

# **Všeobecné obchodní podmínky společnosti Prepaid Solutions a.s.**

Vydal: Prepaid Solutions a.s.  
Vydané dne: 1.3.2022  
S platností od: 11.3.2022

Prepaid Solutions, a.s., vydává tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“), které upravují základní pravidla obchodních vztahů mezi Společností a Klienty při poskytování služeb elektronických peněz a platebních služeb. Seznamte se prosím důkladně s tímto dokumentem.

## **1. Základní ustanovení**

- 1.1. Společnost Prepaid Solutions a.s., se sídlem Vodičkova 707/37, Praha 1, PSČ 110 00, identifikační číslo 029 80 461, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložce 19749 (dále jen „**Společnost**“) je společností zapsanou v registru vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu vedeném Českou národní bankou, přičemž její činnost jako vydavatele elektronických peněz malého rozsahu v rámci jednotlivých karetních programů je vykonávána na základě osvědčení o zápisu společnosti PREPAID SOLUTIONS do registru vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu České národní banky, č.j. 2015/022635/570, spis. zn. Sp/2015/00011/CNB/571, ze dne 26.2.2015 a dále v režimu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění a příslušných prováděcích předpisů
- 1.2. Orgánem dohledu nad činností Společnosti v oblasti poskytování vydávání elektronických peněz malého rozsahu je dle příslušných právních předpisů výhradně Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, Česká republika.
- 1.3. Společnost nemá povinnost vstoupit s Klientem do smluvního vztahu nebo poskytnout službu elektronických peněz. Společnost je oprávněna vázat poskytování služeb elektronických peněz a platebních služeb na předložení potřebných dokumentů a informací.

## **2. Smluvní dokumentace**

- 2.1. Kromě VOP vydává Společnost Produktové podmínky, které upravují podmínky poskytování vybraných služeb. Další podmínky a informace o poskytovaných službách včetně platebního styku jsou uvedeny v příslušných Oznámeních. Ceny za poskytované služby elektronických peněz a za úkony s platebními službami souvisejícími jsou stanoveny v Sazebníku. VOP, Produktové podmínky pro příslušný karetní program, Oznámení pro příslušný karetní program a Sazebník poplatků a limitů (v rozsahu relevantním k příslušnému karetnímu programu) tvoří část obsahu Smlouvy (dále jen „Smluvní dokumenty“). Smluvní dokumenty uveřejňuje Společnost na svých internetových stránkách nebo jsou k dispozici ve Společnosti.
- 2.2. V případě, kdy k uzavření Smlouvy dojde v období mezi dnem, kdy Společnost zpřístupnila návrh změny některého ze Smluvních dokumentů a navrhovaným dnem jeho účinnosti, považuje se od navrhovaného dne účinnosti za nedílnou součást Smlouvy měněný Smluvní dokument ve znění navrhovaných změn.
- 2.3. **Klient se zavazuje, že bude vždy řádně seznámen kromě VOP a Produktových podmínek příslušného karetního programu i s ostatními souvisejícími dokumenty, které se ke konkrétní službě nebo karetnímu programu vztahují.**

## **3. Poskytované služby**

- 3.1. Společnost je jako instituce elektronických peněz malého rozsahu oprávněna v souladu s příslušnými ustanoveními ZOPS zejména vydávat elektronické peníze a poskytovat platební služby, které se týkají elektronických peněz, čímž není vyloučena její spolupráce s třetími osobami.
- 3.2. Elektronickými penězi se rozumí peněžní hodnota, která:
  - představuje pohledávku klienta Společnosti jako klienta vůči Společnosti
  - je uchovávaná elektronicky
  - je vydávána proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí a
  - je přijímána jinými osobami než tím, kdo ji vydal.
- 3.3. Společnost, jako instituce Elektronických peněz malého rozsahu, je povinna zabezpečit, aby průměr jí vydaných Elektronických peněz v oběhu v České republice nepřekročil částku odpovídající 5 000 000 EUR, přičemž průměrem Elektronických peněz v oběhu se rozumí aritmetický průměr výše závazků Společnosti vyplývajících z Elektronických peněz na konci kalendářního dne za posledních 6 kalendářních měsíců.

- 3.4. Společnost vydává Elektronické peníze proti přijetí peněžních prostředků ve výši odpovídající jmenovité hodnotě vydávaných Elektronických peněz a Elektronické peníze jsou na Kartě vedeny v měně daného karetního programu.
- 3.5. Použitelný zůstatek Elektronických peněz deponovaný na Kartě není společností úročen a nevztahuje se na něj pojištění vkladů. Společnost neposkytuje Klientovi ani jiné výhody závislé na délce doby, po kterou Klient Elektronické peníze vydané společností drží.

