it is the heading 'Prihlásiť sa'. There are two input fields: 'E-mail' containing 'yelyzaveta.korolova+app@payout.one' and 'Heslo' with the placeholder 'Zadajte heslo'. To the right of the password field is a button labeled 'Zabudnuté heslo?'. Below the inputs is a large purple button labeled 'Prihlásiť sa'. Underneath this button is a section titled 'Bezpečnostné odporúčania pri prihlasovaní' containing three paragraphs of security advice. At the bottom of the form is a yellow button labeled 'Prihlásiť sa iným e-mailom'.

Na ďalšej obrazovke vyplňte e-mail, ktorý používate na prihlásenie do Payout účtu a pokračujte na **Získať odkaz na obnovenie**.



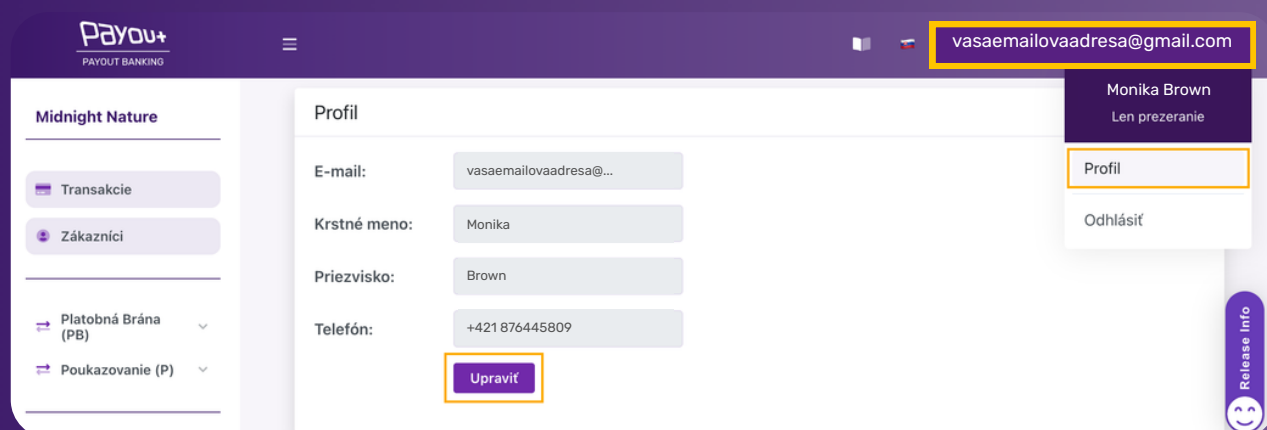
The screenshot shows the Payout+ password reset page. At the top is the Payout+ logo. Below it is the heading 'Obnovenie hesla'. There is an input field for 'Email'. Below the field is a green success message: 'Success!' with a checkmark icon and the Cloudflare logo. Below the message is a purple button labeled 'Získať odkaz na obnovenie'. At the bottom is a yellow button labeled 'Spomenuli ste si na heslo? Prihlásiť sa'.

Upozornenie: Odkaz na obnovenie bude doručený na email, ktorý ste vyplnili v predchádzajúcom kroku a je **platný 15 minút**, po jeho vypršaní musíte vygenerovať **nový** odkaz.

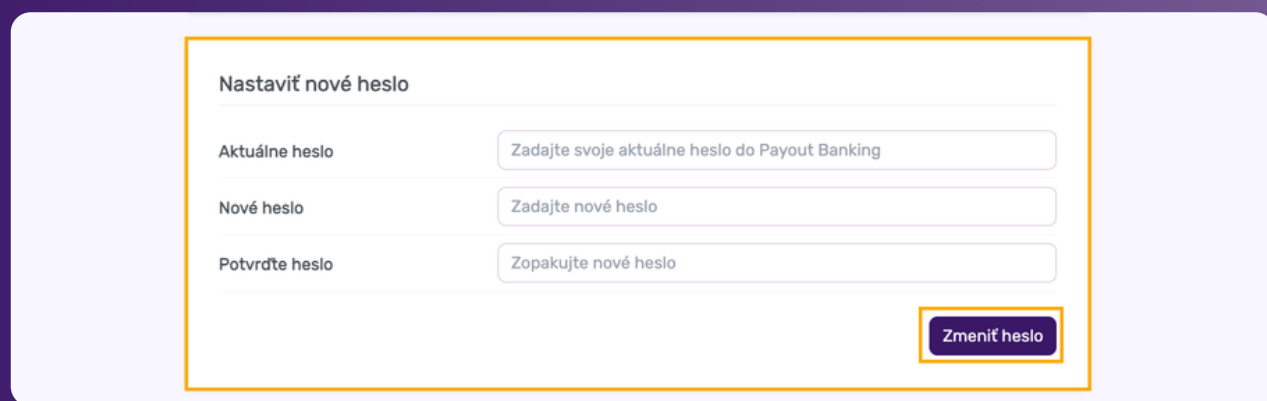
Zmena hesla

Zmena prístupového hesla do Payout Banking

Zmenu prístupového hesla môžete vykonať v sekcii **Profil** po kliknutí na tlačidlo **Upraviť**.



Po kliknutí sa otvorí nové okno Nastavenia profilu, v ktorom prejdite do sekcie **Nastaviť nové heslo**. Po zadaní hesla zmenu potvrdíte kliknutím na tlačidlo **Zmeniť heslo**



Silné bezpečnostné heslo k platobnému účtu **je nevyhnutné** z dôvodu ochrany vašich finančných prostriedkov a osobných informácií pred neoprávneným prístupom a zneužitím.

Rýchla voľba pre Payout Banking

V rýchlej voľbe nájdete:

- ✓ **Transakcie** prehľad všetkých transakcií v Payout Banking
- ✓ **Zákazníci** - Prehľad všetkých zákazníkov v Payout Banking
- ✓ **Nová dotácia** - odoslanie finančných prostriedkov do Payout Banking.

The screenshot displays the Payout+ web application interface. The top navigation bar includes the Payout+ logo, a search icon, and the text 'Hľadať'. The user's email address 'vasaemailovaadresa@gmail.com' is visible in the top right corner. The left sidebar shows the user's name 'DODO - ALL s.r.o...' and a list of menu items: 'Transakcie', 'Zákazníci', 'Nová dotácia' (highlighted with a yellow border), 'Platobný účet Payout (PUP)', 'Platobná Brána (PB)', 'Vyúčtovanie', and 'Nastavenia'. The main content area is titled 'Nová dotácia' and contains two input fields: 'Suma' (empty) and 'Mena' (set to 'EUR'). A purple button labeled 'Pokračovať...' is located below the 'Mena' field. At the bottom left of the sidebar, the text 'Prihlásenie vyprší o 10:37:54 1.2.1873' is displayed.

Transakcie

Prehľad transakcií

V rýchlej voľbe kliknite na **Transakcie**

Na konci tabuľky vidíme do akého typu služieb transakcie patria.

ID	VYTVORENÉ	ID OBJEDNÁVKY	SUMA	POPLATOK	MENA	TYP	STAV	PROSTRIEDKY	TYP SLUŽBY
73924	26.03.2025 14:00:52	7687d3ef-a474-3cdf-b775-5d4a7afd364c	6,35	-0,25	CZK	Úhrada	ČAKÁ	DOSTUPNÉ	PÚP
73922	26.03.2025 13:53:04	52db9474-cf5e-5fd4-8313-2b10b0e42eca	2,50	0,49	EUR	Úhrada	ČAKÁ	DOSTUPNÉ	PÚP
73921	26.03.2025 13:52:33	a0d8354e-e069-6567-ea5a-d5bac2042597	1,70	0,49	EUR	Úhrada	ČAKÁ	DOSTUPNÉ	PÚP
73920	26.03.2025 13:51:07		12,00	0,45	EUR	Úhrada	ČAKÁ	DOSTUPNÉ	PÚP
73919	26.03.2025 13:39:10	107307df-a712-ed8e-d765-27f215c9b8e0	4,66	0,48	EUR	Úhrada	ČAKÁ	DOSTUPNÉ	PÚP
73918	26.03.2025 13:06:08		1,20	0,49	EUR	Úhrada	ČAKÁ	DOSTUPNÉ	PÚP
73917	26.03.2025 13:03:11		9 998,00	-39,99	EUR	Úhrada	ČAKÁ	DOSTUPNÉ	PÚP
73916	26.03.2025 13:01:13	d5ebb305-8553-cb79-324a-ade97b9f2107	2,14	1,03	EUR	Platba	ÚSPESNÁ	DOSTUPNÉ	PB
73915	26.03.2025 12:42:10		20 000,00	201,00	EUR	Platba	ÚSPESNÁ	DOSTUPNÉ	PB
73891	24.03.2025 13:48:48		100,00	-0,40	CZK	Úhrada	ČAKÁ	DOSTUPNÉ	PÚP

Filtrovanie transakcií podľa parametrov

Filtrovat

ID objednávky:

Variabilný symbol:

Suma: od do

Mena:

E-shop:

Vytvorené: →

Dátum zúčtovania: →

Názov produktu:

E-mail zákazníka:

ID Transakcie:

ID úhrady:

Typ:

Prostriedky:

Stav:

Typ služby:

Filtrovat **Zrušiť filter**

- V rýchlej voľbe kliknite na **Transakcie**
- Kliknite na **Filtre** - pre viac možností parametrov kliknite na šípky.
- otvorí sa tabuľka s možnosťami rôznych parametrov.
- Vyplníme napríklad E-mail zákazníka a potvrdíme kliknutím na **Filtrovat**

Dotácia

Prijatie finančných prostriedkov do Payout Banking

- Prihláste sa do Payout Banking,
- V rýchlej voľbe kliknite na **Nová dotácia**,
- Zvoľte si sumu a budete presmerovaný na výber banky,
- Zvoľte Vašu banku, ak sa v zozname nenachádza - odporúčame zvoliť Tatra banka a.s.,
- Vygenerovaný platobný príkaz zadajte priamo v internet banking vašej banky,
- Potvrďte platbu.

