

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

**Pro systém systém elektronické peněženky**



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PAYNOVATIO a.s. pro systém elektronické peněženky Paywalletio

### I. DEFINICE POJMŮ

- i. Společností PAYNOVATIO se rozumí společnost Paynovatio a.s., IČ: 05927994, se sídlem Praha – Libeň, Smrčková 2485/4, PSČ 180 00. Kancelář pro styk s klienty a veřejností se nachází na adrese Opletalova 29, 110 00 Praha 1 – Nové město, 4.p kancelář 423. Paynovatio a.s. je vydavatelem elektronických peněz malého rozsahu ve smyslu ust. § 99 a násl. zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „ZoPS“), zapsaným v registru vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu vedeném Českou národní bankou (dostupnost na internetových stránkách České národní banky - [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)). Paynovatio vydává elektronické peníze a poskytuje platební služby dle ZoPS prostřednictvím platebního systému Paywalletio popsáného v textu níže.
- ii. Platebním systémem Paywalletio (platební brána) se rozumí souhrn softwarových a systémových řešení implementovaný na webových stránkách [www.paywalletio.eu](http://www.paywalletio.eu), provozovaný společností Paynovatio a.s., umožňující provádění platebních transakcí prostřednictvím systému elektronické peněženky Paywalletio.
- iii. Webovými stránkami se rozumí webové stránky [www.paywalletio.eu](http://www.paywalletio.eu). příp. [www.paynovatio.eu](http://www.paynovatio.eu) (dle kontextu textu)
- iv. Elektronickou peněženkou Paywalletio se rozumí elektronický účet Klienta v Platebním systému Paywalletio, který Klient nabije zvolenou platební metodou a jehož prostřednictvím zadává platební příkazy a provádí bezhotovostní platby u Obchodníků, kteří přijímají elektronické peníze paywalletio.
- v. Klientem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy využívá služeb elektronické peněženky Paywalletio. Klient je držitelem elektronických peněz ve smyslu ust. § 1 písm. d) ZoPS, resp. uživatelem platebních služeb ve smyslu ust. § 1 písm. c) ZoPS. Pro vyloučení pochybností se Klientem rozumí taktéž Obchodník na základě smluvního vztahu mezi Klientem a Obchodníkem.
- vi. Obchodníkem se rozumí právnická nebo fyzická osoba odlišná od Paynovatio a Klienta, kterému Klient poskytuje prostřednictvím Platebního systému Paywalletio úhradu za poskytnuté zboží nebo služby na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Klientem a Obchodníkem.
- vii. Smlouvou se rozumí smlouva mezi Paynovatio a Klientem o poskytování služeb elektronické peněženky ve smyslu těchto Všeobecných obchodních podmínek. Smlouva je uzavřena dle těchto VOP automaticky v okamžiku, kdy je klientovi aktivován účet v systému Paywalletio.
- viii. Všeobecnými obchodními podmínkami (VOP) se rozumí tyto podmínky, které upravují vznik i zánik Smlouvy mezi Paynovatio a Klientem, podmínky poskytování a využívání služeb systému Paywalletio a dále povinnosti a závazky obou stran. Vydavatelem těchto VOP je Paynovatio a.s..
- ix. Sazebníkem poplatků se rozumí sazebník náhrad a poplatků spojených s provozováním systému elektronické peněženky Paywalletio vydaný Paynovatio a.s..
- x. Platební transakcí se rozumí platební služby v souvislosti s elektronickou peněženkou, zejm. navýšení a snížení zůstatku při nabíjení a vybíjení elektronické peněženky, platby prostřednictvím elektronické peněženky či zpětná výměna elektronických peněz.
- xi. Elektronickými penězi se rozumí ve smyslu ust. § 4 ZoPS peněžní hodnota, která:
  - a) představuje pohledávku vůči společnosti Paynovatio
  - b) je uchovávána elektronicky
  - c) je vydávána proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí a je přijímána jinými osobami než tím, kdo ji vydal (tj. společností Paynovatio).
- iv. Vydáním elektronických peněz se rozumí výměna bezhotovostních peněžních prostředků poukázaných Klientem, jejichž příjemcem je Paynovatio, za elektronické peníze ve výši odpovídající jmenovité hodnotě poukázaných peněžních prostředků. K vydání elektronických peněz dochází zobrazením stavu a příp. zůstatku na klientském účtu Paywalletio označeného unikátním číselným kódem.
- v. Platbou elektronickými penězi se rozumí provedení úhrady za zboží/služby u Obchodníků prostřednictvím elektronické peněženky Paywalletio.
- vi. Zpětnou výměnou elektronických peněz se rozumí výměna elektronických peněz za bezhotovostní peněžní prostředky ve výši odpovídající jmenovité hodnotě vyměňovaných elektronických peněz provedená Paynovatio na žádost Klienta.
- vii. Zákonem o platebním styku (ZoPS) se rozumí zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- viii. AML se rozumí zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

- ix. Zákonem o ochraně osobních údajů se rozumí zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- x. GDPR se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 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).
- xi. Pravidly ochrany soukromí se rozumí způsob nakládání s osobními údaji a zabezpečení jejich ochrany v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, resp. s GDPR. Pravidla ochrany soukromí naleznete na [www.paywalleto.eu](http://www.paywalleto.eu).