#### **4. Identifikace klienta a předkládání dokumentů**

**4.1. Požadavky na provedení identifikace Klienta jsou uvedeny v Produktových podmínkách. Podmínkou identifikace je poskytnutí Společností požadovaných identifikačních údajů (úplného jména a příjmení Klienta, jeho rodného čísla, není-li přiděleno data narození, místa narození, pohlaví, adresy bydliště, státního občanství, e-mailové adresy a telefonního čísla) a jejich současného ověření poskytnutím platného průkazu totožnosti Klienta obsahující fotografii Klienta případně dalšího podpůrného dokladu (z nichž bude zřejmé druh a číslo průkazu totožnosti, stát, popřípadě orgán, který jej vydal a doba platnosti)**

4.2. Je-li vyžadována identifikace dle AML zákona, pak základními způsoby identifikace jsou:

- a) osobní identifikace  
předložení požadovaných dokladů osobně, tj. originálu platného občanského průkazu Klienta nebo originálu platného pasu a podpůrného dokladu dokládajícího místo bydliště (např. nájemní smlouva, čestné prohlášení).
- b) vzdálená identifikace  
je nezbytné zaslat požadované doklady (v takové kvalitě, aby umožňovaly ověření shody podoby a čitelnost údajů) emailem na: [podpora@prepaid-solutions.cz](mailto:podpora@prepaid-solutions.cz)
- elektronickou kopii (sken) obou stran platného průkazu totožnosti Klienta obsahující fotografii Klienta a ze kterého bude zřejmé úplné jméno a příjmení Klienta, jeho rodné číslo, není-li přiděleno pak datum narození, místo narození, pohlaví, adresu bydliště, státní občanství (zejména občanského průkazu)
  - elektronickou kopii (sken) dalšího platného podpůrného dokladu (např. řidičský průkaz, průkaz zdravotní pojišťovny, rodný list apod. z nichž bude zřejmý druh a číslo průkazu totožnosti, stát, popřípadě orgán, který jej vydal a doba platnosti)
  - kontaktní e-mailovou adresu a kontaktní telefonní číslo
  - elektronickou kopii (sken) dokladu prokazující existenci bankovního účtu, vedeného na jméno Klienta, formou Výpisu z běžného účtu nebo Smlouvě o vedení bankovního účtu

Při vzdálené identifikaci je nezbytné provedení bezhotovostní platby na Kartu z bankovního účtu Klienta doloženého Smlouvou o vedení bankovního účtu nebo výpisem (jako variabilní symbol uveďte ID Karty)

- c) zprostředkovaná identifikace  
na žádost Klienta může provést kontaktní místo veřejné správy (např. matrika, Czech POINT) a notář; originál listiny o provedené identifikaci Klient, spolu s kontaktními údaji Klienta, tj. e-mailovou adresu a telefonním číslem, doručí do sídla Společnosti
- 4.3. Společnost je oprávněna stanovit rozsah požadovaných dokumentů a informací. Společnost je v rámci svých povinností vyplývajících z právních předpisů oprávněna provádět opakovanou identifikaci a kontrolu Klienta pro plnění své informační povinnosti, zjišťovat a zpracovávat údaje o Klientovi, vést evidenci takto získaných údajů, to vše v souladu se smluvními ujednáními a **platnými** právními předpisy.
- 4.4. Společnost je oprávněna pořizovat si kopie předložených dokumentů pro vlastní potřebu a potřebu spolupracujících osob. **Pokud Klient neudělí Společnosti souhlas pořídit kopii předkládaných dokumentů, nemusí Společnost s Klientem/budoucím Klientem uzavřít Smlouvu a poskytovat služby.**
- 4.5. Společnost je povinna zachovávat mlčenlivost o informacích týkajících se Klienta. Osobám odlišným od Klienta smí Společnost sdělovat informace týkající se Klienta pouze **tehdy**, dovolují-li to obecné právní předpisy, nebo pokud jí k tomu dal klient souhlas

4.6. Klient se zavazuje přijmout opatření a počínat si tak, aby se nedopustil jednání, které by mohlo být chápáno jako přijetí úplatku, podplácení či nepřímé úplatkářství dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

## 5. Informační povinnost

- 5.1. Informační povinnost Společnosti. Je-li Smlouva uzavírána mimo obchodní prostor Společnosti, Klient souhlasí s tím, aby mu Společnost poskytovala informace sdělované Klientovi při uzavírání smlouvy na svých webových stránkách.
- 5.2. Zveřejňování informací Společností. Veškeré dokumenty jsou k dispozici na obchodních místech Společnosti a dále je Společnost uveřejňuje na webových stránkách Společnosti/ webových stránkách jednotlivých produktů.
- 5.3. Informační povinnost Klienta. V zájmu zabezpečení řádného poskytování služeb je Klient povinen Společnost bez zbytečného odkladu informovat o:
  - a) změně svých identifikačních údajů
  - b) jakékoli skutečnosti, která z Klienta může činit Osobu se zvláštním vztahem ke Společnosti,
  - c) změně skutečností určujících status Politicky exponované osoby,
  - d) ztrátě dokladů identifikujících Klienta
  - e) ztrátě či odcizení Karty
- 5.4. Na žádost Společnosti je Klient povinen prokázat a doložit původ a zdroj peněžních prostředků, jakož i sdělit Společnosti veškeré informace a prokázat skutečnosti, které je Společnost povinna zjišťovat, včetně doložení účelu a povahy příslušné transakce.
- 5.5. Pravost a správnost předkládaných dokumentů. Společnost jedná v důvěře v pravost a pravdivost předložených dokladů, dokumentů a poskytnutých informací, přičemž není povinna je přijmout, má-li o nich odůvodněné pochybnosti