The screenshot shows the Payout+ web interface. The top navigation bar includes the Payout+ logo, a search icon, and the text 'Hľadať'. The user's email address 'vasaemailovaadresa@gmail.com' is displayed in the top right. The left sidebar contains a menu with options: 'Transakcie', 'Zákazníci', 'Nová dotácia' (highlighted with a yellow box), 'Platobný účet Payout (PUP)', 'Platobná Brána (PB)', 'Vyúčtovanie', and 'Nastavenia'. The main content area displays the 'Nová dotácia' form, which includes a 'Suma' (Amount) input field, a 'Mena' (Currency) dropdown menu set to 'EUR', and a 'Pokračovať...' (Continue...) button. The bottom left of the interface shows the login status: 'Prihlásenie vyprší o 10:37:54' and the version number '1.2.1873'.

Prvotná dotácia Payout Banking musí byť realizovaná z **bankového účtu**, ktorý ste uviedli v **rámцovej zmluve**.

Stavy transakcií

Prehľad transakcií v Payout Banking

Po kliknutí na refundáciu, v detaile transakcie sa zmení stav na **vrátená** a **dostupná**, a zároveň sa automaticky vytvorí v systéme transakcia na vrátenie peňazí zákazníkovi, ktorej prostriedky sú v stave **čaká sa** až do prislúchajúcej rekonsiliácie.

Prehľad stavov platieb v Payout Banking

úspešná a
dostupná

úspešná a
čaká sa

vrátená a
dostupná

Po vykonaní rekonsiliácie a spárovania v našom systéme, zmení **úspešná** transakcia stav prostriedkov na **dostupné**, v tomto bode môžete vykonať refundáciu platby alebo zrealizovať úhradu z dostupných prostriedkov.

Po uhradení objednávky, transakcia nadobudne stav **úspešná** a stav prostriedkov **čaká sa**.

Stavy transakcií

Platba kartou a bankové tlačidlá

Zákazník zadá objednávku, u nás v systéme sa vytvorí checkout.

Pri platbe kartou a cez bankové tlačidlá, sa k checkoutu automaticky vytvorí v systéme transakcia, ktorá nadobudne stav **úspešná**, (v tomto bode máte informáciu o úspešnosti platby, ale prostriedky ešte nie sú pripísané k Vášmu Payout platobnému účtu) alebo **zlyhaná**.

Po rekonciliácii a spárovaní takejto transakcie, sa zmení stav na dostupná a následne môžete s prostriedkami disponovať - či už **vykonať úhradu** alebo **platbu refundovať**.

MOŽNÉ STAVY TRANSAKCIÍ

úspešná a
dostupná

úspešná a
čaká sa

vrátená a
dostupná

úspešná a
dostupná

úspešná a
dostupná

V našom systéme, každý deň prebieha rekonciliácia, počas ktorej sa párujú platby z výpisu z účtu, spolu s platbami, ktoré sa nachádzajú v našom systéme, aby sme zabezpečili maximálnu kontrolu všetkých transakcií.



Stavy transakcií

QR kód, bankové prevody a iniciácia platby, Na splátky

Zákazník vyplní checkout formulár, v systéme sa vytvorí checkout.

Pri platbe cez bankový prevod, sa k checkoutu automaticky vytvorí v systéme transakcia, až v momente rekonziliácie a spárovania, ktorá nadobudne stav **úspešná**, (v tomto bode máte informáciu o úspešnosti platby, a prostriedky sú pripísané k Vášmu Payout platobnému účtu) alebo **zlyhaná**.

Po rekonziliácii a spárovaní takejto transakcie, sa zmení stav na dostupná a následne môžete s prostriedkami disponovať - či už vykonať úhradu alebo platbu refundovať.

MOŽNÉ STAVY TRANSAKCIÍ

úspešná a
dostupná

úspešná a
čaká sa

vrátená a
dostupná

úspešná a
dostupná

úspešná a
dostupná

V našom systéme, každý deň prebieha rekonziliácia, počas ktorej sa párujú platby z výpisu z účtu, spolu s platbami, ktoré sa nachádzajú v našom systéme, aby sme zabezpečili maximálnu kontrolu všetkých transakcií.

Stavy úhrad

Prehľad jednotlivých stavov úhrad a informácie o tom, čo znamenajú pre Vaše platby.

- **Čaká na spracovanie (Čaká):** Úhrada je vytvorená a čaká na spracovanie. Platby zadane cez API je možné v tomto stave ešte zrušiť.
- **V tranzite (In Transit):** Úhrada bola odoslaná na spracovanie do bankovej siete a už ju nie je možné zrušiť. Vo väčšine prípadov (~95 %) sú finančné prostriedky pripísané na účet príjemcu okamžite.
- **Zaplatená:** Úhrada je úspešne spracovaná, potvrdená a spárovaná rekonziliáciou (zvyčajne nasledujúci pracovný deň).
- **Zrušená:** K zrušeniu úhrady môže dôjsť z dvoch dôvodov:
 - **Zo strany klienta:** Úhrada bola zrušená cez API a finančné prostriedky boli vrátené späť na Payout účet.
 - **Zo strany systému Payout:** Úhrada bola zrušená automaticky na základe zamietavej odpovede z banky. V tomto prípade posielame notifikačný e-mail a je potrebné preveriť platobné údaje (napr. zadať nový IBAN).

Nový používateľ:

Pridanie novej osoby do Payout Banking

Pridanie nového užívateľa účtu môžete vykonať v sekcii **Nastavenia => Tím => Pridať do tímu.**

POUŽÍVATEĽ	ROLA	PRIDANÝ
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Používateľ	25.04.2023 10:49:37
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Administrátor	26.04.2023 19:53:43
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Administrátor	09.05.2023 16:12:13
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Administrátor	30.05.2023 14:09:56
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Administrátor	09.06.2023 13:36:49
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Len prezeranie	15.06.2023 09:42:55
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Používateľ	15.06.2023 09:48:01
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Len prezeranie	19.07.2023 16:26:10
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Administrátor	10.08.2023 12:48:07
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Vývojár	17.08.2023 08:49:20

EMAIL: Na zadanú mailovú adresu príde **pozvánka**, ktorú je potrebné **akceptovať**. Následne si užívateľ **vytvorí vlastný profil**.

Zmena/ odstránenie používateľa

Zmena oprávnení danej osoby v Payout Banking

Odstránenie/zmenu oprávnení užívateľa môžete vykonať v sekcii **Nastavenia => Tím => Upraviť**.

PAYOUT+ PAYOUT BANKING

vasaemailovaadresa@gmail.com

DODO - ALL s.r.o...

Transakcie
Zákazníci
Nová dotácia

Platobný účet Payout (PUP)
Platobná Brána (PB)

Vyúčtovanie
Nastavenia
Účet
Tím
API Kľúče
Platobné metódy
Integrácie aplikácií
Upozornenia

Príhlásenie vyprší o 13:55:21
1.2.1874

Tím Neakceptované pozvánky

POUŽIVATEĽ	ROLA	PRIDANÝ	
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Používateľ	25.04.2023 10:49:37	Upraviť
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Administrátor	26.04.2023 19:53:43	Upraviť
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Administrátor	09.05.2023 16:12:13	Upraviť
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Administrátor	30.05.2023 14:09:56	Upraviť
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Administrátor	09.06.2023 13:36:49	Upraviť
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Len prezeranie	15.06.2023 09:42:55	Upraviť
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Používateľ	15.06.2023 09:48:01	Upraviť
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Len prezeranie	19.07.2023 16:26:10	Upraviť
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Administrátor	10.08.2023 12:48:07	Upraviť
Váš Kolega vaskolega@gmail.com	Vývojár	17.08.2023 08:49:20	Upraviť

Zmena oprávnenia na prístup k platobnému účtu je dôležitým krokom na zabezpečenie vašich finančných prostriedkov a ochranu vášho účtu pred neoprávneným prístupom. Každá rola má rôzne stupne oprávnení.