## II. PŮSOBNOST VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

Tyto VOP stanovují pravidla využívání Platebního systému elektronické peněženky Paywalleto včetně pravidel jejího využívání.

## III. ELEKTRONICKÁ PENĚŽENKA

### A. ZŘÍZENÍ ELEKTRONICKÉ PENĚŽENKY (PLATEBNÍHO ÚČTU KLIENTA) A UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽBY

1. Společnost Paynovatio a.s., v souladu s příslušnými zákonnými a regulačními požadavky, uplatňuje při otvírání a průběžné kontrole klientů zásady AML, které se řídí jejími vnitřními předpisy AML. Pro zřízení elektronické peněženky je nezbytné vyplnit registrační údaje Klienta (jméno, příjmení, rodné číslo, případně datum a místo, narození, pohlaví, národnost, adresu trvalého pobytu, kopii průkazu totožnosti, kopii podpůrného dokladu, číslo bankovního účtu Klienta, kopii výpisu z bankovního účtu, email, telefon) do registračního formuláře na webových stránkách a odsouhlasit tyto VOP. Následně je nutné, aby Klient podstoupil identifikaci dle čl. XI VOP.
2. Paynovatio a.s. si vyhrazuje právo dle vlastního rozhodnutí kdykoliv požádat Klienta o doplnění nebo upřesnění poskytnutých informací za účelem jeho ověření. Inicializace klientského elektronického účtu Paywalleto může být odložena až do splnění těchto doplňujících požadavků.
3. K uzavření smlouvy mezi Paynovatio a Klientem dochází v okamžiku vyplnění registračních údajů a odsouhlasení těchto VOP a zasláním verifikační platby ve výši 1 Kč na účet společnosti Paynovatio. Smlouva se uzavírá vždy na žádost Klienta a uzavírá se na dobu neurčitou.
4. Po dokončení identifikace je Klientovi zpřístupněn platební účet Klienta a Elektronická peněženka. Paynovatio zašle Klientovi emailovou zprávu, v níž jej informuje o zřízení a aktivaci elektronické peněženky. V emailové zprávě obdrží Klient přístupové údaje k elektronické peněžence a aktuální VOP
5. Smluvní vztah mezi Paynovatio a Klientem se kromě těchto VOP řídí též Sazebníkem poplatků zveřejněným na webových stránkách [www.paywalleto.eu](http://www.paywalleto.eu). Odsouhlasením těchto VOP Klient schvaluje rovněž Sazebník poplatků.

### B. POUŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÉ PENĚŽENKY

1. Klient může mít v rámci Platebního systému Paywalleto zřízeno pouze jednu elektronickou peněženku.
2. Elektronická peněženka je vedena pouze v české měně.
3. Zůstatek v elektronické peněžence může Klient navýšit pomocí těchto platebních metod:
  - a) Bankovní převod (převod mezi bankami)
  - b) Bankovní převod expresní (převod v rámci jedné banky)
  - c) *Platba kartou online (v přípravě)*(dále také jako „Kanály nabíjení“).
4. Při navýšení zůstatku elektronické peněženky některým z Kanálů nabíjení si Paynovatio vyhrazuje právo učinit převáděné finanční prostředky pro Klienta disponibilní až v okamžiku, kdy tyto prostředky skutečně obdrží od poskytovatelů platebních metod. Prostředky připsané do elektronické peněženky Klienta může Paynovatio z elektronické peněženky opět odepsat, jestliže převáděné prostředky neobdrží od poskytovatelů platebních metod v obvyklé lhůtě. V takovém případě Paynovatio sníží Klientovi zůstatek v jeho elektronické peněžence o částku prostředků, které Paynovatio neobdržela. Pokud však nebude zůstatek v elektronické peněžence Klienta pro tento účel dostatečný, vyhrazuje si Paynovatio právo nárokovat u Klienta zaplacení těchto prostředků v odpovídající výši. S tímto postupem je Klient srozuměn a souhlasí s ním.
5. Prostřednictvím zůstatku v elektronické peněžence provádí Klient platby u Obchodníků (úhrada za služby/ zboží). Klient může rovněž zažádat o vyplacení prostředků ze svého platebního účtu klienta (elektronické peněženky) na bankovní účet či o převod prostředků na jiný ověřený platební účet klienta.
6. Klient může zobrazit zůstatek ve své elektronické peněžence, jakož i historii provedených platebních transakcí, ve své osobní sekci na webových stránkách [www.paywalleto.eu](http://www.paywalleto.eu). Zůstatek v elektronické peněžence není úročen.

