

# Podmínky používání GoPay účtu - účinnost 1.5.2018

## 1. Definice pojmů

1.1. **Společnost GOPAY** se rozumí obchodní společnost GOPAY s. r. o., se sídlem Planá 67, 370 01 České Budějovice, IČ: 260 467 68, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 11030. Stejný význam mají též pojmy jako “my”, “nás”, “náš”, “naše” apod., které se používají v těchto Smluvních podmínkách. Společnost GOPAY je institucí elektronických peněz, která vydává elektronické peníze ve smyslu § 4 Zákona o platebním styku a provozuje Platební systém GoPay.

1.2. **Smlouvou** se rozumí smlouva mezi námi a Vámi o vydání a používání Elektronických peněz ve smyslu těchto Smluvních podmínek.

1.3. **Smluvními podmínkami** se rozumí tyto podmínky, které upravují vznik i zánik Smlouvy o vydávání a užívání Elektronických peněz mezi námi a Vámi jako držitelem Elektronických peněz, a také závazky obou stran. Vydavatelem Smluvních podmínek je Společnost GOPAY.

1.4. **Sazebníkem poplatků** se rozumí námi vydaný sazebník náhrad a poplatků spojených s provozováním Platebního systému GoPay.

1.5. **Zákonem o platebním styku** se rozumí český zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, který platí na území České republiky.

1.6. **Klientem** se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy používá Elektronické peníze vydané Společností GOPAY a evidované v Platebním systému GoPay. Stejný význam mají též pojmy jako “Vy”, “Vás”, “Váš”, “Vaše” apod., které se používají v těchto Smluvních podmínkách. Klient je držitelem elektronických peněz ve smyslu § 1 písm. d) Zákona o platebním styku.

1.7. Elektronickými penězi se rozumí ve smyslu § 4 odst. 1 Zákona o platebním styku peněžní hodnota, která:

1.7.1. představuje pohledávku vůči Společnosti GOPAY,

1.7.2. je uchovávaná elektronicky,

1.7.3. je vydávaná proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí a

1.7.4. je přijímána jinými osobami než tím, kdo ji vydal (tj. Společností GOPAY).

1.8. **Vydáním Elektronických peněz** se rozumí výměna peněžních prostředků, poukázaných pro Klienta, jejichž příjemcem je Společnost GOPAY, za Elektronické peníze ve výši odpovídající jmenovité hodnotě poukázaných peněžních prostředků. Elektronické peníze jsou po jejich vydání připsány na GoPay účet Klienta.

1.9. **Platbou Elektronickými penězi** se rozumí používání Elektronických peněz jednotlivými Klienty k vzájemným bezhotovostním platbám mezi sebou formou odepsání příslušného množství Elektronických peněz z GoPay účtu plátce a jeho připsání do GoPay účtu příjemce.

1.10. **Zpětnou výměnou Elektronických peněz** se rozumí výměna Elektronických peněz za bankovky, mince nebo bezhotovostní peněžní prostředky ve výši odpovídající jmenovité hodnotě vyměňovaných Elektronických peněz, provedená Společností GOPAY na žádost Klienta.

1.11. Platebním systémem GoPay se rozumí souhrn softwarových a systémových řešení Společnosti GOPAY, který umožňuje platby v prostředí internetu nebo pomocí jiných elektronických prostředků, a to zejména:

- 1.11.1. Platby Elektronickými penězi,
- 1.11.2. Vydání Elektronických peněz a
- 1.11.3 Zpětnou výměnu Elektronických peněz.

1.12. **GoPay účtem** se rozumí účet přidělený Klientovi v Platebním systému GoPay, na kterém se evidují a uchovávají Elektronické peníze Klienta. GoPay účet je platební prostředek podle Zákona o platebním styku.

1.13. **Bezpečnostními pravidly** se rozumí soubor právních předpisů České republiky, Evropské unie, mezinárodních smluv, pravidel karetních asociací a dalších bankovních či nebankovních subjektů, které se vztahují na naši činnost a/nebo upravují vydávání a užití Elektronických peněz. Bezpečnostní pravidla mj. definují seznam zboží, služeb nebo činností, jejichž obchodování je zakázáno nebo podléhá zvláštním ustanovením či předpisům (tzv. rizikové komodity). Klient je povinen se řídit Bezpečnostními pravidly.

1.14. **AML pravidly** se upravují postupy, jakým způsobem předcházíme legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. AML pravidla vycházejí ze zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

1.15. **Pravidla ochrany soukromí** (dále jen "OS pravidla") upravují způsob, jakým přistupujeme k zpracování osobních údajů a zabezpečujeme jejich ochranu. Řídíme se českým zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, Nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení GDPR“).

## 2. O nás

2.1. Jsme držitelem povolení České národní banky k činnosti instituce elektronických peněz ve smyslu českého zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, a máme oprávnění vydávat Elektronické peníze a poskytovat platební služby, které se týkají Elektronických peněz. Podléháme dohledové činnosti České národní banky.

2.2. Jsme provozovatelem Platebního systému GoPay.

## 3. Působnost Smluvních podmínek

3.1. Tyto Smluvní podmínky stanovují pravidla založení, používání a zrušení GoPay účtu.

3.2. Berete na vědomí a akceptujete skutečnost, že vydávání Elektronických peněz a provádění platebních transakcí se řídí Bezpečnostními pravidly. Tato Bezpečnostní pravidla se průběžně vyvíjejí nezávisle na vůli Společnosti GOPAY a definují mj. pravidla pro vydávání Elektronických peněz a práci s nimi. Tyto Smluvní podmínky je proto třeba vykládat a rozumět jim v souladu s Bezpečnostními pravidly, jimž jsou Smluvní podmínky podřízeny.

## 4. Založení GoPay účtu

4.1. K uzavření Smlouvy mezi Vámi a námi dochází v okamžiku, kdy do Registračního formuláře zadáte požadované údaje a odsouhlasíte tyto Smluvní podmínky. Tímto okamžikem nás vyzýváte k neprodlenému zahájení plnění Smlouvy a bude Vám založen GoPay účet.