Nový e-shop

Pridanie novej domény do Payout Banking

Pridanie novej domény pre nový eshop

- ✓ **pridanie domény** - doménu do Payout účtu pridáva **výhradne** Payout obchodné oddelenie.
- ✓ **nová doména** - každá ďalšia doména podlieha **overeniu** Payout riskovým oddelením. Bez overenia nie je možné doménu pridať.
- ✓ **žiadosť o pridanie novej domény** - kontaktujte Payout obchodné oddelenie na **contact@payout.one** s Vašou požiadavkou.

Nová doména musí obsahovať:

Produkty

Finálna URL

Dokumenty

Pre urýchlenie procesu pridania novej domény je potrebné, aby stránka obsahovala nasledujúce dokumenty: **Všeobecné obchodné podmienky, Reklamačný poriadok a Súhlas so spracovaním osobných údajov.**

Notifikačný mail

Pridanie/ zmena emailu v Payout Banking

Pridanie/zmenu notifikačného e-mailu vykonáte v sekcii **Nastavenia => Upozornenia => Notifikačný e-mail**.

Nastavenia upozornení

Notifikačný e-mail

jan.hrasko@payout.one

Notifikácia o nízkom zostatku na účte

Po prekročení nastaveného limitu Vás e-mailová notifikácia upozorní na nízky disponibilný zostatok na Vašom platobnom účte.

CZK

10

EUR

12200

PLN

10

RON

0

Nastavenie správneho **notifikačného e-mailu** predstavuje kritický bod pre obdržanie upozornení na **mesačné faktúry, denné/mesačné výpisy, informácie o zlyhaných webhookoch, a ďalšie dôležité informácie**.

Refundácia platby

Pravidlá pre vrátenie platby zákazníkovi

Ak bola platba vykonaná kartou a klient vráti platbu napríklad v hotovosti alebo na bankový účet, je pôvodná transakcia v systéme kartových spoločností stále viditeľná ako úspešná. Váš zákazník teda môže požadovať vrátenie platby na kartu prostredníctvom chargebacku a je veľká pravdepodobnosť, že uspeje. Preto je veľmi dôležité uchovávať si všetku dokumentáciu a komunikáciu so zákazníkom. **V prípade neplatnosti pôvodne použitej karty, je možné vrátiť finančné prostriedky na bankový účet zákazníka.** Odporúčame Vám, uchovať si písomnú žiadosť klienta o navrátenie platby na konkrétny bankový účet.

Prečo je dôležité vykonať refundáciu rovnakým spôsobom ako sa uskutočnila pôvodná platba?

Kartové spoločnosti a bankové inštitúcie, majú nastavené prísne pravidlá refundácie platieb. **Pri platbe kartou je nevyhnutné vrátiť platbu na rovnakú platobnú kartu, v nižšej alebo rovnakej sume, ako bola pôvodná transakcia.** V prípade nedodržania tohto pravidla Vám hrozí riziko **chargebacku**.

Chargeback

E-commerce svet a jeho pravidlá

Čo je chargeback?

Chargeback znamená preverenie časti alebo celej transakcie Držiteľom Platobnej karty priamo u Vydávateľa v zmysle definície Pravidiel Kartových spoločností.”

Podnikáte v e-commerce oblasti, ktorá je veľmi ohrozená chargebackom. Pri platbe kartou, je držiteľ karty dodatočne chránený, čo môže znamenať vyššie riziko pre Vás.

Praktický príklad: Váš zákazník nebude riešiť spor s vami, ale priamo so svojou bankou. V banke má možnosť požiadať o tzv. chargeback. Jeho banka následne kontaktuje VISA alebo MasterCard a celý chargeback sa cez našich acquiring partnerov dostane k nám.

My chargeback spracujeme a kontaktujeme Vás.

Kedy môže Váš zákazník ísť do svojej banky a spraviť chargeback?

- Tovar nebol doručený alebo služba nebola poskytnutá
- Objednávka je chybná alebo nezodpovedá popisu
- Obchodník ukončil činnosť a nedodal službu alebo tovar

Chargeback:

Ako sa mu zabrániť?

Zabrániť chargebackom, sa bohužiaľ, nedá pomocou jedného konkrétneho kroku. Vyžaduje to súbor opatrení, ktoré Vám vedia ušetriť nemalé finančné prostriedky. **Naše rady:**

- ✓ **Dbajte na zákaznícky servis** – na Vašej stránke pravidelne aktualizujte e-mailové aj telefonické kontakty. Reagujte promptne na dotazy klientov. Na prípadné reklamácie alebo odstúpenia od zmluvy majte jasné a jednoduché formuláre.
- ✓ **Dobré záznamy** – v prípade chargebacku a jeho obhajovania – rozhodujú kvalitné záznamy. Uchovajte objednávky, faktúry, potvrdenia o dodaní, komunikáciu so zákazníkmi, všetky verzie VOP a pod. V prípade potreby, buďte pripravení preložiť dokumenty do anglického jazyka.
- ✓ **Zavedte procesy na prevenciu proti podvodom** – upravte VOP tak, aby ste boli fér k zákazníkovi, ale zároveň chránili seba. Neponúkajte napríklad "doživotnú" garanciu prístupu k nejakej službe alebo záruku nad rámec zákona. Váš klient môže aj po rokoch tvrdiť, že mu služba nebola dodaná a žiadať o chargeback.

Napriek Vašej snahe, môže predsa len chargeback prísť. Vtedy je naozaj **klúčová rýchlosť Vašich odpovedí**. Keď Váš zákazník podá chargeback na niektorú transakciu, informujeme Vás o tom. Pošleme Vám súbor otázok a zoznam dokumentov, ktoré od Vás budeme potrebovať. V prípade otázok sa neváhajte obrátiť na náš zákaznícky servis.

Refundácia platby

Vrátenie celej platby na účet zákazníka

V Platobnom účte Payout si vyhľadajte dostupnú transakciu, ktorú je potrebné stornovať. Po zobrazení detailu kliknite na **Refundácia**.

Refundácia

☒ Plná refundácia?

Refundovateľná suma 1.00

Suma

1,00

Meno

Martina Hanusová

IBAN

SK**1100*****722

Poznámka

Informácia pre príjemcu

MIDNIGHT NATURE

Zrušiť

Potvrdiť refundáciu

Po zobrazení danej obrazovky je možnosť zadať **PLNÚ REFUNDÁCIU**

Pole SUMA sa automaticky doplní celá suma refundovanej platby. Meno je vyplnené automaticky, po doplnení prípadnej poznámky alebo informácie pre príjemcu, je potrebné **Potvrdiť refundáciu**.

Refundácia platby:

Vrátenie čiastočnej platby na účet zákazníka

V Platobnom účte Payout si vyhládajte dostupnú transakciu, ktorú je potrebné stornovať. Po zobrazení detailu kliknite na **Refundácia**.

Refundácia

☒ Plná refundácia?

Refundovateľná suma 1.00

Suma

1,00

Meno

Martina Hanusová

IBAN

SK**1100*****722

Poznámka

Informácia pre príjemcu

MIDNIGHT NATURE

Zrušiť

Potvrdiť refundáciu

Po zobrazení danej obrazovky je možnosť zadať **ČIASTOČNÚ REFUNDÁCIU**, odkliknutím tlačidla "Plná refundácia?"

Do poľa SUMA zadajte sumu potrebnú na vrátenie platby.

Meno je vyplnené automaticky, po doplnení prípadnej poznámky alebo informácie pre príjemcu, je potrebné **Potvrdiť refundáciu**.

Refundácia platby

Vrátenie platby na účet zákazníka cez WooCommerce

V systéme WooCommerce si vyhľadajte objednávku, ktorú je potrebné stornovať. Po zobrazení detailu kliknite na **Refundácia**.

Upraviť objednávku

Objednávka č. 1314
Spôsob platby: Payout. Zaplatené 17. augusta 2021 o 10:52. IP zákazníka: 188.167.184.46

Všeobecné
Dátum vytvorenia: 2021-08-17 10:52
Stav: Spracováva sa
Zákazník: Neregistrovaný

Fakturačná adresa
Nový Zákazník50
AAA
11111 AAA
E-mailová adresa: novy@zakaznik50.sk
Telefón: 0909090909

Doprava
Adresa: Nebola nastavená žiadna adresa doručenia.

Produkt	Cena	Počet ks	Cena spolu
High heels	€50,00	x 1	€50,00

Medzisúčet položiek: €50,00
Objednávka celkom: €50,00

Zaplatené: €50,00
17. augusta 2021 cez Payout

Táto objednávka už nie je editovateľná.