## 6. Doručování zásilek a vzájemná komunikace

- 6.1. Doručování Zásilek provádí Společnost buď na Kontaktní adresu, na registrovanou e-mailovou adresu/registrované telefonní číslo nebo prostřednictvím aplikace „Můj účet“. Pokud se Klient se Společností nedohodne jinak, považuje se za Kontaktní adresu u Klienta adresa jeho trvalého pobytu.
- 6.2. Klient některé specifické informace předává pouze v listinné podobě, a to pomocí formulářů, které jsou ke stažení na webových stránkách Společnosti, nebo na jednotlivých webových stránkách konkrétních produktů.
- 6.3. Klient může vznášet dotazy prostřednictvím klientské telefonní linky, která je uvedena na webových stránkách Společnosti.
- 6.4. Veškerá komunikace mezi Klientem a Společností probíhá v českém jazyce. Veškeré dokumenty, které Společnost vydává jsou v češtině. Společnost si vyhrazuje právo odmítnout dokument v jiném než českém jazyce. V případě, že se Společnost rozhodne přijmout dokument v jiném jazyce než v češtině, může Společnost požadovat předložení úředně ověřeného překladu těchto dokumentů.
- 6.5. Zásilky určené Společnosti musí být doručovány na adresu sídla Společnosti, neoznámí-li Společnost Klientovi jinak.
- 6.6. Zásilky doručované prostřednictvím aplikace „Můj účet“ se považují za doručené okamžikem jejich umístění v příslušné službě. Zásilky zasílané prostřednictvím elektronické pošty se považují za doručené okamžikem, kdy příslušný systém použitý k přenosu Zásilky potvrdí její úspěšné doručení na e-mailový systém příjemce.

## 7. Vznik smluvního vztahu

- 7.1. Zakoupením jakékoliv Karty z jakéhokoliv karetního programu, který Společnost provozuje kupující projevilo jako budoucí Klient závazek seznámit se s těmito VOP, Produktovými podmínkami a **Sazebníkem poplatků a limitů** v jejich aktuální verzi a těmito podřídit její užívání
- 7.2. Klient je oprávněn mít se Společností v jeden okamžik 2 platné a účinné Smlouvy pro službu předplacené platební karty z jednoho karetního programu. Podmínky jednotlivých karetních programů jsou popsány příslušnými podmínkami jednotlivých karetních programů.

- 7.3. Smluvní vztah mezi Společností a Klientem, jako klientem Společnosti, je realizován ve smyslu ustanovení § 193 ZOPS na základě smlouvy o vydání Elektronických peněz, kterou Klient uzavírá se Společností okamžikem aktivace Karty a který se řídí těmito smluvními Podmínkami. Při uzavření Smlouvy prostřednictvím komunikace na dálku bude Smlouva, její přílohy a její případné změny vydány a, poskytnuty Klientovi. Smluvní dokumentace, bude v aktuálním znění rovněž zpřístupněna na internetových stránkách příslušných karetních programů.
- 7.4. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která je totožná s dobou platnosti Karty. Karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce a roku, a to včetně takového dne.
- 7.5. Klient používá Elektronické peníze vydané Společností a evidované v informačním systému Společnosti, přičemž takovýto Klient je držitelem Elektronických peněz ve smyslu § 1 písm. d) ZOPS.
- 7.6. Společnost seznamuje Klienta s návrhem změny jakékoli části smluvní dokumentace nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. Pokud Klient návrh na změnu smluvní dokumentace neodmítl, platí, že návrh na změnu přijal. Pokud Klient návrh na změnu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, prokazatelným způsobem odmítne, má právo přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět Smlouvu. Společnost je oprávněna navrhnout změnu kterékoliv části smluvní dokumentace, doplňovat ji nebo ji zrušit vydáním aktualizovaného znění smluvní dokumentace, zejména v závislosti na změně příslušných právních norem, své obchodní politice, v zájmu neustálého zvyšování požadavků na modernizaci a bezpečnost poskytovaných služeb a dále i v souvislosti s požadavky MasterCard a smluvních partnerů Společnosti.
- 7.7. Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právními předpisy České republiky a výlučnou rozhodovací pravomocí při řešení případných sporů budou mít soudy České republiky. Společnost a Klient se však zavazují přednostně řešit jakýkoliv spor ze Smlouvy smírnou cestou.