### C. REZERVA V ELEKTRONICKÉ PENĚŽENCE

1. Paynovatio si vyhrazuje právo stanovit Klientovi v elektronické peněžence rezervu.
2. Výši rezervy může Paynovatio stanovit kdykoliv svým rozhodnutím, a to konkrétní částkou nebo procentem z objemu finančních prostředků připsaných do elektronické peněženky za určité předcházející období, případně kombinací obou těchto způsobů.

3. Paynovatio stanoví rezervy a její výše včetně jakýchkoliv budoucích změn Klientovi oznámí zasláním informací na jeho email.
4. Paynovatio konstatuje, že rezerva slouží k zajištění jakýchkoliv jejích pohledávek za Klientem nebo jakýchkoliv pohledávek, které za Klientem může mít třetí osoba.
5. Rezerva znamená, že určitá část zůstatku v elektronické peněženke (dle rozhodnutí Paynovatio) nemůže být Klientem použita.
6. Klient možnost stanovení rezervy schvaluje uzavřením Smlouvy a zadáním první platební transakce z elektronické peněženky po využití tohoto oprávnění ze strany Paynovatio.
7. Paynovatio si vyhrazuje právo požadovat po Klientovi navýšení zůstatku v elektronické peněženke za účelem splnění požadavku na stanovení rezervy.

#### D. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA PŘI VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÉ PENĚŽENKY

1. Klient je povinen používat svou Elektronickou peněženku tak, aby neohrozil bezpečnost používání elektronické peněženky, především aby dodržoval pravidla bezpečného chování v prostředí internetu a nesdělil nikomu své přístupové údaje ke své elektronické peněženke.
2. Klient je povinen neprodleně oznámit Paynovatio, že došlo k prozrazení jeho přístupových údajů k elektronické peněženke nebo že toto riziko reálně hrozí. Současně je povinen změnit stávající přístupové heslo.
3. Klient je povinen neprodleně oznámit Paynovatio podezření na protiprávní či jiné nedovolené jednání v souvislosti s Platebním systémem Paywalletio nebo chybné chování Platebního systému Paywalletio.
4. Klient je srozuměn a souhlasí s tím, že nese výlučnou odpovědnost za platby jím chybně zadané a v důsledku toho Paynovatio provedené, a dále za platby zadané jinou osobou než Klientem, která se přihlásila do jeho elektronické peněženky, pokud neprokáže, že přístupové údaje k jeho elektronické peněženke byly zpřístupněny neoprávněně osobě nikoliv jeho zaviněním.
5. Klient nese odpovědnost za škodu, která mu vznikla tím, že neprovedl včas opatření k nápravě závadného nebo ohrožujícího stavu, zejména tím, že neučinil potřebná oznámení Paynovatio nebo orgánům činným v trestním řízení.
6. Klient je povinen aktualizovat své osobní nebo identifikační údaje, a to neprodleně poté, co došlo k jejich změně.
7. V případě, že v elektronické peněženke Klienta není dostatečný zůstatek pro odepsání prostředků, které je Paynovatio povinna vrátit v důsledku zrušení nebo neprovedení platební transakce, nebo které mají být strženy z elektronické peněženky Klientovi na základě těchto VOP, či z jiného oprávněného důvodu, je Klient povinen navýšit zůstatek ve své elektronické peněženke tak, aby bylo možné platební transakce provést. V případě, že Klient tuto povinnost nesplní ani poté, co bude Paynovatio vyzván, je Paynovatio oprávněna činit právní kroky k vymožení této povinnosti. Náhrada nákladů, která Paynovatio v této souvislosti vznikne, pak jde zcela k tíži Klienta.
8. Klient je povinen dodržovat technická pravidla a pokyny Paynovatio ve vztahu k Platebnímu systému Paywalletio a dodržovat je včetně jejich průběžných změn. Pokud Klient tato pravidla či pokyny poruší, nenese Paynovatio odpovědnost za jakoukoli škodu.
9. Klient bere na vědomí a souhlasí, že je povinen Paynovatio nahradit veškerou škodu, která jí vznikne jeho protiprávním jednáním nebo jednáním v rozporu s těmito VOP nebo Bezpečnostními pravidly, a to včetně smluvních pokut nebo jiných sankcí, které mohou být Paynovatio v této souvislosti uloženy.