Refundácia

Po zobrazení danej obrazovky je možnosť zadať **ČIASTOČNÚ** alebo **PLNÚ** refundáciu.

Do kolonky Suma na refundáciu zadajte sumu potrebnú na vrátenie platby.

Storno je potrebné potvrdiť : **Vrátiť cez Payout.**

Cena	Počet ks	Cena spolu
€50,00	x 1	€50,00
	0	0

Pridať na sklad refundované položky: ☒

Doteraz refundované: -€0,00

Dostupná suma na refundáciu: €50,00

Suma na refundáciu: 25

Dôvod refundácie (voliteľné):

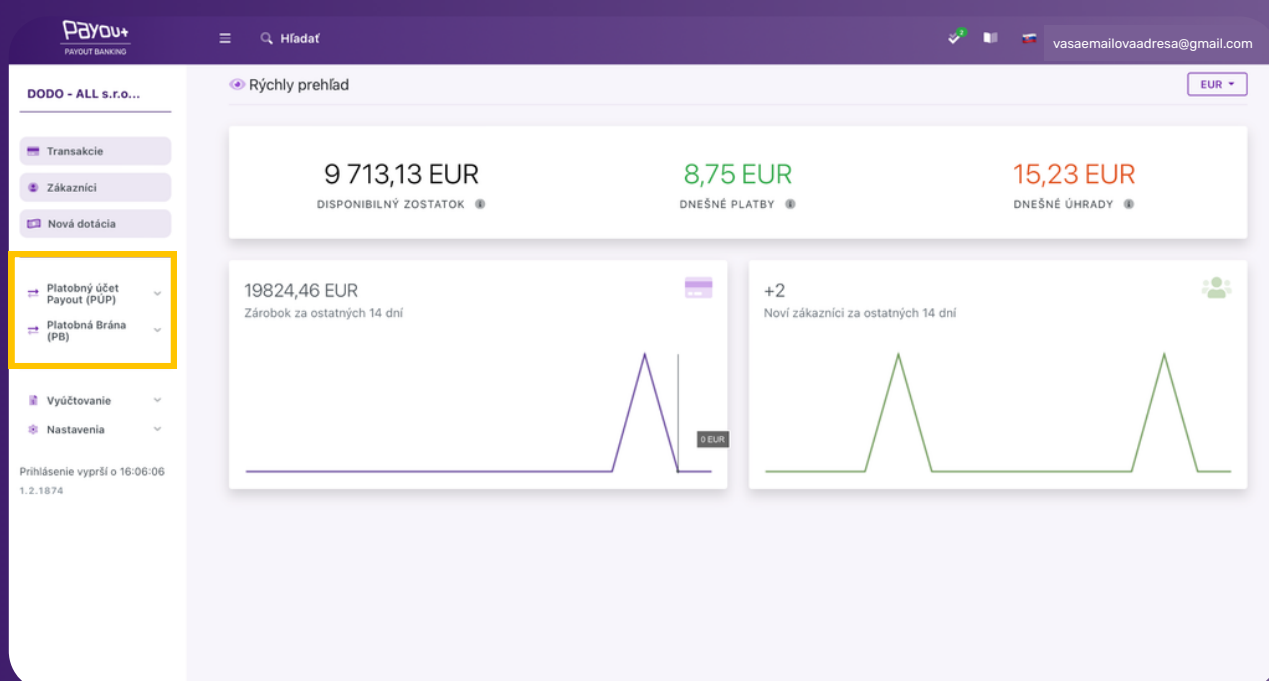
Vrátiť €25,00 manuálne Vrátiť €25,00 cez Payout

Dôležité upozornenie: Nemeňte stav objednávky!

Rozdelenie služieb

Platobný účet Payout (PÚP) a Payout Brána (PB)

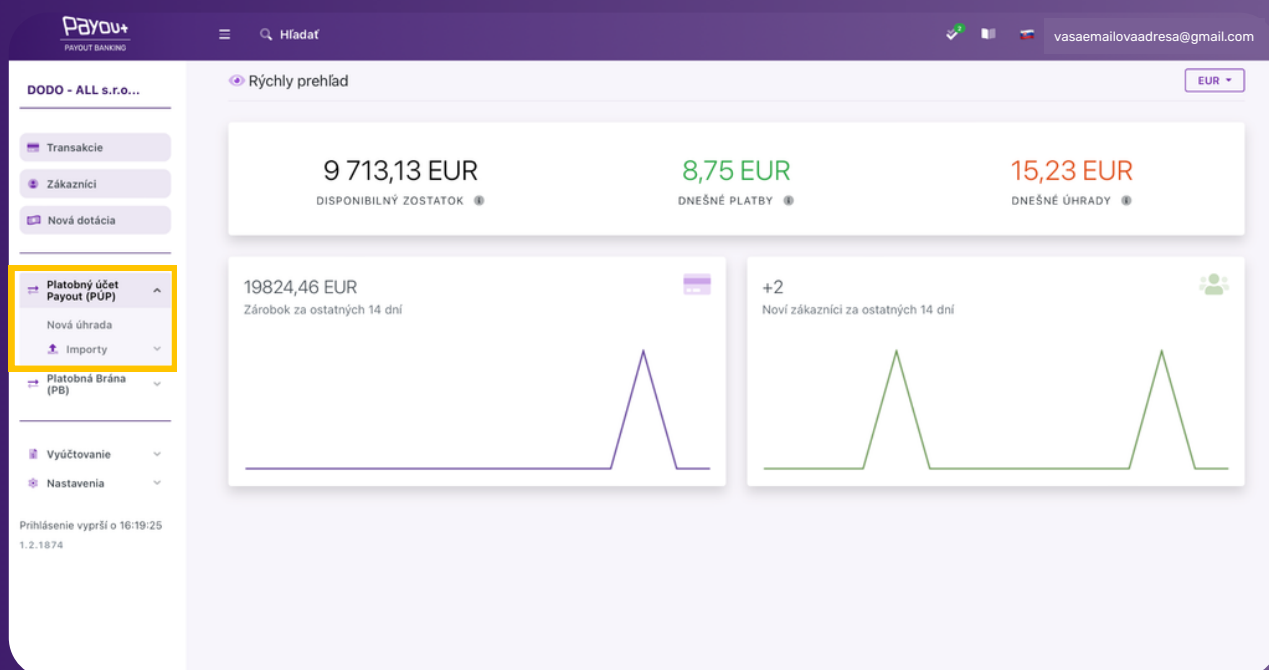
od **1. apríla 2025** došlo k rozdeleniu našich platobných služieb na platobný účet Payout a platobnú bránu.



Táto zmena je reakciou na účinnosť zákona č. 279/2024 Z. z. o dani z finančných transakcií, ktorý zavádza daň z vybraných platobných transakcií.

Platobný účet Payout (PÚP)

Umožňuje jednoducho a bezpečne vykonávať platobné operácie. Prostredníctvom PUP môžete realizovať **rôzne typy platieb a prevodov** finančných prostriedkov podľa vašich potrieb.



Platobný účet Payout

Úhrada

Vyplatenie finančných prostriedkov z platobného účtu Payout na platobný účet Payout

Zrealizovať úhradu je možné po kliknutí na platobný účet Payout - **Nová úhrada.**

The screenshot displays the 'Nová úhrada' (New Payment) form in the Payout+ interface. The form is titled 'Nová úhrada' and includes a checkbox for 'Úhrada na platobný účet Payout'. The fields are as follows:

- E-mail: [Empty text box]
- Příjemca: [Empty text box]
- IBAN: [Text box with example: napr. SK6807200002891987426353]
- Suma: [Text box with value: EUR (9 618,97)]
- Variabilný symbol: [Empty text box]
- Poznámka: [Text box with value: DODO ALL s.r.o.]

Below the Suma field, there is a note: 'Zadaťte sumu neprevyšujúcu disponibilný zostatok na Vašom účte (suma uvedená v zátvorke, ktorá je znížená o minimálny zostatok a poplatok za výber).'. Below the Variabilný symbol field, there is a note: 'Pokiaľ nezvolíte variabilný symbol, bude automaticky vygenerovaný.'.

The bottom right of the form has two buttons: 'Späť' and 'Sprocesovať'.

Formulár je potrebné vyplniť alebo načítať údaje z už existujúceho zákazníka.

Pri úhrade sa berie do úvahy minimálny zostatok, ktorý musí zostať na účte, a súčasne aj poplatok za výber účtu. Po vyplnení je potrebné úhradu spracovať a potvrdiť kódom z autentifikátora dvojfaktorového overenia.

Za tieto transakcie bude Payout povinný vypočítať a odviesť daň z finančných transakcií v súlade s novým zákonom.

Platobný účet Payout

Úhrada

Vyplatenie finančných prostriedkov z platobného účtu Payout na platobný účet Payout

Zrealizovať úhradu je možné po kliknutí na platobný účet Payout - **Nová úhrada**.