## **8. Změna smluvního vztahu a smluvní dokumentace**

- 8.1. Společnost má právo navrhnout změny smluvní dokumentace. O chystaných změnách Společnost informuje Klienta podle bodu 6.1 VOP minimálně 2 měsíce před datem, kdy má změna nastat, pokud v podmínkách jednotlivých produktů není uvedeno jinak. Veškeré navrhované změny před platností VOP budou **jednoznačně/srozumitelně** označeny.
- 8.2. V případě, že se jedná o změnu, která je ve prospěch Klienta může Společnost o této změně dát vědět v kratší než v uvedené dvouměsíční lhůtě.
- 8.3. Klient má právo navrhovanou změnu odmítnout. Pokud Klient tak neučiní nejpozději v poslední pracovní den před její účinností, souhlasí Klient s tím, že **změnu přijal je změna přijata**.
- 8.4. V případě, že klient dá Společnosti vědět, že se změnou nesouhlasí bude Klientovi ukončena smlouva ke dni zavedení změn a veškeré služby poskytované Společností budou **k témuž dni** zastaveny. Klient má právo při nesouhlasu s plánovanou změnou smluvní dokumentace s okamžitou platností vypovědět smlouvu se Společností.

## **9. Zánik smluvního vztahu**

- 9.1. Karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce, a to včetně takového dne. Po tomto datu nelze Kartou dále Klientem využívat.
- 9.2. K ukončení Smlouvy uzavřené mezi Klientem a Společností dochází v následujících případech:
  - **Klient využije svého zákonného práva a od Smlouvy odstoupí**, a to i bez uvedení důvodů, **ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy**, tj. ode dne aktivace Karty,
  - **uplyne platnost Karty**,
  - **Klient tuto Kartou trvale zablokuje**,
  - **Karta je nefunkční a toto bylo Klientem nahlášeno Společnosti** nebo
  - **Karta je trvale zablokována z důvodu rozhodnutí Společností** z důvodu uvedených v těchto Podmínkách, zejména při podezření na zneužití Karty nebo PIN nebo při podezření na použití Karty v rámci protiprávního jednání, či jiných zákonných důvodů.

- **Karta je trvale zablokována z důvodu porušení těchto Podmínek,**
- **V případě, že Klient prokazatelně nesouhlasí s novým zněním smluvní dokumentace**
- **výpovědi při nedodržení podmínek zabezpečení Karty**
- **Úmrtí Klienta. Smrtí Klienta smluvní vztah mezi Společností a Klientem nezaniká. Smluvní vztah mezi Klientem a Společností zaniká druhý pracovní den po Rozhodném dni.**

9.3. Klient je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu před uplynutím doby platnosti uvedené na Kartě bez uvedení důvodu s jednoměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď musí být učiněna písemně prostřednictvím formuláře uvedeného na stránkách jednotlivých karetních programů Společnosti, prokazatelně zasláným do sídla Společnosti.

9.4. Společnost je oprávněna vypovědět Smlouvu s Klientem před uplynutím doby platnosti uvedené na Kartě, a to s:

- **dvouměsíční výpovědní lhůtou** bez uvedení důvodu,
- **desetidenní výpovědní lhůtou** v případě porušení, neplnění nebo nedodržení těchto Podmínek nebo podmínek příslušného karetního programu ze strany Klienta, pokud Společnost zjistí jiné skutečnosti, v důsledku kterých je vážně ohrožena schopnost Klienta řádně dostát svým závazkům nebo z technických nebo bezpečnostních důvodů na straně Společnosti nebo na straně obchodních partnerů Společnosti podílejících se na zajištění systému Elektronických peněz a v případě, že Karta je užívána jinou osobou než oprávněným Klientem jakožto smluvním partnerem Společnosti.

Společnost vyrozumí Klienta o učiněné výpovědi Smlouvy písemně poštou nebo e-mailem nebo prostřednictvím aplikace „Můj účet“ nebo jiným vhodným prostředkem. Vyrozumění Klienta o učiněné výpovědi ve smyslu předchozí věty se považuje za doručení výpovědi Smlouvy Klientovi.

9.5. Výpovědní lhůta počne plynout dnem následujícím po doručení výpovědi Smlouvy druhé smluvní straně.

9.6. Společnost je oprávněna kdykoliv z důvodů technických, bezpečnostních, z důvodů údržby, správy nebo z jiného jednostranného důvodu na své straně dočasně blokovat využívání Karty na potřebnou dobu, aniž by Společnosti vznikl jakýkoliv závazek vůči Klientovi nebo jakékoliv třetí osobě. V rozsahu povoleném zákonem nebude Společnost za žádných okolností odpovědná za jakékoliv škody nebo ztráty, ať už přímé, nebo nepřímé, ani za následné ztráty nebo případné nepříjemnosti, které mohou vzniknout Klientovi v souvislosti s jakýmkoli selháním třetích osob při poskytování služeb spojených s využíváním Karty ze strany Klienta, pokud takovéto neplnění nebude způsobeno výlučným zaviněním Společnosti.

9.7. V průběhu trvání výpovědní lhůty jsou smluvní strany povinny pokračovat ve vzájemném plnění dle Smlouvy.

9.8. Po naplnění předmětu a účelu Smlouvy zůstávají v platnosti a účinnosti veškerá ustanovení Smlouvy, jejichž charakter to umožňuje.