4.2. Smlouva se uzavírá vždy na Vaši žádost a je uzavřena na dobu neurčitou.

4.3. Smluvní vztah mezi Vámi a námi se kromě těchto Smluvních podmínek řídí též Sazebníkem poplatků. Odsouhlasením Smluvních podmínek schvalujete též Sazebník poplatků.

4.4. Vezměte prosím na vědomí, že při založení GoPay účtu od Vás můžeme požadovat identifikační údaje v rozsahu, který odpovídá zvolené úrovni ověření GoPay účtu, přičemž do ověření vyžádaných identifikačních údajů mohou být některé funkce GoPay účtu omezeny.

## 5. Používání GoPay účtu

5.1. Platební systém GoPay nabízí různé úrovně GoPay účtu, které se liší zpravidla v závislosti na úrovni Vámi provedené identifikace. V závislosti na této úrovni jsou zejména nastaveny limity pro maximálně přípustný objem odeslaných Elektronických peněz z GoPay účtu během kalendářního roku a maximálně přípustný objem Zpětné výměny Elektronických peněz za kalendářní rok. Podrobnosti jsou uvedeny na našich webových stránkách. Pokud by mělo dojít k překročení stanovených limitů, můžeme požadovat provedení Vaší identifikace či předložení dalších identifikačních údajů nebo dokladů. Do té doby, než provedete svoji identifikaci v souladu s naší výzvou, jsme oprávněni postupovat dle těchto Smluvních podmínek.

5.2. Pokud neproběhne Vaše identifikace podle Bezpečnostních pravidel, můžete mít založen pouze jeden GoPay účet. Jestliže tyto Smluvní podmínky hovoří o GoPay účtu v jednotném čísle a Vy máte v souladu s těmito Smluvními podmínkami založeno více GoPay účtů, rozumí se tím vždy všechny Vaše GoPay účty.

5.3. GoPay účet může být veden souběžně ve více měnách v závislosti na tom, v jaké měně byly připsány Elektronické peníze na GoPay účet. Vezměte však prosím na vědomí, že na GoPay účet lze připsat Elektronické peníze pouze v některých měnách, které jsou námi akceptovány.

5.4. Zůstatek na svém GoPay účtu můžete navýšit zpravidla tak, že převedete či necháte převést peněžní prostředky na jeden z našich bankovních účtů za účelem jejich výměny za Elektronické peníze.

5.5. Peněžní prostředky, které byly svěřeny k převodu za účelem navýšení zůstatku Vašeho GoPay účtu a jejichž příjemcem má být naše společnost, přecházejí jejich svěřením do naší dispozice a tímto okamžikem se považují za námi přijaté, pokud peněžní prostředky nebyly podle zákona přijaty již zadáním platebního příkazu k převodu peněžních prostředků.

5.6. Elektronické peníze na svém GoPay účtu můžete používat k platbám ve prospěch GoPay účtů jiných Klientů a rovněž můžete kdykoliv provést Zpětnou výměnu Elektronických peněz, které jsou jako disponibilní evidovány ve Vašem GoPay účtu.

5.7. Vezměte prosím na vědomí, že provedení příkazu ke Zpětné výměně Elektronických peněz může trvat až 5 pracovních dnů od zadání příslušného příkazu.

5.8. Disponibilní zůstatek Elektronických peněz na GoPay účtu je Vám kdykoliv k dispozici.

5.9. Zůstatek Elektronických peněz na Vašem GoPay účtu není úročen.

5.10. Berete na vědomí, že jsme s ohledem na regulaci mezibankovních poplatků oprávněni pozdržet vyúčtování těch transakcí, u kterých nejsme v důsledku absence potřebných informací od

poskytovatelů platebních služeb a dalších třetích stran poskytnout informaci o detailním rozúčtování transakčních poplatků, a to až do doby jejich získání.

5.11. Převáděné prostředky Vám připíšeme na GoPay účet okamžitě, avšak vyhraujeme si právo tyto prostředky učinit pro Vás disponibilní až v okamžiku, kdy tyto prostředky skutečně obdržíme od poskytovatelů platebních metod. Prostředky připsané na GoPay účet však můžeme z GoPay účtu opět odepsat, jestliže převáděné prostředky neobdržíme v obvyklé lhůtě. Jestliže se tak stane, snížíme zůstatek na Vašem GoPay účtu o částku prostředků, které jsme neobdrželi. Jestliže však zůstatek na Vašem GoPay účtu nebude pro tento účel dostatečný, vyhraujeme si právo nárokovat u Vás zaplacení těchto prostředků v odpovídající výši.

5.12. V případě, kdy budou poukázány Elektronické peníze na Váš GoPay účet, který byl zrušen, dojde k obnově Vašeho GoPay účtu, na který budou poukázány Elektronické peníze připsány. V takovém případě máme právo požadovat opětovné provedení aktivace GoPay účtu a rovněž provedení Vaší identifikace či předložení dalších identifikačních údajů nebo dokladů.

## 6. Bezpečnostní opatření

6.1. Vyhraujeme si právo Vás kdykoliv i bez udání důvodu vyzvat k provedení identifikace či požadovat předložení dalších identifikačních údajů nebo dokladů dle Bezpečnostních pravidel. Je Vaší povinností takové výzvě neprodleně vyhovět. Vezměte prosím rovněž na vědomí, že jste povinni nám poskytnout své identifikační údaje v případě, že budete požadovat vyplacení náhrad z Fondu pojištění vkladů v souvislosti s Vaším GoPay účtem, a to v rozsahu a způsobem stanoveným zákonem. Při nesplnění této povinnosti nelze vyplacení náhrad z Fondu pojištění vkladů požadovat. Dále je Vaší povinností poskytnout nám své identifikační údaje v případě, že zamýšlíte používat svůj GoPay účet pro účast na hazardních hrách, a to v rozsahu a způsobem stanoveným předpisy o hazardních hrách. Při nesplnění této povinnosti nelze GoPay účet pro účast na hazardních hrách používat.