The screenshot shows the Payout+ web interface. The sidebar on the left has a menu with options: Transakcie, Zákazníci, Nová dotácia, Platobný účet Payout (PÚP), Nová úhrada (highlighted), Importy, Platobná Brána (PB), Vyúčtovanie, and Nastavenia. The main content area is titled 'Nová úhrada'. It features a checkbox labeled 'Úhrada na platobný účet Payout' which is checked. Below this are input fields for 'ID účtu', 'Suma' (set to EUR (9 618,97)), 'Variabilný symbol', and 'Poznámka' (set to DODO ALL s.r.o.). There are also buttons for 'Späť' and 'Sprocesovať'.

Z Payout platobného účtu je možné realizovať aj **zjednodušenú úhradu na iný platobný účet Payout**, pričom stačí poznať jeho ID.

ID platobného účtu Payout viete nájsť v časti **Nastavenia - Účet - Externé ID účtu**.

Pri úhrade sa berie do úvahy minimálny zostatok, ktorý musí zostať na účte, a súčasne aj poplatok za výber účtu. Po vyplnení je potrebné úhradu spracovať a potvrdiť kódom z autentifikátora dvoj-faktorového overenia.

Platobný účet Payout

Úhrada

Vytvorenie opakovanej úhrady

Pre zrealizovanie opakovanej úhrady v rámci služby platobného účtu Payout, je potrebné kliknúť v rýchlej voľbe na **Transakcie**. Vo filtri alebo v zozname transakcií, vyhľadajte úhradu, ktorú chcete opakovať.

The screenshot displays the Payout+ web application interface. On the left is a sidebar menu with options like 'Transakcie', 'Zákazníci', and 'Nová dotácia'. The main area shows a list of transactions. One transaction is highlighted with a yellow box, showing a value of 10,00 EUR and a status of 'DOSTUPNÝ'. A button labeled 'Opakovať úhradu' is also highlighted. Below this, the 'Detail transakcie' section provides a breakdown of the transaction, including ID, amount, fees, and recipient information.

Detail transakcie	
ID	73148
Prostriedky	DOSTUPNÝ ✓
Suma	10,00
Poplatok	0,00
Daň	0,00
Netto	10,00
Prijemca	RZuzka Test
Externé ID účtu	7007845700
ID objednávky	32443
Variabilný symbol	32443
Dátum	10.12.2024 18:54:42
Typ služby	PÚP

Kliknutím na transakciu sa zobrazí detail transakcie a v pravom hornom rohu kliknite na tlačidlo - **Opakovať úhradu**.

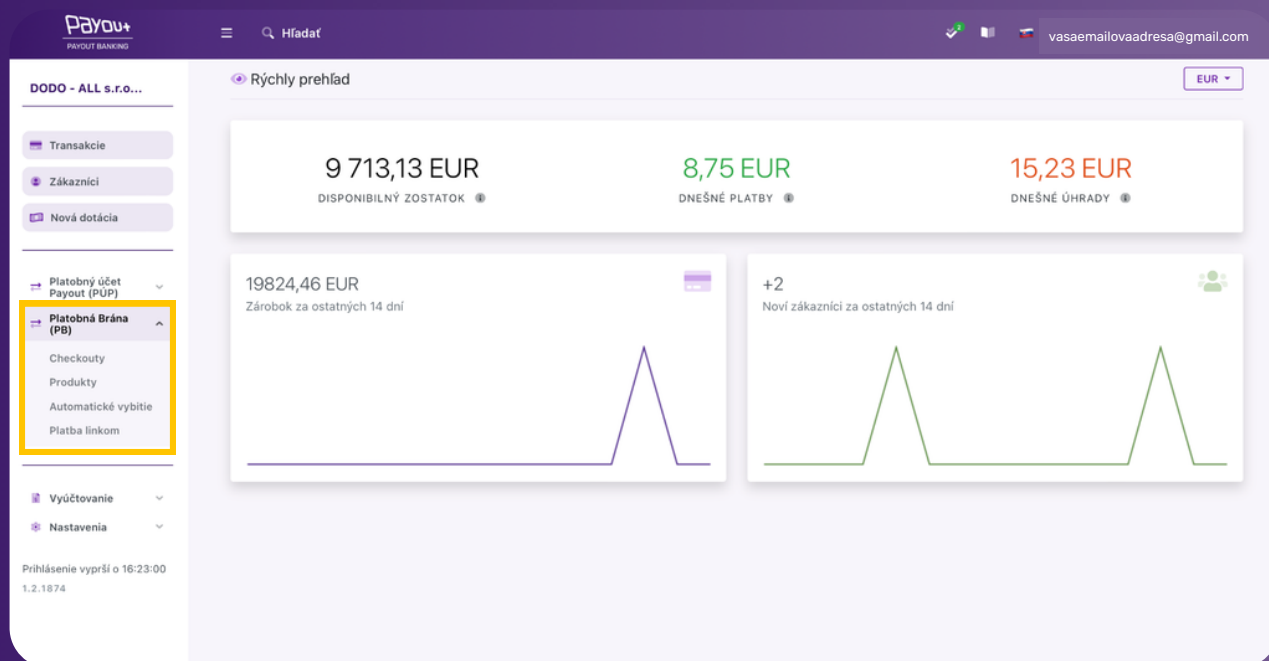
Platobný účet Payout

Platobná Brána (PB)

Umožňuje rýchle a bezpečné prijímanie online platieb od Vašich zákazníkov.

Umožňuje obchodníkom prijímať platby prostredníctvom:

- ✓ **Platobných kariet** (VISA, Mastercard)
- ✓ **Bankových tlačidiel** (okamžité online platby cez internetové bankovníctvo)
- ✓ **Bankových prevodov** (štandardné prevody z bankového účtu zákazníka)



Okrem prijímania platieb cez platobnú bránu sa cez ňu realizujú aj:

- ✓ **Vrátenia platieb** (refundácie) – v prípade zrušenia objednávky alebo reklamácie
- ✓ **Chargeback** – situácie, keď zákazník spochybnil platbu u svojej banky
- ✓ **Výplaty zostatku** (vybitie) – prevod prijatých platieb na Váš bankový účet

Payout Brána

Automatické vybitie

Nastavte si automatické vyplácanie z platobnej brány

Pre vytvorenie nového automatického vybitia prejdite z Platobnej brány - **Automatické vybitie** a kliknite na **Nové automatické vybitie**.

The top screenshot shows the Payout+ web interface. The left sidebar contains a menu with items: Transakcie, Zákazníci, Nová dotácia, Platobný účet Payout (PUP), Platobná Brána (PB), Checkouty, Produkty, Automatické vybitie (highlighted), and Platba linkom. The main content area is titled 'Automatické vybitie' and contains a table with columns: FREKVENCIA, IBAN, MENA, TYP, STAV, and VYTVORENÉ. A button 'Nové automatické vybitie' is highlighted in the top right corner. Below the table, it says 'Nemáte zadané žiadne automatické vybitia'.

The bottom screenshot shows the 'Nové automatické vybitie' form. It has four main fields: 'Mena:' with a dropdown menu showing 'EUR (9 619,47)', 'IBAN:' with a text input field containing 'SK3011110000009923208601', 'Frekvencia:' with a dropdown menu showing 'Denné' and a note 'Prosím, nastavte ako často chcete vybíjať z účtu', and 'Typ:' with a dropdown menu showing 'Vybiť účet po minimálny zostatok'. At the bottom right, there are two buttons: 'Späť' and 'Sprocesovať'.

Vyberte si z 3 typov automatického vybitia - *po minimálny zostatok*, *po zadanú čiastku* alebo *fixnú sumu*.

Automatické vybitie je možné vytvoriť s frekvenciou *dennou*, *týždennou* (v konkrétny deň) alebo *mesačnou*, vždy k 1. dňu v mesiaci.

Poplatok za zrealizovanie automatického vybitia je ako za úhradu podľa sadzobníka poplatkov v danej mene.

Upozornenie: Na vybitie je možné použiť iba schválený IBAN. Ak si želáte pridať ďalší IBAN, kontaktujte prosím naše Obchodné oddelenie cez kontaktný formulár na našej stránke **payout.one** alebo na **contact@payout.one**.

Platba linkom

Vytvorte link ku konkrétnej objednávke na niekoľko kliknutí.

Pre vytvorenie platobného linku v rámci služby Platobná brána, je potrebné kliknúť na **Platobná brána - Platba linkom**.

The screenshot displays the Payout+ web interface for creating a payment link. The main form is titled 'Platba linkom' and has a tab 'Odoslané linky'. The form fields are organized into two columns. The left column includes 'Meno a priezvisko zákazníka', 'Poštové smerovacie číslo', 'Ulica a číslo', 'Popis produktu', 'Suma', 'Variabilný symbol', and 'Presmerovať'. The right column includes 'E-mail zákazníka', 'Obec', 'Štát', 'Mena', and 'Čas expirácie checkoutu (v minútach)'. There is an 'Odoslať' button at the bottom. The left sidebar shows the 'Platba linkom' option highlighted. The top right shows the user's email address 'vasaemailovaadresa@gmail.com'.