## IV. ELEKTRONICKÉ PENÍZE

### A. VYDÁNÍ ELEKTRONICKÝCH PENĚŽ (nabíjení peněženky)

1. elektronické peníze představují elektronické peníze ve smyslu § 4 ZoPS. Vydáním elektronických peněz se rozumí výměna bezhotovostních peněžních prostředků poukázaných Klientem, jejichž příjemcem je PAYNOVATIO, za elektronické peníze ve výši odpovídající jmenovité hodnotě poukázaných peněžních prostředků. elektronické peníze jsou vydány v okamžiku, kdy dojde na odpovídajícím klientském účtu (Peněženke) s unikátním vícemístným číselným kódem k zobrazení změny zůstatku Peněženky odpovídající hodnotě vložených finančních prostředků prostřednictvím jednoho z Kanálů nabíjení peněženky.
2. elektronické peníze získá Klient prostřednictvím nabytí své peněženky peněžními prostředky.
3. Nabytí peněženky lze provést prostřednictvím jednoho z nabíjecích kanálů.
4. Po nabytí peněženky dojde k zobrazení navýšeného aktuálního zůstatku peněženky.
5. Vydávání elektronických peněz je možné pouze prostřednictvím aktivní klientské peněženky, která byla otevřena po provedení všech zákonných ověření identity klienta (KYC) dle podmínek zákona AML a dalších souvisejících zákonných požadavků a také po vyslovení souhlasu s těmito VOP klientem.
6. Smluvní vztah mezi Paynovatio a Klientem se kromě těchto VOP řídí též Sazebníkem poplatků. Odsouhlasením těchto VOP Klient schvaluje rovněž Sazebník poplatků.
7. elektronické peníze jsou vydávány pouze v české měně.
8. elektronické peníze nejsou úročeny.

## V. PROVÁDĚNÍ PLATEBNÍCH TRANSAKČÍ

1. Prostřednictvím elektronických peněz provádí Klient platební transakce u Obchodníků Okamžikem zadání platebních informací do platební brány Obchodníka dává Klient souhlas s provedením dané platební transakce, přičemž tímto rovněž dochází k přijetí platebního příkazu.
2. Po provedení platby se změní finanční zůstatek/stav účtu.

## VI. ZPĚTNÁ VÝMĚNA ELEKTRONICKÝCH PENĚŽ

1. Klient může kdykoliv provést zpětnou výměnu dosud nepoužitých elektronických peněz.
2. Zpětná výměna elektronických peněz podléhá poplatku za zpětnou výměnu ve výši 980 Kč. Nárok Paynovatio na úhradu poplatku za zpětnou výměnu může být započten proti nároku Klienta na vydání prostředků v rámci zpětné výměny elektronických peněz. V případě, že nárok Paynovatio nebyl uspokojen započtením, je Klient povinen poplatek za zpětnou výměnu uhradit na základě výzvy, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od jejího doručení.
3. Klient bere na vědomí, že před provedením zpětné výměny elektronických peněz v částce 2.500 Kč a vyšší je Klient v souladu s požadavky AML povinen podstoupit identifikaci dle čl. XI VOP. Do okamžiku úspěšného provedení identifikace není Paynovatio s realizací zpětné výměny v prodlení.

## VII. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA PŘI POUŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÉ PENĚŽENKY

1. Klient je povinen dodržovat pravidla bezpečného chování v prostředí internetu.
2. Klient je povinen neprodleně oznámit Paynovatio podezření na protiprávní či jiné nedovolené jednání v souvislosti s Platebním systémem Paywalletio nebo chybné chování Platebního systému Paywalletio.
3. Klient je srozuměn a souhlasí s tím, že nese výlučnou odpovědnost za platby jím chybně zadané a v důsledku toho Paynovatio provedené, a dále za platby zadané jinou osobou než Klientem, pokud neprokáže, že peněžanka/účet byla zpřístupněna neoprávněné osobě nikoliv jeho zaviněním.
4. Klient nese odpovědnost za škodu, která mu vznikla tím, že neprovedl včas opatření k nápravě závadného nebo ohrožujícího stavu, zejména tím, že neučinil potřebná oznámení Paynovatio nebo orgánům činným v trestním řízení.
5. Klient je povinen aktualizovat své osobní nebo identifikační údaje, a to neprodleně poté, co došlo k jejich změně.
6. Klient je povinen dodržovat technická pravidla a pokyny Paynovatio ve vztahu k Platebnímu systému Paywalletio. Pokud Klient tato pravidla či pokyny poruší, nenese Paynovatio odpovědnost za jakoukoli škodu.
7. Klient bere na vědomí a souhlasí, že je povinen Paynovatio nahradit veškerou škodu, která jí vznikne jeho protiprávním jednáním nebo jednáním v rozporu s těmito VOP nebo Bezpečnostními pravidly, a to včetně smluvních pokut nebo jiných sankcí, které mohou být Paynovatio v této souvislosti uloženy.