## **10. Zpětná výměna elektronických peněz**

10.1. Zpětnou výměnou se pro účely Smlouvy rozumí výměna Elektronických peněz za bankovky, mince nebo bezhotovostní peněžní prostředky ve výši odpovídající jmenovité hodnotě vyměňovaných Elektronických peněz, provedená ze strany Společnosti na žádost Klienta a ve prospěch Klienta.

10.2. Požádá-li Klient o zpětnou výměnu v den zániku právního vztahu ze Smlouvy nebo do jednoho 1 roku po tomto dni, provede Společnost zpětnou výměnu v plném rozsahu a zdarma. V případě, že Klient požádá o zpětnou výměnu v době trvání smluvního vztahu se Společností, může být provedena zpětná výměna, která bude zpoplatněna podle **Sazebníku poplatků a limitů**. V případě více než jeden rok po skončení smluvního vztahu, bude tato zpětná výměna provedena v plném rozsahu a zpoplatněna podle **Sazebníku poplatků a limitů**.

10.3. Použitelný zůstatek bude Klientovi vrácen výhradně na základě jeho písemné žádosti uplatněné v listinné podobě prostřednictvím formuláře uvedeného na Webových stránkách Společnosti ([www.prepaid-solutions.cz](http://www.prepaid-solutions.cz)) a prokazatelně doručeného do sídla Společnosti. Použitelný zůstatek lze vrátit Klientovi výhradně po jeho předchozí identifikaci v souladu s bodem číslo 4 těchto VOP a bude mu poukázán jedním z následujících způsobů:

- **jednorázovým bankovním převodem na Autorizovaný bankovní účet Klienta, autorizace bankovního účtu musí být provedena před skončením platnosti aktivované Karty**

- prostřednictvím poukázky České pošty na jméno a adresu Klienta,
- jednorázovým převodem na jinou aktivní Kartu Klienta vydanou Společnosti.

Převod použitelného zůstatku může být zpoplatněn s ohledem na dobíjecí a výdajové limity podle **Sazebníku poplatků a limitů**. Je-li na Kartě Použitelný zůstatek, Společnost jej doporučuje před zrušením karty využít nebo provést výběr z Bankomatu. Výše převoditelného zůstatku musí být minimálně ve výši odpovídající příslušné výši poplatku za zpětnou výměnu Elektronických peněz podle **Sazebníku poplatků a limitů**.

10.4. Pokud je zpětná výměna požadovaná z částky 50 EUR včetně a více (korunovému ekvivalentu) je Společnost navíc oprávněna požadovat před zpracováním tohoto požadavku Identifikaci podle platných právních předpisů, v případě, že Identifikace klienta nebyla dosud provedena.

10.5. Lhůta zpětné výměny Elektronických peněz je patnáct (15) kalendářních dní ode dne prokazatelně doručené písemné žádosti Klienta o zpětnou výměnu do **sídla** Společnosti, případně provedení Identifikace Klienta.

## 11. Aplikace „Můj účet“

11.1. ~~Po aktivaci karty klient Společnosti získává možnost~~ Založení účtu v aplikaci „Můj účet“ je **nezbytným krokem pro správu karty/karet Klienta**. Přístup do „Můj účet“ je prostřednictvím webového rozhraní (dostupné na webových stránkách jednotlivých karetních programů). „Můj účet“ je možno využívat 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

11.2. Aplikace „Můj účet“ slouží pro zpětnou kontrolu veškerých provedených platebních transakcí, které byly provedené kartou Klienta, informace o nabití karty a stržených poplatků a obecnou správu karet **Klienta**.

11.3. Základní technické minimum, které je předpokladem spolehlivého fungování aplikace „Můj účet“

- Operační systém: Microsoft Windows Vista a vyšší, Mac OS, Linux.
- Webový prohlížeč: Internet Explorer 10.0, Mozilla Firefox 3.7, Opera 31, Google Chrome 49, Safari 9.0.3.
- Základní rozlišení od 1024 x 768.

11.4. Společnost má právo bez předchozího upozornění změnit grafickou podobu a formát Aplikace „Můj účet“ a webových stránek Společnosti, jejichž prostřednictvím má Klient přístup do Aplikace „Můj účet“

11.5. Aplikace „Můj účet“ je využívána Společností jako jeden z informačních prostředků, kterým jsou klientovi sdělovány některé z následujících informací:

- o změnách dokumentace.
- o aktualitách
- o případných plánovaných systémových odstávkách, údržbě informačního systému
- o zjištěném incidentu
- apod.