Zákazník obdrží e-mail, **po kliknutí na tlačidlo je presmerovaný na checkout**, kde môže za objednávku zaplatiť, podľa údajov z vyplneného formulára.

Z Payout platobného účtu je možné vytvoriť platby linkom **vo viacerých menách**.

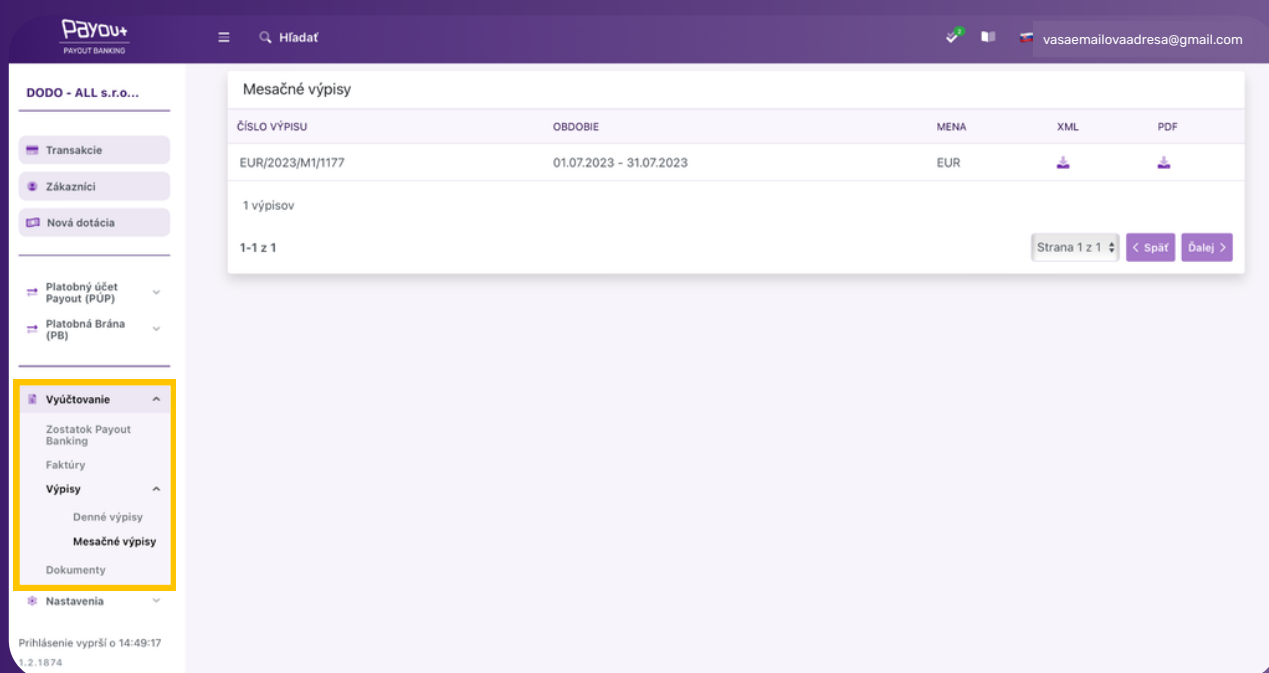
Zoznam vytvorených platieb linkom sa nachádza v záložke **Odoslané linky**.

Payout Brána

Výpis/faktúra

Stiahnutie dokumentov pre vyúčtovanie ako podklad do účtovníctva

Pre stiahnutie výpisu transakcií je potrebné kliknúť na **Vyúčtovanie - Výpisy - Denné, (prípadne) Mesačný výpisy**.



Pre stiahnutie mesačnej faktúry je potrebné kliknúť na **Vyúčtovanie - Faktúry**.

Denné výpisy a faktúry si môžete stiahnuť vo formáte **XML** a **PDF**.

Upozornenie: Ak si želáte zmenu frekvencie generovania výpisov, kontaktujte prosím naše Obchodné oddelenie cez kontaktný formulár na našej stránke www.payout.one alebo na contact@payout.one.

Payout Brána

Doručovanie faktúr/výpisov

Nastavenie pre zasielanie výpisov a faktúr na email

Pre nastavenie doručovania faktúr a výpisov je potrebné kliknúť na **Nastavenia - Upozornenia**

The screenshot displays the Payout+ web interface. On the left, a sidebar lists navigation items: Transakcie, Zákazníci, Nová dotácia, Platobný účet Payout (PÚP), Platobná Brána (PB), Vyúčtovanie, and a highlighted 'Nastavenia' (Settings) section. Under 'Nastavenia', 'Upozornenia' (Notifications) is selected. The main panel shows account details for 'DODO - ALL s.r.o...' and a section for document retrieval passwords. The 'Nastavenia pre faktúry a výpisy' (Settings for invoices and statements) section is highlighted, showing two checked options: 'Zasielanie faktúr na e-mail' and 'Zasielanie výpisov na e-mail'. A 'Uložiť' (Save) button is at the bottom right.

V nastaveniach si môžete zvoliť, na ktoré e-mailové adresy budú odosielané faktúry a na ktoré výpisy. Zadáte Vami zvolený email a zakliknete jednu z možností alebo obe - **Zasielanie faktúr/Zasielanie výpisov**

Úvodná stránka a vyhľadávanie

Po prihlásení do Payout Banking sa zobrazí úvodná stránka, ktorá slúži ako rýchly rozcestník na vyhľadávanie platieb, objednávok a zákazníkov. Na túto obrazovku sa môžete kedykoľvek vrátiť aj kliknutím na názov klienta vľavo hore.

The screenshot displays the Payout Banking web application interface. At the top, there's a navigation bar with the Payout Banking logo and a user profile icon. Below the navigation bar, a sidebar on the left lists various menu items: 'Vaša spoločnosť', 'Transakcie', 'Zákazníci', 'Nová dotácia', 'EFM', 'Platobný účet Payout (PUP)', 'Platobná Brána (PB)', 'Prehľad', 'Vyučtovanie', and 'Nastavenia'. The main content area is titled 'Hľadať' (Search) and contains three search sections: 'Transakcie' (Transactions), 'Checkouty' (Checkouts), and 'Zákazníci' (Customers). Each section has a search icon and a brief description of what can be searched. The 'Transakcie' section includes fields for 'ID objednávky', 'E-mail zákazníka', 'Variabilný symbol', and 'ID Transakcie'. The 'Checkouty' section includes fields for 'ID objednávky', 'E-mail zákazníka', 'Variabilný symbol', and 'ID checkout'. The 'Zákazníci' section includes a field for 'E-mail zákazníka'. Each section also has a 'Vyhľadaj' (Search) button. A 'Release Info' button is visible on the right side of the dashboard.

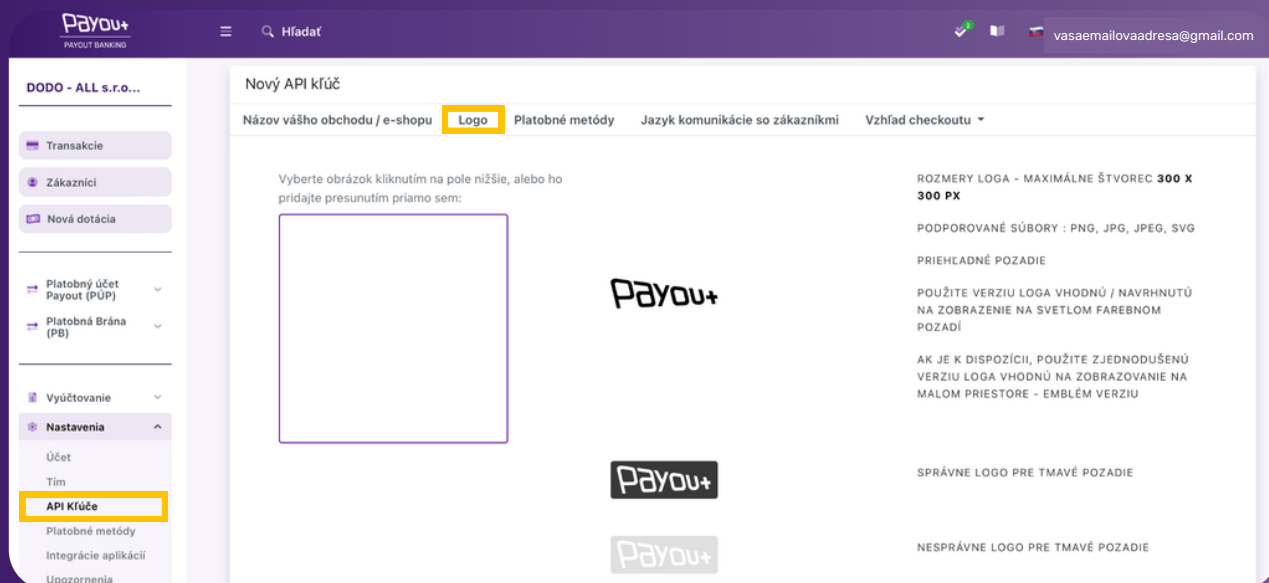
Na úvodnej obrazovke máte k dispozícii tri hlavné kategórie na vyhľadávanie. Podľa potreby môžete vyhľadávať na základe rôznych identifikátorov (napr. ID objednávky, E-mail zákazníka, Variabilný symbol, ID transakcie alebo ID checkoutu)

- 1. Transakcie:** V tejto časti môžete vyhľadávať úspešné platby a úhrady.
- 2. Checkouty:** Táto sekcia je určená na vyhľadávanie všetkých vytvorených platieb v systéme.
- 3. Zákazníci:** Ak potrebujete rýchlo dohľadať históriu platieb konkrétného zákazníka, využite túto možnosť.