6.2. Je přísně zakázáno používat GoPay účet v souvislosti s prodejem, přeprodejem či dodávkou věcí, poskytováním služeb nebo provozováním činností, s nimiž je obchodování právními předpisy zakázáno. Průběžně udržujeme podle svého nejlepšího vědomí a svědomí demonstrativní seznam činností, které jsou dle právních předpisů považovány za zakázané. Seznam zakázaných kategorií naleznete [zde](#).

6.3. Je zakázáno používat GoPay účet v souvislosti s prodejem, přeprodejem či dodávkou věcí, poskytováním služeb nebo provozováním činností, jejichž obchodování je obecně považováno za rizikové nebo nebezpečné, bez předchozího souhlasu Společnosti GOPAY. Za rizikové nebo nebezpečné jsou především považovány činnosti, při nichž se nakládá se zbožím či komoditami, které se používají v souvislosti s pácháním trestné činnosti včetně podvodů, terorismu apod., nebo které jsou spojeny s vysokou mírou finančních rizik, nebo které podléhají zvláštním regulačním opatřením, nebo které mohou být obecně či určitými skupinami obyvatel považovány za nemravné, neetické či urážlivé. Průběžně udržujeme podle svého nejlepšího vědomí a svědomí demonstrativní seznam činností, které jsou považovány za rizikové nebo nebezpečné. Seznam rizikových kategorií naleznete [zde](#).

6.4. V případě, že máte pochybnosti, zda Vámi provozovaná činnost spadá do některé z výše uvedených kategorií, měli byste kontaktovat naše provozní oddělení.

6.5. Vyhraujeme si právo udělit v odůvodněných případech výjimku z rizikových nebo nebezpečných kategorií pro některé činnosti za předpokladu, že vždy bude zajištěno dodržování příslušných národních i mezinárodních právních předpisů.

6.6. Provedete-li nebo pokusíte-li se provést bez našeho předchozího souhlasu jakoukoli transakci, kterou porušíte pravidla uvedená v Smluvních podmínkách, nebo umožníte-li provedení takové

transakce, vyhrazujeme si právo:

6.6.1. neprovést či stornovat transakci; a/nebo

6.6.2. zablokovat či zrušit Váš GoPay účet; a/nebo,

6.6.3. ohlásit transakci policejnímu orgánu, jinému příslušnému orgánu (např. Ministerstvo financí ČR) nebo příslušnému smluvnímu partnerovi.

6.7. Vyhrazujeme si právo pro jednotlivé platební transakce stanovovat transakční a objemové limity.

6.8. Skutečnost, že nějaká osoba přijímá platby prostřednictvím Platebního systému GoPay neznámá, že tato osoba dodává zboží či poskytuje služby v souladu s příslušnými právními předpisy a že její činnost je legální.

6.9. V souvislosti s Vaším GoPay účtem můžete používat platební prostředky (jako např. bankovní účty, platební karty), pouze pokud jste oprávněným majitelem či držitelem těchto platebních prostředků a tyto prostředky jsou vedeny na Vaše jméno.

6.10. Odsouhlasením Smluvních podmínek prohlašujete a zaručujete, že nejste politicky exponovanou osobou ve smyslu § 4 odst. 5 českého zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, ani nejste osobou, která je vyloučena z možnosti držet Elektronické peníze a nakládat s nimi. V opačném případě jste povinni se na nás obrátit, abychom společně ověřili, za jakých podmínek byste případně byli oprávněni používat Platební systém GoPay.

## **7. Rezerva**

7.1. Vyhrazujeme si právo na Vašem GoPay účtu stanovit rezervu.

7.2. Výši rezervy můžeme stanovit kdykoliv naším výlučným rozhodnutím, a to konkrétní částkou, procentem z objemu Elektronických peněz připsaných na GoPay účet za určité předchozí období, případně kombinací obou uvedených způsobů. Stanovení rezervy na Vašem GoPay účtu Vám vždy oznámíme stejně jako její jakoukoliv budoucí změnu či zrušení, pokud takové rozhodnutí přijmeme dle našeho výlučného oprávnění.

7.3. Rezerva slouží k zajištění jakýchkoli pohledávek, které za Vámi může mít jakákoliv třetí osoba, případně našich pohledávek za Vámi. Rezerva znamená, že určitá část Elektronických peněz na GoPay účtu nemůže být použita k Platbě Elektronickými penězi či k jiným dispozicím včetně Zpětné výměny Elektronických peněz. Tím není dotčeno Vaše právo dle § 194 odst. 1 Zákona o platebním styku. Stanovení rezervy dle tohoto bodu schvalujete zadáním první platební transakce ve svém GoPay účtu po využití tohoto oprávnění z naší strany.

7.4. Vyhrazujeme si právo po Vás požadovat navýšení zůstatku Elektronických peněz na Vašem GoPay účtu za účelem splnění našeho požadavku na stanovení rezervy.

7.5. V případě, že je proti Vám či v souvislosti s Vámi zahájeno insolvenční řízení či řízení, v rámci kterého Vám či osobám s Vámi spojeným dojde k zajištění majetku nebo zajištění majetku hrozí, případně řízení, v souvislosti s nímž nám může vzniknout jakákoliv škoda či jiná újma, jste povinen zaplatit nám rizikový poplatek ve výši rezervy, která se tímto použije na zaplacení tohoto rizikového poplatku. Jste povinen nás o zahájení takového řízení dle předchozí věty neprodleně informovat. Jsme oprávněni takové řízení považovat za zahájené, jakmile získáme povědomost o možné existenci takového řízení z veřejných zdrojů či ze styku s orgány veřejné moci. Jestliže splníte veškeré své závazky vůči nám a jestliže současně nebude existovat důvodné riziko, že Vám vznikne budoucí závazek vůči naší společnosti v souvislosti s naším smluvním vztahem, jsme povinni Vám vrátit částku rovnající se rezervě. Jestliže nebude existovat důvodné riziko, že Vám v budoucnu vznikne závazek vůči naší společnosti v souvislosti s naším smluvním vztahem, jsme povinni Vám vrátit částku rovnající rezervě, sníženou o Vaše nezaplacené závazky vůči nám.