## VIII. IDENTIFIKACE KLIENTA DLE AML

1. Paynovatio je finanční institucí ve smyslu AML a je povinna plnit povinnosti ve vztahu ke Klientům dle příslušných ustanovení AML zákona, zejm. provádět identifikaci Klientů ve smyslu § 7 AML a ve stanovených případech rovněž kontrolu Klientů dle § 9 AML.
2. Klient postupuje při provádění identifikace dle pokynů na webových stránkách. Identifikace může proběhnout za fyzické přítomnosti Klienta nebo vzdáleně online bez fyzické přítomnosti Klienta.
3. Je-li k využívání služeb Platebního systému Paywalletio nutná identifikace Klienta dle pravidel AML uplatňovaných společností Paynovatio a.s., dochází k aktivaci služeb až okamžikem dokončení identifikace klienta. Do té doby je využívání služeb omezeno.
4. V případě, že klient v rámci identifikace uhradil ověřovací platbu ze svého bankovního účtu, zůstávají takto uhrazené finanční prostředky Klientovi k dispozici k využití v rámci služeb Platebního systému Paywalletio (jako zůstatek v elektronické peněženke), popř. se tyto finanční prostředky vrátí zpět na účet, ze kterého je klient poukázal.
5. Paynovatio si vyhrazuje právo kdykoliv i nad rámec situací uvedených v těchto VOP vyzvat Klienta k provedení identifikace či požadovat předložení dalších identifikačních údajů nebo dokladů, je-li toho třeba ke splnění jejich povinností dle příslušných ustanovení AML.

## IX. ZALOŽENÍ, POUŽÍVÁNÍ A ZRUŠENÍ PLATEBNÍHO ÚČTU OBCHODNÍKA

1. Paynovatio a Obchodník uzavírají samostatnou smlouvu o spolupráci a zajišťování platebních transakcí (dále jen „Smlouva o spolupráci“), na základě které je Obchodníkovi založen platební účet Obchodníka v rámci Platebního systému Paywalletio.
2. Podmínky založení, používání a zrušení Platebního účtu Obchodníka jsou upraveny Smlouvou o spolupráci.

## X. SAZEBNÍK POPLATKŮ

1. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že služby nabízené v rámci Platebního systému Paywalletio mohou podléhat poplatkům dle Sazebníku poplatků a že je Klient povinen tyto poplatky zaplatit.
2. Paynovatio vydává Sazebník poplatků za účelem úpravy náhrady nákladů a poplatků spojených s provozováním Platebního systému Paywalletio. Paynovatio má právo jednostranně měnit Sazebník poplatků, s čímž Klient vyslovuje svůj výslovný souhlas. Změna Sazebníku poplatků se řídí stejnými pravidly jako změna těchto VOP.

3. Sazebník poplatků je uveřejněn na webových stránkách [www.paywalletio.eu](http://www.paywalletio.eu).
4. Odsouhlasením těchto VOP Klient dává Paynovatio pokyn, aby si náhrady a poplatky podle Sazebníku poplatků strhla ze zůstatku elektronické peněženky Klienta, příp. započítala proti nároku Klienta na vydání prostředků v rámci zpětné výměny elektronických peněz dle čl. IX VOP. V případě, že nárok Paynovatio nebude takto uspokojen, je Klient povinen tuto náhradu nebo poplatek v celé výši uhradit na základě výzvy Paynovatio.
5. Paynovatio si vyhrazuje právo aktualizovat Sazebník poplatků, zejména v případě zavedení nové platební metody. Klient je o úpravě poplatků seznámen prostřednictvím webové schránky [www.paywalletio.eu](http://www.paywalletio.eu). Klient souhlasí s novými poplatky v okamžiku, kdy novou platební metodu či službu poprvé použije.
6. Individuální dohoda mezi Paynovatio a Klientem má přednost před úpravou v Sazebníku poplatků.
7. Paynovatio si vyhrazuje právo poskytnout slevu z poplatků uvedených v Sazebníku poplatků. Sleva je účinná okamžikem stanoveným v oznámení o poskytnutí slevy.