Úprava dizajnu

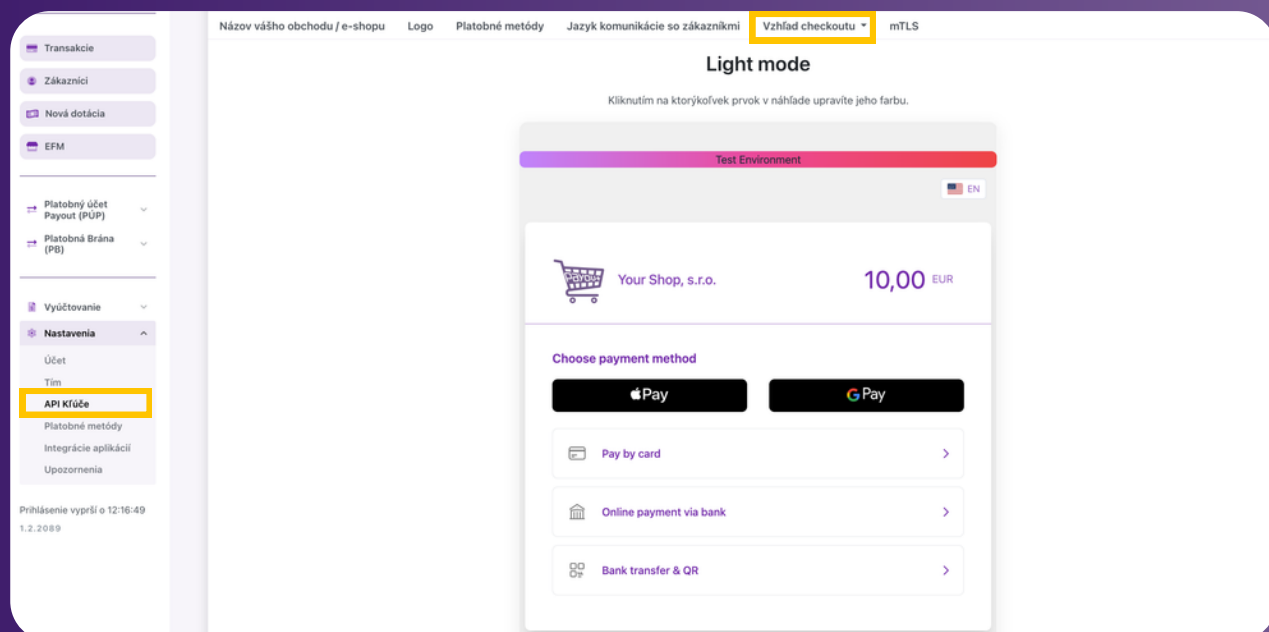
Vloženie loga do platobného formulára a úprava farieb platobného formulára

Upozornenie: Pre korektné zobrazenie loga dodržujte všetky odporúčania. Súčasne pre každý API key je možné mať **odlišné logo**.



Platobná brána Payout Vám umožňuje aj **úpravu vzhľadu checkout formulára** podľa vašich preferencií.

Táto úprava je možná v sekcii **Nastavenia - API kľúče - Vzhľad checkoutu**.



Postup nastavenia:

Prispôsobenie vzhľadu Checkoutu

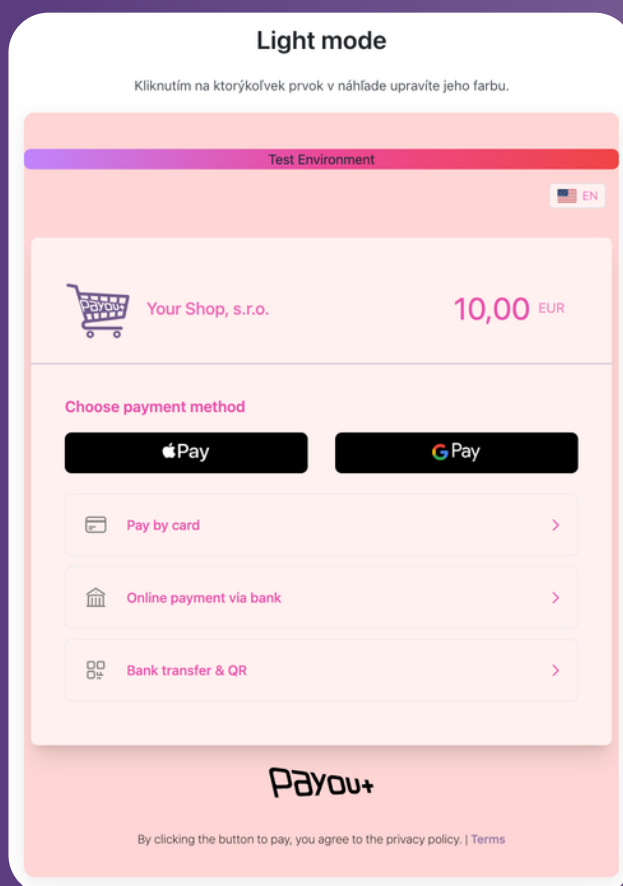
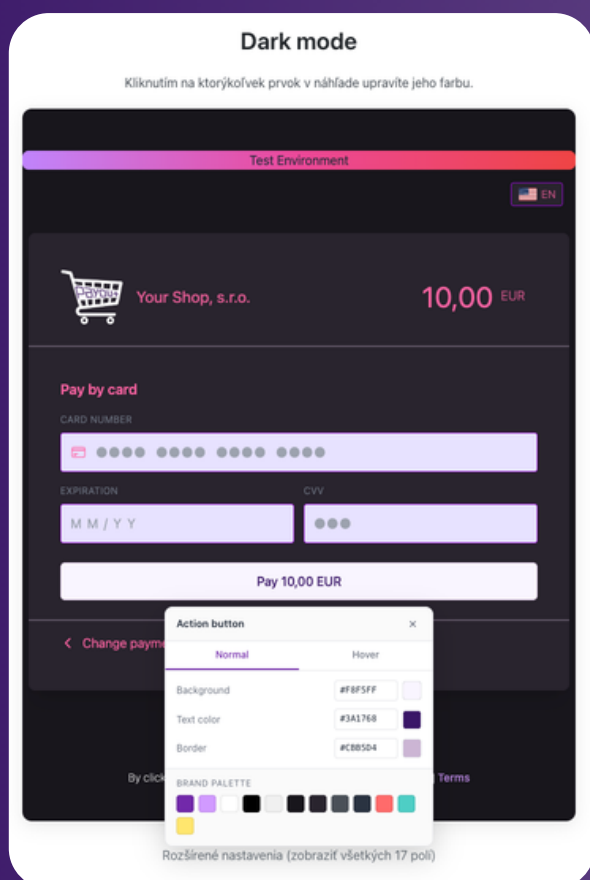
Svetlý a tmavý režim (Light/Dark):

Vyberte si základný mód, ktorý chcete upravovať.