## 8. Omezení dostupnosti služeb

8.1. Rozsah ani dostupnost platebních metod ve Vašem GoPay účtu není zaručena, pokud není výslovně sjednáno jinak.

8.2. Berete na vědomí, že poskytovatelé jednotlivých platebních služeb (zejména v případě platebních služeb poskytovaných prostřednictvím platebních karet) mohou být oprávněni kdykoli požadovat, abychom Vám přestali ve vztahu k Vašemu GoPay účtu poskytovat takovou platební službu. V takovém případě jsme povinni Vám neprodleně poskytování služby přerušit, přičemž s tímto oprávněním souhlasíte a jste s ním srozuměni.

8.3. Jsme oprávněni v nezbytném rozsahu a s okamžitou účinností ukončit, přerušit či omezit poskytování služeb nebo zablokovat Váš GoPay účet v odůvodněných případech. To platí zejména v případě, kdy nabydeme podezření na protiprávní jednání, a to zejména používání GoPay účtu v rozporu se Smluvními podmínkami, neautorizovaného použití Vašeho GoPay účtu nebo při porušení Bezpečnostních pravidel. Odblokování Vašeho GoPay účtu či obnovení služeb je podmíněno odstraněním výše uvedených nedostatků.

8.4. Nebude-li mezi Společností GOPAY a Vámi dohodnuto písemně jinak, jsme oprávněni přerušit či omezit poskytování služeb na nezbytně nutnou dobu při úpravách, údržbě či opravách Platebního systému GoPay, jehož dostupnost je podmínkou poskytování služeb. V takovém případě jsme povinni Vás předem informovat o důvodech a časovém rozsahu přerušování či omezení poskytování služeb. Přerušování či omezení poskytování služeb za podmínek podle tohoto odstavce se nepovažuje za porušení smluvních závazků a nemá vliv na jakékoliv další povinnosti smluvních stran.

8.5. O zavedení opatření dle tohoto článku Smluvních podmínek a jejich důvodech Vás budeme informovat, pokud není stanoveno jinak.

8.6. Berete na vědomí a souhlasíte, že výkon jakéhokoliv našeho oprávnění dle tohoto článku Smluvních podmínek Vám nezakládá žádný nárok na jakékoliv náhrady či odškodnění.

## 9. Zrušení GoPay účtu

9.1. Jsme oprávněni Smlouvu kdykoliv vypovědět s tím, že smluvní vztah se ruší uplynutím výpovědní doby v délce 2 měsíců na základě Vám doručené výpovědi, pokud nestanovíme ve výpovědi pozdější okamžik zrušení smluvního vztahu. Právo na vypořádání zůstatku Elektronických peněz na Vašem GoPay účtu je vždy zaručeno.

9.2. Vyhradzujeme si právo odstoupit s okamžitou účinností od Smlouvy uzavřené s Vámi, jestliže porušíte tyto Smluvní podmínky zvláště závažným způsobem nebo opakovaně.

9.3. Rovněž si vyhradzujeme právo odstoupit s okamžitou účinností od Smlouvy uzavřené s Vámi bez udání důvodu ve lhůtě do tří měsíců od uzavření Smlouvy, pokud to zákon či jiný právní předpis nevyklučuje.

9.4. Svůj GoPay účet můžete zrušit bez udání důvodu a tím vypovědět Smlouvu, pokud máte vyrovnány všechny závazky vůči nám. Výpověď Smlouvy se všechny Vaše závazky vůči nám stávají automaticky splatnými. Jsou-li splněny podmínky pro podání výpovědi, ruší se smluvní vztah zadáním příkazu ke zrušení GoPay účtu v prostředí Platebního systému GoPay. Berete na vědomí, že jiné způsoby zrušení GoPay účtu nebudou akceptovány, pokud z příslušné právní úpravy nevyplývá výslovně jinak.

9.5. Zadáním příkazu ke zrušení GoPay účtu nám dáváte pokyn k provedení Zpětné výměny

Elektronických peněz v rozsahu zůstatku na GoPay účtu za následujících podmínek:

9.5.1. disponibilní i minimální zůstatek GoPay účtu jsou zpětně vyměněny ihned,

9.5.2. část zůstatku Elektronických peněz rovnající se součtu částek převáděných prostředků, které jsme však ještě neobdrželi a nejsou disponibilní, je zpětně vyměněna až v okamžiku, kdy tyto prostředky obdržíme na náš bankovní účet,

9.5.3. v ostatních případech, kdy je určitá částka Elektronických peněz na GoPay účtu nedisponibilní na základě těchto Smluvních podmínek či na základě právního předpisu, dojde ke Zpětné výměně Elektronických peněz bezprostředně poté, kdy opadne důvod, pro který se taková částka stala nedisponibilní.

9.6. V případě, že jste spotřebitelem (tj. fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), máte právo odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodů a bez smluvní sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy za předpokladu, že nedošlo ke splnění Smlouvy.

Odstoupení musí být učiněno v souladu s podmínkami pro vzájemnou komunikaci stran stanovenými v těchto Smluvních podmínkách. Odstoupíte-li od Smlouvy, jste povinen nám neprodleně uhradit částku za do té doby skutečně poskytnuté služby dle Sazebníku poplatků.

## **10. Naše odpovědnosti a povinnosti**

10.1. Neodpovídáme za škodu, která Vám vznikla v důsledku ztráty hesla či jiných přístupových údajů k Vašemu GoPay účtu.

10.2. Rovněž neodpovídáme za škodu, která Vám vznikla v důsledku Platby Elektronickými penězi učiněné omylem nebo platby vylákané na Vás v podvodném či jiném nekalém úmyslu.