## **XI. MOŽNÉ OMEZENÍ DOSTUPNOSTI SLUŽEB PLATEBNÍHO SYSTÉMU PAYWALLETIO**

1. Paynovatio konstatuje, že rozsah ani dostupnost platebních metod v rámci poskytování služeb Paywalletio nejsou zaručeny, pokud nebylo výslovně sjednáno jinak.
2. Klient bere na vědomí, že poskytovatelé jednotlivých platebních služeb, a to zejména v případě platebních služeb poskytovaných prostřednictvím platebních karet, mohou být oprávněni kdykoliv požadovat, aby Paynovatio přestala ve vztahu k elektronické peněženice poskytovat takovou platební službu. V takovém případě je Paynovatio povinna Klientovi neprodleně poskytování služby přerušit, což Klient bere na vědomí a výslovně s tím souhlasí.
3. Paynovatio je oprávněna v odůvodněných případech v nezbytném rozsahu a s okamžitou účinností ukončit, přerušit či omezit poskytování služeb ve vztahu k elektronické peněženice. Uvedené platí především tehdy, pokud Paynovatio získá podezření na protiprávní jednání, a to zejména používání elektronické peněženky v rozporu s těmito VOP, neautorizovaného použití elektronické nebo při porušení Bezpečnostních pravidel. Následné obnovení služeb je podmíněno odstraněním těchto nedostatků, resp. jejich vysvětlením a objasněním.
4. Paynovatio je oprávněna přerušit nebo omezit poskytování služeb na nezbytně nutnou dobu při úpravách, údržbě či opravách Platebního systému Paywalletio, jehož dostupnost je podmínkou poskytování služeb Klientovi, nebude-li mezi Paynovatio a Klientem dohodnuto jinak. V takovém případě je Paynovatio povinna Klienta předem informovat o důvodech a době trvání přerušování či omezení poskytování služeb. Přerušování nebo omezení poskytování služeb v takovém případě se nepovažuje za porušení smluvních závazků ze strany Paynovatio a nemá vliv na žádné další povinnosti smluvních stran.
5. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že výkon oprávnění Paynovatio dle tohoto článku VOP nezakládá žádný jeho nárok na náhradu škody.

## **XV. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI PAYNOVATIO**

1. Paynovatio neodpovídá Klientovi za škodu, která mu případně vznikla v důsledku ztráty hesla nebo jiných přístupových údajů k jeho elektronické peněženice nebo do jeho osobní sekce na webových stránkách.
2. Paynovatio je povinna archivovat veškeré doklady dokumentující uskutečnění platební transakce v rámci Platebního systému Paywalletio minimálně po dobu pěti let ode dne uskutečnění platební transakce.
3. Paynovatio je oprávněna provádět systémová, technologická, bezpečnostní a jiné vylepšování služeb Platebního systému Paywalletio, což Klient bere na vědomí.
4. Paynovatio je povinna provést systémová, technologická, bezpečnostní a jiné vylepšení služeb Platebního systému Paywalletio, pokud k tomu bude zavázána právními předpisy nebo ujednáními vyplývajícími ze smluvních závazků s poskytovateli platebních metod nebo na základě povinnosti smluvně převzaté v souvislosti se zajišťováním služeb Platebního systému Paywalletio.
5. V případě, kdy bude Paynovatio oprávněnou osobou nebo orgánem veřejné moci nařízeno, aby finanční prostředky Klienta svěřené jí Klienty k přeměně na elektronické peníze a za účelem provedení platební transakce převedla nebo poukázala za účelem splnění dluhu nebo jiné povinnosti (zejména se jedná o exekuční nebo insolvenční řízení ve vztahu ke Klientovi) považuje se doručení takového nařízení za žádost Klienta o vyplacení zůstatku elektronické peněženky, resp. zpětnou výměnu elektronických peněz v rozsahu určeném tímto nařízením a pohledávka Klienta za Paynovatio z tohoto důvodu se stává splatnou. Klient v takovém případě bez dalšího vyslovuje svůj souhlas s tím, aby byly finanční prostředky poukázány dle pokynu oprávněné osoby nebo orgánu veřejné moci. Převedením nebo poukázáním finančních prostředků dle pokynu oprávněné osoby nebo orgánu veřejné moci se Paynovatio zprošťuje v rozsahu plnění takto vyplaceného své povinnosti vůči Klientovi.

## **XVI. UKONČENÍ SMLOUVY**

1. Klient je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodů s dvouměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet měsícem následujícím po doručení výpovědi Smlouvy Paynovatio. Výpovědi Smlouvy se stávají splatnými všechny závazky Klienta vůči Paynovatio.
2. V případě, že je Klient 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), má Klient právo odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodů ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy za

předpokladu, že nedošlo ke splnění Smlouvy. Pokud Klient odstoupí od Smlouvy, je povinen zaplatit Paynovatio částku za do té doby poskytnuté služby dle Sazebníku poplatků.