Úprava elementov:

V každom móde môžete manuálne nastaviť farebnosť konkrétnych prvkov, ako sú:

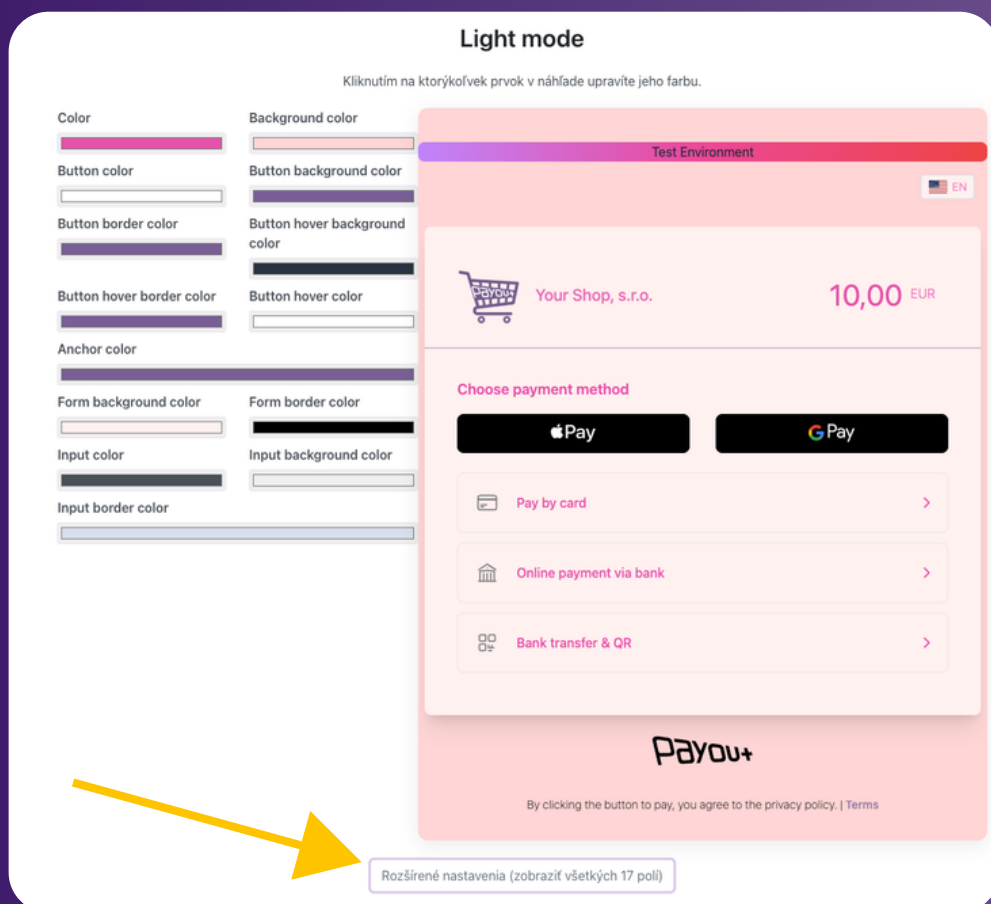
- tlačidlá (základná farba aj efekt po prejení myšou – hover),
- pozadie stránky,
- farba textu,
- okraje tlačidiel a vstupných polí.



Úprava dizajnu:

Prispôsobenie vzhľadu Checkoutu

Rozšírené nastavenia: Ak chcete mať pod kontrolou všetky detaily naraz, kliknite na tlačidlo „**Rozšírené nastavenia**“. V tomto zobrazení sa vám sprístupnia všetky konfigurovateľné polia súčasne, čo umožňuje rýchlejšiu a komplexnejšiu úpravu vizuálu.



Po nastavení farieb v konkrétnom móde (Light alebo Dark) je nevyhnutné zmeny potvrdiť kliknutím na tlačidlo **Upraviť API kľúč**.

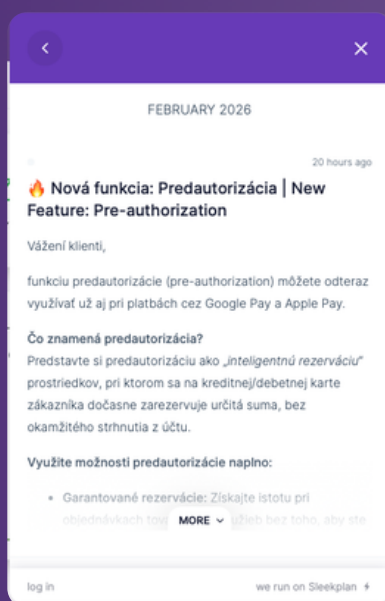
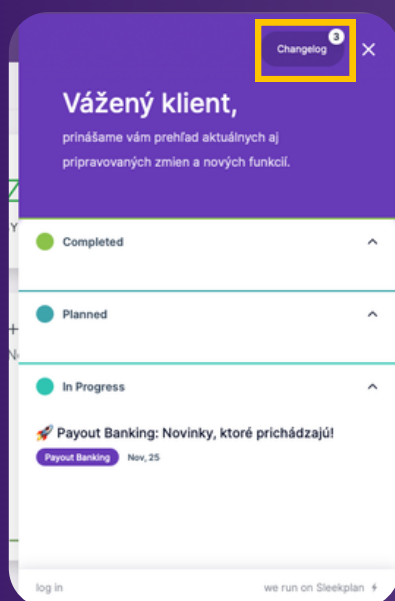
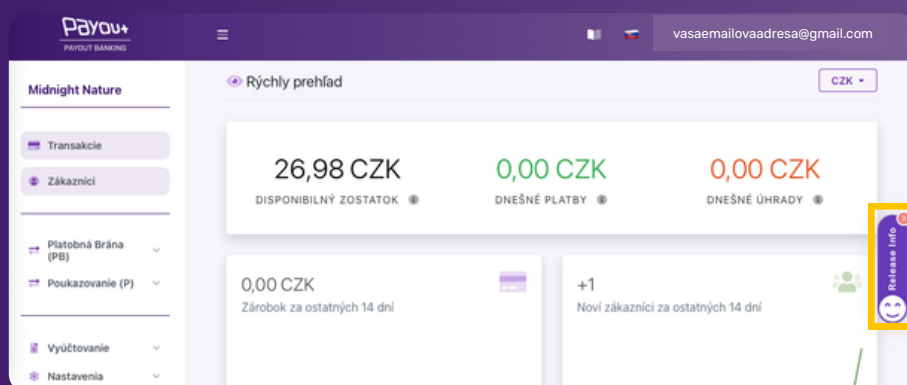
Ak sa chcete **vrátiť k pôvodným farbám**, pod formulárom nájdete tlačidlo „**Obnoviť vzhľad Checkoutu**“. Po kliknutí na toto tlačidlo sa všetky nastavenia vrátia do východiskového stavu.

Logo, ktoré vidíte v náhľade pri úprave vzhľadu, slúži ako predvolené (defaultné). Samotné logo sa nenastavuje v tejto sekcii, ale samostatne v Nastaveniach API kľúča v časti **Logo.*

Notifikácie

Sledujte novinky priamo v Payout Banking

Notifikácie v prostredí Payout Banking sú pre Vás dostupné priamo na hlavnej obrazovke vpravo v sekcii **Release info**.



Po kliknutí sa Vám otvorí okno, kde nájdete všetky dôležité informácie vrátane plánovaných vylepšení, úspešných **aktualizácií** a **noviniek**. Odporúčame tieto notifikácie sledovať pravidelne, aby ste boli o všetkých dvožitoch zmenách informovaní včas. Veríme, že Vám tento prehľad pomôže naplno využívať všetky funkcie nášho systému.

Logá

Umiestnenie na vašej stránke

V rámci našich *Všeobecných obchodných podmienok* je každý klient povinný na svojej webovej stránke, bez zbytočného odkladu, po integrácii Payout Brány umiestniť logo **Payout, VISA a Mastercard**. Klient je oprávnený používať logo Payout v súlade s podmienkami, ktoré mu Payout oznámi, najmä však nie je oprávnený logo meniť alebo inak do neho zasahovať.



Referencie klientov

Martin Dobiš
CTO **greenway**



„S platobnou bránou Payout sme veľmi spokojní. Oceňujeme kvalitu a spoľahlivosť služieb, rýchlu zákaznícku podporu a spravodlivú, udržateľnú cenovú politiku. Rozhodne ju odporúčame!“

Marek Kudzbel
CEO **CROWDMEUP**



„V Crowdmeup dbáme na to, aby sa naši investori cítili bezpečne. Preto sme si na spracovanie platieb vybrali Payout, licencovanú platobnú inštitúciu. Vďaka nej sú všetky vklady a výbery rýchle, spoľahlivé a spĺňajú prísne bezpečnostné normy. Naši investori sa nemajú čoho obávať – ich peniaze sú v dobrých rukách.“

Tomáš Barčík
CPO **INVESTBAY**



„S Payout spolupracujeme už dlho a oceňujeme ich pragmatický prístup a schopnosť rýchlo reagovať na technické a integračné výzvy. V našom segmente frakčného investovania a crowdfundingu, kde sa technológie a regulácie neustále menia, je kľúčová flexibilita a ochota hľadať funkčné riešenia. To robí Payout dôležitým partnerom.“

*Dôverujú nám
Lídri*

FORTUNA

MONACObet

eazy.insure
the eazy way

Adresa

Hlavné sídlo
Juraja Závodského 97/106 010 04
Žilina
Slovensko

Office Jurkovičova Tepláreň,
Bottova 1
811 09 Bratislava
Slovensko

Kontakt

+421 918 802 907

Email

contact@payout.one

Web

www.payout.one

50 | Technology **Fast 50**
CENTRAL EUROPE
Deloitte.