10.3. Jsme povinni archivovat všechny podklady a doklady, dokumentující uskutečnění platební transakce, minimálně po dobu pěti roků od data uskutečnění transakce.

10.4. Jsme oprávněni provádět systémová, technologická, bezpečnostní a další kvalitativní vylepšení služeb Platebního systému GoPay, a to v souladu s vývojem technologie v dané oblasti za účelem zkvalitňování poskytovaných služeb.

10.5. Berete na vědomí, že jsme povinni provést systémová, technologická, bezpečnostní či další kvalitativní vylepšení služeb Platebního systému GoPay, pokud budeme k takovým vylepšením služby zavázáni právními předpisy nebo pravidly vyplývajícími ze smluvních závazků s poskytovateli platebních metod (včetně služeb platebních karet) nebo na základě povinnosti smluvně převzaté v souvislosti se zajišťováním služeb Platebního systému GoPay.

10.6. V případě, kdy nám bude oprávněnou osobou či oprávněným orgánem nařízeno, abychom Vaše peněžní prostředky, oproti jejichž přijetí jsme vydali Elektronické peníze, převedli či poukázali za účelem splnění dluhu či jiné Vaší právní povinnosti (zejména v rámci exekučního či jiného obdobného řízení), považuje se doručení takového nařízení za podání Vaší žádosti o provedení Zpětné výměny Elektronických peněz v rozsahu určeném tímto nařízením a Vaše pohledávka za námi z tohoto důvodu se tím stává splatnou. Souhlasíte, aby v takovém případě byly tyto Vaše peněžní prostředky převedeny či poukázány dle pokynu takové oprávněné osoby či oprávněného orgánu. Převedením či poukázáním peněžních prostředků dle pokynu oprávněné osoby či oprávněného orgánu se zprostíme v rozsahu plnění takto vyplaceného své povinnosti vůči Vám.

## **11. Vaše odpovědnosti a povinnosti**

11.1. Ve svém vlastním zájmu jednejte a GoPay účet používejte tak, abyste neohrozili bezpečnost svého GoPay účtu, jakož i GoPay účtů ostatních Klientů, zejména vždy dbejte o zachování pravidel

bezpečného chování v prostředí internetu a nikomu ani na požádání nesdělujte přístupové údaje ke svému GoPay účtu.

11.2. Pokud zjistíte, že došlo k prozrazení Vašeho hesla, či že hrozí reálné nebezpečí jeho prozrazení neoprávněné osobě, neprodleně nám tuto skutečnost oznamte a současně změňte své heslo.

11.3. Neprodleně nám oznamte také jakoukoliv skutečnost, která zakládá podezření na protiprávní či jiné nedovolené jednání, nebo která zakládá podezření na nesprávné chování Platebního systému GoPay či jakoukoliv chybu v něm.

11.4. Nesete odpovědnost za škodu utrpěnou v důsledku:

11.4.1. Vámi chybně zadané a námi podle tohoto zadání provedené platby,

11.4.2. platby, zadané jinou osobou než Vámi, která byla přihlášena do Vašeho GoPay účtu jako Vy. Odpovědnosti se zprostíte, jestliže prokážete, že přístupové údaje k Vašemu GoPay účtu byly zpřístupněny neoprávněné osobě naším zaviněním.

11.5. Máte odpovědnost rovněž za škodu, která vznikla, přestože jste jí mohl zabránit či předejít včasným provedením opatření k nápravě závadného či ohrožujícího stavu, zejména tím, že jste včas neučinil vůči nám příslušná oznámení podle těchto Smluvních podmínek.

11.6. Jestliže dojde ke změně Vašich osobních či identifikačních údajů nebo ke změně ve Vaší vlastnické či řídicí struktuře, jste povinen své osobní či identifikační údaje nebo údaje o vlastnické či řídicí struktuře aktualizovat ve svém GoPay účtu. Pokud Váš GoPay účet neumožňuje provedení aktualizace Vašich osobních či identifikačních údajů nebo údajů o Vaší vlastnické či řídicí struktuře, pak jste povinni nás o změně těchto údajů informovat s tím, že my následně aktualizaci těchto údajů zajistíme. Neodpovídáme za žádnou škodu případně způsobenou tím, že Vaše osobní či identifikační údaje nebyly včas či pravidelně aktualizovány. Údaje, které o Vás uchováváme, spravujete z prostředí svého GoPay účtu.

11.7. Jestliže na Vašem GoPay účtu nebude dostatečný zůstatek pro odepsání prostředků, které jsme povinni vrátit v důsledku zrušení či neprovedení platební transakce, nebo které mají být strženy z Vašeho GoPay účtu na základě těchto Smluvních podmínek či z jiného oprávněného důvodu, jste povinen odpovídajícím způsobem navýšit zůstatek na svém GoPay účtu. Jestliže tak i přes naši výzvu neučiníte, považuje se to za porušení těchto Smluvních podmínek. Jsme oprávněni Vás vyzvat ke splnění této povinnosti a případně učinit jakákoliv opatření k vymáhání splnění této povinnosti včetně pověření inkasní agentury či právního zástupce k uplatnění příslušné pohledávky u soudu. Současně jsme oprávněni požadovat po Vás náhradu nákladů, které nám v souvislosti s nesplněním této Vaší povinnosti prokazatelně vznikly.

11.8. Pokud využíváte aplikační programové rozhraní či jiná technická rozhraní Platebního systému GoPay, jste povinen se řídit technickými pravidly a našimi pokyny a dodržovat je včetně jejich průběžných změn, které můžeme čas od času provést. Pokud tato pravidla či pokyny porušíte, odpovídáte za škodu, která případně vznikla v souvislosti s jejich porušením.