3. Paynovatio je oprávněna Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodů s dvouměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet měsícem následujícím po doručení výpovědi Klientovi.
4. Paynovatio má právo od Smlouvy odstoupit v případě, kdy Klient poruší tyto VOP zvláště závažným způsobem nebo opakovaně.
5. Ukončením Smlouvy o poskytování služeb elektronické peněženky dochází ke zrušení elektronické peněženky. Ke dni ukončení Smlouvy Paynovatio automaticky provede výplatu zůstatku v elektronické peněženke, a to za následujících podmínek:
  - a) disponibilní i minimální zůstatek v elektronické peněženke jsou vyplaceny ihned,
  - b) část zůstatku v elektronické peněženke rovnající se součtu částek převáděných prostředků, které však Paynovatio ještě neobdržela a nejsou tak disponibilní, je vyplacena až v okamžiku, kdy tyto prostředky Paynovatio obdrží,
  - c) v ostatních případech, kdy je určitá částka zůstatku v elektronické peněženke nedisponibilní na základě těchto VOP nebo na základě právního předpisu, dojde k vyplacení zůstatku bezprostředně poté, kdy odpadne důvod, pro který se taková částka stala nedisponibilní.

## **XVII. ZMĚNY VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK**

1. Paynovatio má právo jednostranně měnit tyto VOP za podmínek níže stanovených. Klient tomu rozumí a souhlasí s tím.
2. Pokud Paynovatio změni VOP, informuje Klienta prostřednictvím emailové zprávy, která bude obsahovat odkaz na nové VOP, které si může Klient vytisknout nebo uložit v elektronické podobě.
3. V případě, že Klient nesouhlasí se změnou VOP, má právo Smlouvu přede dnem, kdy má změna VOP nabýt účinnosti, vypovědět bez výpovědní lhůty. Smlouva tak zanikne ke dni účinnosti změny VOP. V opačném případě, tedy pokud Klient Smlouvu nevypoví, má se za to, že se změnou VOP souhlasí a že souhlasí s tím, aby se Smlouva řídila novými VOP ode dne jejich účinnosti.
4. VOP jsou vydány v elektronické podobě a jsou přístupné na webových stránkách.

## **XVIII. REKLAMACE**

1. Reklamační řízení se řídí Reklamačním řádem Paynovatio zveřejněným na webových stránkách [www.paynovatio.eu](http://www.paynovatio.eu). Klient je oprávněn reklamovat chybně provedené platební transakce prostřednictvím elektronické peněženky nebo jiné mimořádné události v souvislosti s provozem Platebního systému Paywalletio ve lhůtě 3 měsíců od skutečnosti, která je předmětem reklamace.
2. Klient zašle oznámení o reklamaci na e-mail: [podpora@paywalletio.eu](mailto:podpora@paywalletio.eu).
3. Paynovatio je povinna sdělit stanovisko k uplatněné reklamaci do 30 dnů od jejího obdržení, a to na e-mailovou adresu Klienta.
4. Paynovatio je povinna v případě oprávněné reklamace přijmout a provést nápravná opatření.

## **XIX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Smlouva je archivována v elektronické podobě a není veřejně přístupná. Během trvání Smlouvy má Klient právo získat od Paynovatio na vyžádání obsah Smlouvy a další informace dle ust. § 134 až 139 ZoPS, případně dle dalších právních předpisů.
2. Smlouva se řídí českým právním řádem, především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, ZoPS, AML. V případě rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy a donucujícími ustanoveními právních předpisů mají přednost donucující ustanovení právních předpisů.
3. V případě, že Klient není občanem České republiky, souhlasí s tím, aby se smluvní vztah mezi ním a Paynovatio řídil právním řádem České republiky. Místem plnění podle Smlouvy je sídlo Paynovatio v České republice, smluvní vztah se řídí místem plnění. Služby podle Smlouvy a těchto VOP jsou poskytovány v České republice, kde rovněž zřízen a provozován Platební systém Paywalletio.
4. Klient není oprávněn převést či postoupit jakákoliv práva či pohledávky ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Paynovatio.
5. Částkami uvedenými v těchto VOP v eurech se rozumí odpovídající hodnota v jakémkoliv měně stanovená podle kurzu vyhlášeného Českou národní bankou a platného pro den, ve kterém dochází k nákupu, uplatnění či zpětné výměně elektronických peněz; pokud tento kurz ještě
6. není v tomto dni k dispozici, použije se kurz platný pro předchozí den.
7. Jestliže Klient provozuje na základě příslušného oprávnění podnikatelskou činnost v prostředí internetu za účelem prodeje zboží nebo poskytování služeb a jestliže používá služby Platebního systému Paywalletio v souvislosti s touto činností, nepoužijí se na něj ustanovení právních předpisů nebo těchto VOP na ochranu spotřebitele. Používá-li Klient služby Platebního systému Paywalletio v souvislosti s podnikatelskou činností, je povinen doložit do jednoho týdne, že je drobným podnikatelem ve smyslu ZoPS. Pokud tak v uvedené lhůtě neučiní, platí, že drobným podnikatelem není.
8. Ve vztahu k pohledávkám vzniklým z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní je vyloučena aplikace ust. § 1987 odst. 2 občanského zákoníku a Paynovatio i Klient souhlasí s tím, že i nejistá a/nebo neurčitá pohledávka je způsobilá k započtení.