11.6. Klienti využívající aplikaci „Můj účet“ mají povinnost chránit své bezpečnostní prvky a učinit veškerá opatření, aby tyto údaje nebyly přístupné jiným osobám. Zejména se jedná o povinnosti:

- Nezpřístupnit jakýmkoliv způsobem bezpečnostní prvky ( heslo, autorizační SMS) třetí osobě
- Neukládat je na trvalé nosiče dat ani je nenechávat přístupné neoprávněným osobám
- Bez zbytečného odkladu informovat Společnost o podezření, že mohlo dojít k vyrazení bezpečnostních prvků neoprávněným osobám.
- Bez prodlení oznámit ztrátu, odcizení nebo zneužití bezpečnostních prvků
- Neopouštět počítač nebo komunikační zařízení po dobu přihlášení do Můj účet
- Používat výlučně řádně zabezpečené počítače nebo komunikační zařízení

- Změnit heslo, kdykoliv je k tomu klient vyzván ze strany Společnosti

## **12. Ostatní práva a povinnosti a odpovědnost Společnosti**

- 12.1. Odpovědnost Společnosti je upravena platnými právními předpisy České republiky.
- 12.2. Společnost nenese jakoukoli odpovědnost za přímé nebo nepřímé škody ani ztráty či jinou újmu nebo událost, které vznikly z důvodu ležícího mimo kontrolu Společnosti nebo které Společnost nemohla rozumně předvídat, ovlivnit ani překonat s vynaložením přiměřeného úsilí, zejména působení vyšší moci, rozhodnutí orgánu dohledu, či jiných orgánů veřejné moci.
- 12.3. Společnost neodpovídá za důsledky událostí, které zavinil Klient nebo které mohl Klient svým jednáním ovlivnit, např. za stav, kdy Klient nesplnil řádně své závazky vůči třetí osobě, pokud toto nesplnění není následkem porušení povinností Společnosti. Společnost nenese odpovědnost za situace, které vznikly z důvodu, že Klient porušil **své** povinnosti stanovené v platných právních předpisech či ve Smlouvě
- 12.4. Klient bere na vědomí, že Společnost může kdykoli za trvání Smlouvy zajišťovat činnosti související s provozem systému Elektronických peněz, Webovými stránkami nebo jinými komunikačními prostředky prostřednictvím smluvních partnerů.
- 12.5. Společnost je oprávněna účtovat si poplatky dle **Sazebníku poplatků a limitů**. Pokud na Kartě není v daném čase dostatečný zůstatek, jsou poplatky zúčtovány zpětně v okamžiku navýšení zůstatku karty.
- 12.6. Společnost neposkytuje jakékoliv záruky týkající se vhodnosti produktu a služby k určitému účelu.
- 12.7. Provoz systému Elektronických peněz nebo způsob a dostupnost komunikace služeb mohou být ovlivněny různými skutečnostmi stojícími mimo vůli Společnost, proto Společnost neodpovídá za jeho neomezenou dostupnost a provoz. Společnost ani její smluvní partneři spolupracující na provozu systému Elektronických peněz nenesou jakoukoli odpovědnost za škody a jiné důsledky vzniklé nefunkčností systému Elektronických peněz nebo omezením funkčnosti systému Elektronických peněz ve smyslu předchozí věty.
- 12.8. Společnost není povinna vstupovat do žádného sporu, vzniklého mezi Klientem a jakoukoliv třetí osobou, souvisejícího s Kartou.
- 12.9. Společnost neodpovídá za vady zboží nebo služeb nebo nesprávně provedenou transakci realizovanou Klientem prostřednictvím Karty. Klient se zavazuje tyto reklamace a stížnosti uplatnit u příslušného obchodníka, kde nákupy uskutečnil, nebo u příslušného provozovatele Bankomatu.
- 12.10. Společnost nenese jakoukoli odpovědnost za nepřesné nebo neúplné nebo nesprávné informace a/nebo údaje poskytnuté Klientem na základě a v souladu s těmito Podmínkami.
- 12.11. Společnost nenese odpovědnost za přímé nebo nepřímé škody ani ztráty či jinou újmu nebo událost, které Klientovi vzniknou v důsledku používání výpočetní techniky nedostatečně chráněné před viry a jiným škodlivým softwarem či zásahem. Společnost doporučuje Klientovi, aby při veškeré komunikaci se Společností používal ve vlastním zájmu výhradně důvěryhodné a zabezpečené připojení k internetu a svou výpočetní a komunikační techniku chránil funkčními a průběžně aktualizovanými antivirovými programy.
- 12.12. Společnost je oprávněna kdykoli za trvání smlouvy dočasně přerušit nebo pozastavit poskytování smluvních služeb nebo změnit jejich rozsah, a to v případě, že je tak povinna učinit na základě opatření nebo jiných pravidel závazných pro Společnost anebo Českou republiku. Společnost o uvedeném informuje Klienta prostřednictvím Webových stránek.
- 12.13. Společnost je povinna neprovést takovou operaci s penězi a Elektronickými penězi Klienta, deponovanými na Kartě v případě, že Klient odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace nebo kontroly, a to i opakovaně.