## **12. Reklama**

12.1. Jste oprávněn reklamovat chybně provedené Platby Elektronickými penězi či mimořádné události, k nimž došlo v souvislosti s Platebním systémem GoPay, a to ve lhůtě do 3 měsíců od události, která je předmětem reklama.

12.2. Reklamací provedete tak, že zašlete příslušné oznámení v prostředí Platebního systému GoPay či na naši e-mailovou adresu pro reklamační řízení [reklamace-klienti@gopay.cz](mailto:reklamace-klienti@gopay.cz).

12.3. Po obdržení reklama provedeme šetření za účelem zjištění její oprávněnosti. Do 15



pracovních dnů po obdržení reklamace jsme povinni Vám sdělit výsledky našeho šetření a stanovisko k reklamaci. V případech výskytu překážek nezávislých na naší vůli se v souladu s § 258 odst. (2) Zákona o platebním styku se tato lhůta prodlužuje na 35 pracovních dní.

12.4. V případě oprávněné reklamace jsme povinni přijmout a provést nápravná opatření.

12.5. Jsme oprávněni omezit Vaši dispozici s částkou platební transakce, která je předmětem reklamace ze strany plátce, na dobu do vyřízení této reklamace. Jsme oprávněni použít tuto částku na úhradu případných našich závazků vůči našemu smluvnímu partnerovi, jestliže dle smluvních podmínek poskytovatelů jednotlivých platebních metod, prostřednictvím kterých se platební transakce provádí, jsme povinni částku, která je předmětem reklamace, vrátit. V případě reklamace platební transakce jste povinen na naši žádost poskytnout do pěti pracovních dnů veškeré relevantní informace a podklady, zejména pak elektronické, případně jiné záznamy o uskutečněné komunikaci, týkající se takové transakce, a včetně případného Vašeho vyjádření k průběhu takové platební transakce.

12.6. Nenáleží Vám úroky z částky chybně provedené Platby Elektronickými penězi.

## 13. Poplatky

13.1. Berete na vědomí a souhlasíte, že služby nabízené v rámci Platebního systému GoPay včetně nakládání s Elektronickými penězi mohou podléhat poplatkům dle Sazebníku poplatků a Vy jste povinni tyto poplatky hradit.

13.2. Sazebník poplatků vydáváme za účelem úpravy náhrady nákladů a poplatků spojených s provozováním Platebního systému GoPay. Máme právo jednostranně měnit Sazebník poplatků, přičemž Vy s tímto naším oprávněním souhlasíte. Změna Sazebníku poplatků se řídí stejnými pravidly jako změna těchto Smluvních podmínek.

13.3. Sazebník poplatků v aktuálně platném znění je uveřejněn na našich webových stránkách.

13.4. Odsouhlasením těchto Smluvních podmínek nám dáváte pokyn, abychom si náhrady a poplatky podle Sazebníku poplatků strhli z Vašeho GoPay účtu. Pokud zůstatek na GoPay účtu nebude dostatečný pro srážku náhrady či poplatku podle Sazebníku poplatků, jste povinen tuto náhradu či poplatek uhradit na základě naší výzvy.

13.5. Zpětná výměna Elektronických peněz může být zpoplatněna pouze tehdy, jestliže požádáte o zpětnou výměnu přede dnem zániku právního vztahu ze Smlouvy nebo více než 1 rok po tomto dni.

13.6. V případě zavedení nové platební metody, která není uvedena v aktuálně účinném Sazebníku poplatků, dáváte svůj souhlas s poplatky za Vydání Elektronických peněz prostřednictvím této platební metody tím, že platební metodu poprvé použijete za předpokladu, že jste byl s těmito poplatky předem seznámen.

13.7. V případě platby prováděné prostřednictvím platební brány GoPay hradí poplatek za přijetí Elektronických peněz ten Klient, který je konečným příjemcem poukázané částky.

13.8. V případě, kdy bez našeho předchozího souhlasu používáte svůj GoPay účet ke komerčním účelům, nebo změníte svůj předmět činnosti a/nebo nabízený sortiment, máme právo bez dalšího na Vás aplikovat poplatky, které se běžně aplikují na daný předmět činnosti a/nebo nabízený sortiment. Jsme oprávněni zpětně Vám doučtovat rozdíl mezi původně aplikovanými poplatky a poplatky nově uplatněnými za celé období, po které jste provozoval předmětnou činnost a/nebo nabízel daný sortiment, aniž byste si k tomu vyžádal náš předchozí souhlas. Jste povinen nám takto doučtovaný rozdíl v poplatcích uhradit.

13.9. V případě, že zůstatek na GoPay účtu nebude dostatečný pro úhradu některého poplatku, přestává se poplatek uvedený v Sazebníku poplatků aplikovat a namísto něj se uplatní sankční poplatek ve stejné výši.

13.10. Případná individuální dohoda má přednost před obecnou úpravou v Sazebníku poplatků.

13.11. Vyhradzujeme si právo poskytnout slevu z poplatků uvedených v Sazebníku poplatků. Sleva je účinná okamžikem stanoveným v oznámení o poskytnutí slevy.

## 14. Vzájemná komunikace

14.1. Vzájemná komunikace mezi námi a Vámi bude probíhat v českém jazyce s tím, že jste však oprávněn s námi vést komunikaci vedle toho též v jazyce anglickém. Strany se mohou následně dohodnout, že komunikace může probíhat i v jiném jazyce.

14.2. Oznámení a korespondenci související s touto Smlouvou si budeme vzájemně zasílat elektronickou poštou na své kontaktní e-mailové adresy, přičemž obě strany tento způsob komunikace považují za vyhovující, spolehlivý a účelný. Pouze v případě, kdy donucující právní předpisy vyžadují doručení oznámení či jiné písemnosti poštou nebo jiným obdobným způsobem, budeme mezi sebou komunikovat tímto způsobem.