9. Ukáže-li se některé ustanovení Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv takové vady na ostatní ustanovení Smlouvy obdobně dle § 576 občanského zákoníku.
10. V případě rozporů mezi těmito VOP a dalšími pravidly, které upravují používání Platebního systému Paywalleto, má přednost úprava obsažená v těchto VOP, pokud není výslovně uvedeno jinak.
11. Klient vyslovuje svůj souhlas s tím, aby Paynovatio svá práva a povinnosti ze Smlouvy převedla na jinou osobu. V takovém případě je Paynovatio povinna Klienta neprodleně informovat.
12. Důkazem o obsahu Smlouvy jsou Klientem zadané údaje v souvislosti s používáním služeb Platebního systému Paywalleto a jejich záznam uložený v Platebním systému Paywalleto.
13. Veškerá korespondence související s touto Smlouvou bude zasílána elektronickou poštou na kontaktní emailové adresy Paynovatio: podpora@Paywalleto.eu a Klienta, přičemž obě strany tento způsob korespondence považují za vyhovující, spolehlivý a účelný. Pouze v případě, kde donucující právní předpisy vyžadují doručení oznámení nebo jiné písemnosti poštou nebo jiným způsobem, budou Paynovatio a Klient mezi sebou komunikovat požadovaným způsobem.
14. Kontaktní e-mailovou adresou Klienta je emailová adresa evidovaná v Platebním systému Paywalleto a Klient je odpovědný za to, že jeho emailová adresa bude po celou dobu trvání smluvního vztahu funkční a bude možno na ni zasílat elektronickou poštu. Paynovatio nenese odpovědnost v případech, kdy Klient neudrží svou emailovou adresu funkční nebo kdy pravidelně nekontroluje přijaté e-mailové zprávy a včas na ně nereaguje.
15. Klient se zavazuje nepředat a nezpřístupnit bez výslovného souhlasu Paynovatio nebo bez zákonných důvodů třetím osobám informace o sjednaných obchodních a smluvních podmínkách, jakož ani jiné informace týkající se obchodních aktivit Paynovatio, obchodních nebo technologických postupů a know-how, pokud je Klient v průběhu smluvního vztahu získá. To platí taktéž o informacích a postupech či zabezpečení Platebního systému Paywalleto. Klient se dále zavazuje zabránit zpřístupnění softwarového vybavení Platebního systému Paywalleto třetím osobám. Tyto povinnosti Klienta trvají i po skončení smluvního vztahu s Paynovatio.
16. Paynovatio se zavazuje nepředat a nezpřístupnit bez souhlasu Klienta nebo zákonných důvodů třetím osobám informace o Klientovi, které získala v souvislosti s touto Smlouvou nebo jejím plněním. Tím však není dotčeno plnění oznamovacích nebo informačních povinností vůči orgánům veřejné moci na základě právních předpisů.
17. Orgánem dohledu nad činností Paynovatio je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Na tento orgán se Klient může obrátit se svou stížností.
18. Uzavřením Smlouvy Klient potvrzuje, že mu byly před uzavřením Smlouvy poskytnuty veškeré potřebné předmluvní informace důležité pro jeho rozhodnutí uzavřít Smlouvu, že se s těmito VOP seznámil s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy, že obsah těchto VOP je pro něj určitý a srozumitelný a že jsou mu veškerá práva a povinnosti plynoucí Klientovi z tohoto smluvního vztahu jasná a zřejmá a rozumí jim.
19. Pokud Klient provedl svou registraci v Platebním systému Paywalleto v období před nabytím účinnosti těchto VOP, souhlasí s tím, aby Smlouva vznikla a práva a povinnosti ze Smlouvy se řídily VOP účinnými ke dni uzavření Smlouvy s tím, že dnem nabytí účinnosti nových VOP se Smlouva řídí těmito novými VOP.
20. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 01. 06. 2024

V Praze dne 31. 05. 2024

Paynovatio a.s.