- 12.14. **V souladu s právními předpisy o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu** je Společnost kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy s Klientem oprávněna vyžadovat doplnění identifikačních údajů Klienta, předložení jí požadovaných dokladů nebo informací ze strany Klienta, zejména důkazu původu peněžních prostředků poukázaných na Kartu Klienta.
- 12.15. Společnost je oprávněna požadovat **a zpracovávat** pro vlastní potřebu a pro potřebu prokázání plnění zákonných povinností Společnosti, spojených s vydáváním Elektronických peněz, fotokopie a skeny všech dokladů předložených Klientem v rámci procesu jeho identifikace.
- 12.16. Společnost neprovede takovou operaci s Elektronickými penězi a/nebo finančními prostředky, které nebudou postupem dle těchto Podmínek převedeny na Elektronické peníze, o které se důvodně domnívá, že je nebo může být v rozporu s platnými právními předpisy. Jedná se zejména o takovou operaci, se kterou je spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či existuje podezření, že taková operace s Elektronickými penězi držitele Karty deponovanými na Kartě a/nebo s finančními prostředky, které nebudou postupem dle těchto Podmínek převedeny na Elektronické peníze, je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí a následně bude postupovat v souladu s platnou legislativou.

### **13. Ostatní práva a povinnosti Klienta**

- 13.1. Klientovi se doporučuje bezpečně uchovávat doklady o jednotlivých karetních transakcích, a to po dobu 12 měsíců od ukončení platnosti Karty, resp. zániku účinnosti Smlouvy, a na výzvu Společnosti je tyto bez zbytečného odkladu předkládat.
- 13.2. Klient je povinen poskytnout Společnosti úplné a pravdivé údaje. Neposkytne-li Klient Společnosti úplné a pravdivé údaje, nese veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé jemu, Společnosti a jakékoliv třetí osobě. Poskytnutí neúplných nebo nepravdivých údajů ze strany Klienta může založit jeho případnou správní nebo trestní odpovědnost. Klient se dále zavazuje v souvislosti s Elektronickými penězi neuvádět Společnost jakýmkoliv způsobem v omyl a nedopouštět se jakéhokoliv podvodného nebo zákonem zakázaného jednání. Společnost si v případech prodlení Klienta se splněním jeho povinnosti upravené tímto ustanovením Podmínek vyhrazuje právo v takovém případě jednostranně vypovědět Smlouvu.
- 13.3. Klient se zavazuje poskytovat Společnosti veškerou možnou součinnost v případech, kdy je Společnost povinna zkoumat ze zákona původ peněžních prostředků určených k deponaci na Kartu v podobě Elektronických peněz. Nesplnění těchto povinností může být považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Klienta.
- 13.4. Klient se zavazuje neprovádět platební transakce nebo nepřijímat platby prostřednictvím systému Elektronických peněz za plnění, zboží a služby, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky.
- 13.5. Klient se zavazuje sám nebo ve spolupráci s třetí osobou nenarušovat či neohrožovat činnost nebo bezpečnost systému Elektronických peněz Společnosti a jeho uživatelů včetně pokusů o překonání bezpečnostních mechanismů a provádění jejich zpětné analýzy. Porušení této povinnosti může být považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Klienta, a to i v případě, že ze strany Společnosti jde o pouhé důvodné podezření o takovém narušování či ohrožování bezpečnosti.

### **14. Reklama**

- 14.1. Reklama se vyřizuje podle platného reklamačního řádu Společnosti.

### **15. Ochrana osobních údajů**

- 15.1. Společnost se při pořizování a zpracování osobních údajů dále řídí zejména Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákona č.110/2019 Sb ze dne 24.4.2019 o zpracování osobních údajů.
- 15.2. Společnost je povinna pro účely poskytování služeb elektronických peněz a platebních služeb zjišťovat a zpracovávat údaje o Klientech a dalších osobách, včetně osobních údajů, potřebných k tomu, aby bylo možné Společností službu poskytnout bez nepřiměřených právních a věcných rizik pro Společnost. V případě, že Klient

odmítne takové údaje Společnosti poskytnout, je Společnost oprávněna odmítnout poskytnutí požadované služby Klienta. Podrobné informace o zpracování osobních údajů Klientů a souvisejících právech jsou uvedeny na internetových stránkách Společnosti v dokumentu Memorandum o ochraně osobních údajů.

## 16. Definice a výklad pojmů

Pro účely Smlouvy, VOP a **Sazebníku poplatků a limitů** mají následující výrazy níže uvedený význam, a to i za situace, že by výklad daného pojmu byl v jiných zdrojích odlišný:

**„Autorizovaný bankovní účet“** Bankovní účet Klienta, který prokázal jeho vlastnictví poskytnutím výpisu a provedením platby z tohoto účtu ve prospěch své aktivované Karty.

**„Bankomat“** – samoobslužné výplatní zařízení, které vydává držitelům Karet bankovky, případně umožňuje přístup k dalším službám spojených s Elektronickými penězi.

**„PAN“** - je 16místné číslo uvedené na přední straně Karty nad Identifikačním číslem Karty.

**„Elektronické peníze“** – má význam uvedený v ustanovení odst.3.2 těchto Podmínek.

**„Identifikační číslo Karty“** – je 10místné číslo uvedené na přední straně Karty označené symbolem „ID.“ a slouží zejména jako:

- jedinečný identifikátor Klienta,
- kód při aktivaci Karty,
- variabilní symbol pro nabíjení,
- identifikátor pro blokaci Karty.