14.3. Vaší kontaktní e-mailovou adresou je Vaše primární e-mailová adresa evidovaná v Platebním systému GoPay. Jste odpovědný za to, že Vaše primární e-mailová adresa bude po celou dobu trvání smluvního vztahu funkční a bude možno na ni zasílat elektronickou poštu. Naší kontaktní e-mailovou adresou je e-mailová adresa uveřejněná na našich webových stránkách, pokud neoznačíme v konkrétním případě jinou kontaktní e-mailovou adresu. Neneseme žádnou odpovědnost v případech, kdy neudržíte svoji primární e-mailovou adresu funkční nebo kdy si pravidelně nekontrolujete přijaté e-mailové zprávy a včas na ně neodpovídáte či jinak nereagujete.

14.4. Vyhradzujeme si právo zasílat Vám oznámení, která mají provozní či propagační charakter, formou interní komunikace v Platebním systému GoPay či elektronickou poštou a současně si vyhradzujeme právo požadovat, abyste s námi komunikoval v těchto věcech stejnou formou. Rovněž berete na vědomí a souhlasíte s tím, abychom na Vaši e-mailovou adresu příležitostně zasílali informace o Platebním systému GoPay, o nově poskytovaných službách, informace o inovacích a doporučení či tipy při používání Platebního systému GoPay a jiných služeb námi provozovaných, jakož i obchodní tipy a informace o nabídkách či službách poskytovaných našimi obchodními partnery. Příslušné nastavení, zda máte či nemáte zájem přijímat takové informace nebo sdělení, můžete provést v nastavení svého GoPay účtu.

14.5. Souhlasíte se zasíláním informačních zpráv o stavu Vašeho GoPay účtu, o pohybech na Vašem GoPay účtu, jakož i o novinkách v Platebním systému GoPay. Máte možnost zrušit zasílání takových zpráv změnou nastavení svého GoPay účtu.

14.6. V případě, že nám právní předpis ukládá povinnost poskytnout určitou informaci na trvalém nosiči dat, splníme tuto povinnost tím, že tato informace bude trvale zveřejněna na našich webových stránkách, nebo Vám bude zaslána elektronickou poštou ve formátu .pdf na kontaktní e-mailovou adresu.

## 15. Mlčenlivost

15.1. Zavazujete se nepředat a nezpřístupnit bez našeho svolení nebo bez zákonného podkladu třetím osobám informace o sjednaných obchodních a smluvních podmínkách, jakož ani jiné informace týkající se našich obchodních aktivit, obchodních či technologických postupů a našeho

know-how, pokud je v souvislosti s plněním smluvních závazků získáte, a to zejména též o procesu integrace a mechanismech zabezpečení Platebního systému GoPay nebo jeho definovaných částí.

15.2. Dále se zavazujete zabránit zpřístupnění softwarového vybavení Platebního systému GoPay třetím osobám.

15.3. Vaše povinnosti stanovené v tomto článku trvají i po ukončení smluvního vztahu s námi.

15.4. Zavazujeme se nepředat a nezpřístupnit bez Vašeho svolení nebo bez zákonného podkladu třetím osobám informace o sjednaných obchodních a smluvních podmínkách, jakož ani jiné informace týkající se Vašich obchodních aktivit, pokud jsme je v souvislosti s plněním smluvních závazků získali. Jsme však oprávněni předat tyto informace a další údaje a materiály od Vás získané třetí osobě, pokud k tomu budeme zavázáni smlouvou uzavřenou s provozovatelem některé z platebních metod a pokud tato třetí osoba bude rovněž zavázána k povinnosti mlčenlivosti podle smlouvy uzavřené s námi. Naše povinnost dle tohoto ustanovení trvá i po ukončení smluvního vztahu s Vámi.

15.5. Ustaveními tohoto článku není dotčeno plnění oznamovacích či informačních povinností vůči orgánům veřejné moci na základě zákona či jiného právního předpisu.

## **16. Změny Smluvních podmínek**

16.1. Máme právo jednostranně měnit tyto Smluvní podmínky podle pravidel a podmínek stanovených v tomto článku. Vy s tímto naším oprávněním souhlasíte.

16.2. Změníme-li Smluvní podmínky, jsme povinni Vás o této změně vyrozumět s předstihem nejméně dvou měsíců formou zprávy, která bude obsahovat odkaz na nové Smluvní podmínky, odkud si je můžete vytisknout či uložit v elektronické podobě.

16.3. V případě, že nejste drobným podnikatelem nebo spotřebitelem, zkracuje se lhůta pro vyrozumění o změně Smluvních podmínek a rovněž pro změnu Sazebníku poplatků na čtrnáct dnů.

16.4. Máte právo Smlouvu přede dnem, kdy má změna Smluvních podmínek nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět. Pokud v uvedené lhůtě Smlouvu nevypovíte, má se zato, že souhlasíte s tím, aby se Smlouva řídila těmito novými Smluvními podmínkami ode dne jejich účinnosti.

16.5. Smluvní podmínky jsou vydány v elektronické podobě a jsou přístupné na našich webových stránkách.

- a. Důvodem pro změnu Smluvních podmínek může být jedna nebo více z níže uvedených okolností:
- b. dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, ukládajících nám nebo Vám taková práva či povinnosti, které jsou v rozporu s těmito Smluvními podmínkami nebo je nutné tato práva či povinnosti učinit součástí těchto Smluvních podmínek. Za takové změny obecně závazných právních předpisů se považuje zejména též změna legislativy v oblasti opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti,
- c. změnu Smluvních podmínek si vyžádá nutnost zlepšení technické úrovně Platebního systému GoPay včetně zlepšení jeho zabezpečení před jeho zneužitím, zvýšení uživatelského komfortu nebo nutnost odstranění závad a nedostatků v Platebním systému GoPay,
- d. změnu Smluvních podmínek si vyžádá nutnost ochrany Vašeho přístupového hesla a jiných Vašich kódů či informací v Platebním systému GoPay,
- e. výskyt či rozšíření nového rizika pro provoz Platebního systému GoPay či pro používání elektronických platebních prostředků (např. nové formy finanční či počítačové kriminality),
- f. významná změna na trhu finančních služeb nebo v oblasti vydávání či užívání elektronických peněz.

## 17. Závěrečná ustanovení

17.1. Smlouva se uzavírá v jazykové verzi, kterou jste si zvolil v prostředí Platebního systému GoPay, přičemž vždy je Vám k dispozici též česká jazyková verze Smlouvy. V případě rozporu mezi českou jazykovou verzí Smlouvy a jinou jazykovou verzí Smlouvy má vždy přednost česká jazyková verze. Smlouvu po uzavření archivujeme. Během trvání Smlouvy máte právo získat od nás obsah Smlouvy a další informace dle § 134 až § 139 Zákona o platebním styku, případně dle dalších právních předpisů.

17.2. Smlouva se řídí českým právním řádem a v odůvodněných případech též podle úpravy smlouvy o finančních službách ve smyslu ust. § 1841 a souvisejících českého zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (pokud jde o spotřebitele), případně právními předpisy, které tato ustanovení v občanském zákoníku posléze nahradí, podle Zákona o platebním styku a s přihlédnutím k právní úpravě o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti v platném znění. V případě rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy a donucujícími ustanoveními právních předpisů mají přednost donucující ustanovení právních předpisů.

17.3. Jestliže nejste občanem České republiky, souhlasíte s tím, aby se smluvní vztah mezi námi a Vámi řídil právním řádem České republiky. Místem plnění podle Smlouvy je naše sídlo v České republice, smluvní vztah se řídí místem plnění. Služby podle Smlouvy a těchto Smluvních podmínek jsou poskytovány v České republice, kde je rovněž zřízen, evidován a provozován Váš GoPay účet.

17.4. Nejste oprávněn převést či postoupit jakákoliv práva či pohledávky dle Smlouvy na třetí osobu bez našeho předchozího písemného souhlasu.

17.5. Jestliže provozujete na základě příslušného oprávnění podnikatelskou činnost v prostředí internetu za účelem prodeje zboží nebo poskytování služeb a jestliže používáte GoPay účet v souvislosti s touto svojí činností, nepoužijí se na Vás ustanovení právních předpisů či těchto Smluvních podmínek na ochranu spotřebitele. Jestliže používáte GoPay účet v souvislosti s podnikatelskou činností, jste povinen doložit do jednoho týdne, že jste drobným podnikatelem ve smyslu Zákona o platebním styku. Pokud tak v uvedené lhůtě neučiníte, platí, že drobným podnikatelem nejste.

17.6. Ve vztahu k pohledávkám vzniklým z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní je vyloučena aplikace ustanovení § 1987 odst. 2 občanského zákoníku a Vy i my souhlasíme s tím, že i nejistá a/nebo neurčitá pohledávka je způsobilá k započtení.

17.7. Práva vzniklá z této Smlouvy či jejího porušení včetně práv souvisejících s touto Smlouvou se promlčují ve lhůtě 10 roků ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.

17.8. Nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy nemohou být jakákoliv práva či povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Vámi a námi či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si tímto vzájemně potvrzujeme, že Vy ani my si nejsme vědomi žádných dosud mezi námi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

17.9. Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.

17.10. V případě rozporů mezi těmito Smluvními podmínkami a dalšími pravidly, které upravují používání GoPay účtů a provoz Platebního systému GoPay, má přednost úprava obsažená ve Smluvních podmínkách, pokud není výslovně uvedeno jinak.

17.11. Dáváte nám svůj souhlas k tomu, abychom svá práva a povinnosti dle Smlouvy převedli bez dalšího na jinou osobu, přičemž jsme povinni Vás o takovém převodu neprodleně informovat.

17.12. Se spory, které případně vzniknou mezi námi a Vámi při vydávání a užívání Elektronických peněz podle Smlouvy, se můžete též obrátit na Finančního arbitra České republiky (český zákon č. 229/2002 Sb. v platném znění), se sídlem na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Vaše právo obrátit se na soud tím není dotčeno, přičemž spory ze Smlouvy se projednávají a rozhodují před soudy v České republice, pokud donucujícími právními předpisy není vyžadováno jinak. Spory mezi Vámi a námi mohou být též řešeny prostřednictvím mediace dle českého zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci.

17.13. Orgánem dohledu nad naší činností je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika. Máte právo se na tento orgán dohledu obrátit se stížností.

17.14. Důkazem o obsahu Smlouvy jsou Vámi zadané údaje v souvislosti se založením GoPay účtu a jejich záznam uložený v Platebním systému GoPay.

17.15. Zavazujete se respektovat naše práva k registrovaným ochranným známkám i dalším předmětům ochrany dle práva k nehmotným statkům včetně práva autorského a zdržíte se jakýchkoli zásahů do těchto práv. Platební systém GoPay je naším obchodním označením, které je chráněné podle příslušných právních předpisů.

17.16. Uzavřením Smlouvy potvrzujete, že Vám byly před uzavřením Smlouvy poskytnuty veškeré potřebné předsmluvní informace důležité pro Vaše rozhodnutí uzavřít s námi Smlouvu, že jste se s těmito Smluvními podmínkami s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy seznámil, že veškerý obsah těchto Smluvních podmínek považujete za určitý a srozumitelný, a že jsou Vám jednotlivá práva a povinnosti plynoucí ze smluvního vztahu s námi zcela zřejmá.

17.17. Jestliže jste provedl svoji registraci v Platebním systému GoPay v období před nabytím účinnosti těchto Smluvních podmínek, souhlasíte s tím, aby Smlouva vznikla a práva a povinnosti stran ze Smlouvy se řídila Smluvními podmínkami účinnými ke dni uzavření Smlouvy s tím, že dnem nabytí účinnosti nových Smluvních podmínek se Smlouva řídí těmito novými Smluvními podmínkami.

17.18. Smluvní podmínky nabývají účinnosti dnem 01.05.2018.