**„Karta“** – platební prostředek, který je vybaven platební aplikací, jež Klientovi umožňuje iniciovat karetní platební transakci, která není inkasem těchto podmínek.

**„Klient“** – fyzická osoba, která v rámci smlouvy o vydání Elektronických peněz, jedná za účelem, který nespadá do její obchodní podnikatelské nebo profesní činnosti.

**„Kontaktní údaje“**: e-mailová adresa a/nebo telefonní číslo

**„MasterCard“** – člen karetní asociace, která řídí, zpracovává a standardizuje provoz a zúčtování transakcí realizovaných platebními kartami.

**„Nabití“** – navýšení zůstatku Elektronických peněz na Kartě.

**„Oddělení péče o zákazníky“** – odborné pracoviště Společnosti zaměřené na komunikaci s Klientem nebo budoucím Klientem. Komunikace je vedena v českém jazyce. Toto oddělení především řeší dotazy a požadavky Klientů související s aktivací a užíváním Karty podle Smlouvy včetně služeb spojených se ztrátou, odcizením a blokadou Karty.

**„Opakované nabití“** – každé další navýšení zůstatku Elektronických peněz na Kartě.

**„PIN“** – osobní identifikační číslo, které je Klientovi přiděleno při aktivaci Karty nebo takové, které si Klient může následně sám změnit prostřednictvím Bankomatu.

**„Politicky exponovaná osoba“** –

- a) fyzická osoba, která je nebo byla ve významné veřejné funkci s celostátním nebo regionálním významem, jako je zejména hlava státu, předseda vlády, vedoucí ústředního orgánu státní správy a jeho zástupce

(náměstek, státní tajemník), člen parlamentu, člen řídicího orgánu politické strany, vedoucí představitel územní samosprávy, soudce nejvyššího soudu, ústavního soudu nebo jiného nejvyššího justičního orgánu, proti jehož rozhodnutí obecně až na výjimky nelze použít opravné prostředky, člen bankovní rady centrální banky, vysoký důstojník ozbrojených sil nebo sboru, člen nebo zástupce člena, je-li jím právnická osoba, statutárního orgánu obchodní korporace ovládané státem, velvyslanec nebo vedoucí diplomatické mise, anebo fyzická osoba, která obdobnou funkci vykonává nebo vykonávala v jiném státě, v orgánu Evropské unie anebo v mezinárodní organizaci,

- b) fyzická osoba, která je:
- osobou blízkou k osobě uvedené v písmenu a),
  - společníkem nebo skutečným majitelem stejné právnické osoby, popřípadě svěřenského fondu nebo jiného právního uspořádání bez právní osobnosti, jako osoba uvedená v písmenu a), nebo je o ní povinné osobě známo, že je v jakémkoli jiném blízkém podnikatelském vztahu s osobou uvedenou v písmenu a), nebo
  - skutečným majitelem právnické osoby, popřípadě svěřenského fondu nebo jiného právního uspořádání **bez právní osobnosti, o kterých je povinné osobě známo, že byly vytvořeny ve prospěch osoby uvedené v písmenu a).** „

**„Rozhodný den“** je den, kdy se Společnost hodnověrným způsobem dozví o úmrtí Klienta nebo o jeho prohlášení za nevěstného, tj. den, kdy jsou Společnosti doručeny průkazné doklady o skutečnosti, že Klient zemřel nebo byl prohlášen za mrtvého nebo nevěstného (např. úmrtní list, přípis soudu nebo notáře provádějícího dědické řízení, rozhodnutí soudu s doložkou právní moci o prohlášení Klienta za mrtvého nebo nevěstného)

**„Sazebník poplatků a limitů“** - obsahující veškeré smluvní poplatky a limity související s užíváním Karty a uzavřenou Smlouvou, přičemž tento je součástí Smlouvy. Klient uzavřením Smlouvy potvrzuje, že je se Sazebníkem poplatků a limitů seznámen a podle tohoto dokumentu bude v rámci smluvního vztahu postupováno.

**„Smlouva“** – Smluvní vztah mezi Společností a Klientem, je realizován ve smyslu ustanovení § 193 ZOPS na základě smlouvy o vydání Elektronických peněz, kterou Klient uzavírá se Společností okamžikem aktivace Karty a který se řídí těmito smluvními Podmínkami. Při uzavření Smlouvy prostřednictvím komunikace na dálku bude Smlouva, její přílohy a její případné změny vydány a, poskytnuty Klientovi.

**„Trvalá blokáce“** – je jednorázový úkon za účelem zamezení platebnímu použití Karty.

**„Webové stránky“** – marketingové a servisní internetové stránky Společnosti [www.prepaid-solutions.cz](http://www.prepaid-solutions.cz).

**„Zákaznická linka“** – monitorovaná služba poskytovaná Společností Klientům a budoucím Klientům prostřednictvím telefonní sítě, zpoplatněná podle tarifu telefonního operátora Klienta či budoucího Klienta. Telefonní číslo této linky je uvedeno na distribučním přebalu Karty a v rámci jednotlivých podmínek příslušných karetních programů.

**„ZOPS“** - zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění