

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## Payment Institution NFD a.s.

### ÚVODNÉ USTANOVENIA

#### Preambula

Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) spoločnosti Payment Institution NFD a.s., so sídlom Popradská 17/670, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 46 847 162, zapísaná v OR Okresného súdu Prešov, oddiel Sa, vložka č. 10486/P, povolenie na činnosť platobnej inštitúcie evidované pod č. rozhodnutia: ODB-10851/2014-7 (ďalej len „NFD“ alebo „Spoločnosť“) sú vypracované v zmysle § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka a vydané v súlade s § 31 Zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“), ktoré tvoria súčasť každého zmluvného vzťahu medzi Platobnou inštitúciou Payment Institution NFD a.s. a Klientom. VOP ustanovujú základné práva a povinnosti každého právneho vzťahu medzi Platobnou inštitúciou a jej Klientom, sú záväzné pre všetkých účastníkov tohto zmluvného vzťahu, odo dňa prvého prejavu vôle Klienta smerujúceho k vzniku záväzkového vzťahu so spoločnosťou, ak sa strany výslovne písomne nedohodnú inak.

#### I. Základné definície a pojmy

Pre účely týchto VOP a celého právneho vzťahu medzi Platobnou inštitúciou a Klientom sa použijú nižšie uvedené definície a pojmy s nasledujúcim významom:

**AML** – na účely tohto dokumentu sa za AML rozumie Zákon č. 297/2008 Z.z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu

**Autentifikácia:** proces overenia totožnosti Klienta alebo oprávnenosti používať platobný prostriedok Klienta vrátane použitia vybraných bezpečnostných prvkov najmä pri prihlásení do Internet Bankingu alebo Mobilnej aplikácie, alebo v iných dohodnutých alebo zákonom stanovených situáciách

**Autorizácia:** udelenie súhlasu Klienta na vykonanie platobnej operácie (pokynu) alebo inej dispozície s platobným účtom alebo finančnými prostriedkami na platobnom účte v rámci systému Platobnej inštitúcie (podpis, heslo, sms kód, a pod.). Spôsoby a postupy autorizácie sú uvedené v týchto VOP, ktoré sú súčasťou Rámcovej zmluvy medzi Platobnou inštitúciou a Klientom.

**Balík služieb:** v rámci balíkov služieb (Payment Institution NFD a.s.), ktoré určuje Spoločnosť v Cenníku a v Dokumente s informáciami o poplatkoch, poskytuje Spoločnosť Klientom za zvýhodnených podmienok vedenie platobných účtov a s nimi súvisiacich služieb.

**Bankové spojenie:** pre účely týchto VOP sa tým rozumie bankové spojenie na prevod finančných prostriedkov na platobný účet klienta. Pre príjem finančných prostriedkov platobným príkazom sa uvádza číslo účtu; pre cezhraničný platobný príkaz sa uvádza názov a adresa Platobnej inštitúcie a číslo účtu v tvare IBAN a BIC, resp. SWIFT kód Platobnej inštitúcie; a pri každom druhu prevodu finančných prostriedkov je dôležitý údaj popis platby - jedinečný identifikátor klienta.

**Bezpečnostný prvok:** nástroj jedinečne pridelený Klientovi, ktorý sa používa na jeho Autentifikáciu a Autorizáciu pri využívaní služieb Internet bankingu a mobilnej aplikácie. Bezpečnostné prvky Internet bankingu sú Identifikačné číslo (ID), autorizačný SMS kód, autorizačný emailový kód, emailová správa zadaná Klientovi s potvrdzujúcim internetovým odkazom (linkom) na verifikáciu emailovej adresy Klienta a heslo. Bezpečnostné prvky mobilnej aplikácie sú mobilný PIN, autorizačný SMS kód, autorizačný emailový kód.

**Cenník:** dokument obsahujúci prehľad služieb a úkonov poskytovaných Klientovi s uvedením príslušných poplatkov za využívanie týchto služieb a realizáciu jednotlivých úkonov, ako aj obsah balíkov služieb a bližšie podmienky ich poskytovania. Cenník tvorí súčasť týchto VOP a Zmluvy s Klientom. Ak ste spotrebiteľom, Cenníkom sa rozumie „Cenník Payment Institution NFD a.s. pre fyzické osoby - občanov“; ak ste fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, Cenníkom sa rozumie „Cenník Payment Institution NFD a.s. pre fyzické osoby - podnikateľov a právnické osoby. Platobná inštitúcia je oprávnená Cenník služieb kedykoľvek meniť a aktualizovať. Zmeny v Cenníku sú platné a účinné okamihom zverejnenia upraveného Cenníka na internetovej stránke Platobnej inštitúcie, s upozornením od kedy je Cenník platný. Jeho obsah sa zhoduje s dokumentom „Dokument s informáciami o poplatkoch“.

**Cut-off time:** najneskorší čas, do kedy Platobná inštitúcia preberá alebo prijíma platobné (prevodné) príkazy v príslušnom pracovnom dni a do ktorého realizuje transakcie so splatnosťou v deň prijatia príkazu. Platobné príkazy prijaté po cut-off time sa spracovávajú nasledovný pracovný deň.

**Disponent:** je osoba splnomocnená Klientom na vykonávanie niektorých úkonov vo vzťahu k platobnému účtu, vykonávanie všetkých úkonov vo vzťahu k platobnému účtu.

**Dokument s informáciami o poplatkoch:** je dokument s informáciami o poplatkoch za služby viazané na platobný účet. Prostredníctvom tohto dokumentu si vie klient jednoducho porovnať poplatky za najbežnejšie služby súvisiace s platobným účtom v jednotlivých finančných inštitúciách. Jeho obsah sa zhoduje s dokumentom Cenník.

**Dôverné informácie:** všetky informácie, údaje a dáta, ktoré sú obsahom zmluvných podmienok alebo súvisiacich so zmluvným vzťahom medzi Platobnou inštitúciou a Klientom a/alebo informácie, údaj a dáta o záležitostiach týkajúcich sa Klienta a Platobnej inštitúcie a ich obchodov, s ktorými sa účastníci oboznámili pri alebo v súvislosti s uzatváraním Zmluvy alebo plnením jednotlivých zmluvných podmienok, informácie o platobných operáciách a všetky ďalšie a akékoľvek iné informácie súvisiace s aktivitami niektorej zo zmluvných strán, ktoré majú určitú hodnotu a sú tak spôsobilé priniesť niekomu prospech alebo poškodiť Platobnú inštitúciu alebo Klienta alebo ktoré sú stranou, ktorá ich poskytuje označené za dôverné alebo ich dôverná povaha vyplýva z ich podstaty alebo z okolností známych druhej zmluvnej strane.

**eCard:** kartový prijímateľ (acquirer) eCard Spółka Akcyjna, 80 387 Gdansk, ul. Arkónska 11, Korešpondenčná adresa: 00 043 Warszawa, ul. T. CZackiego 7/9/11.

**Elektronický podpis:** autorizačný kód zaslaný formou sms na číslo klienta (žiadateľ/a)

**Expresná platba:** platba so skrátenou lehotou na spracovanie platobného príkazu na osobitný príkaz Klienta, pri ktorej Platobná inštitúcia odpíše sumu platobného príkazu z platobného účtu Klienta a spracuje platobný príkaz v rovnaký deň, ako bol príkaz zadaný Klientom (ak bol zadaný pred cut-off time). Expresná platba je osobitne spoplatňovaná v zmysle platného Cenníka.

**Chargeback (vrátenie platby):** proces spätného zúčtovania platobnej transakcie prostredníctvom platobnej karty.

**IBAN:** (International Bank Account Number): medzinárodné bankové číslo účtu, ktoré umožňuje jednoznačnú identifikáciu príjemcu a automatizované spracovanie platby. Skladá sa z kódu krajiny, kontrolného čísla (pre každého Klienta je vypočítané presne stanoveným algoritmom z kódu Platobnej inštitúcie, predčísčia a čísla účtu), kódu Platobnej inštitúcie - banky, predčísčia a čísla účtu Klienta.

**Internet Banking:** samostatný platobný prostriedok, privátna zabezpečená zóna/prostredie nachádzajúce sa v sieti internet kam sa Klient prihlásil a kde má možnosť plne využívať platobné služby Poskytovateľ/a alebo spravovať údaje svojho profilu na základe rámcovej zmluvy.

**Iný poskytovateľ platobných služieb:** pre účely týchto VOP sa rozumie poskytovateľ platobných služieb príjemcu, alebo korešpondenčná banka poskytovateľ/a platobných služieb, banka, pobočka zahraničnej banky, platobná inštitúcia a inštitúcia elektronických peňazí založená podľa Zákona a zároveň pobočka platobnej inštitúcie a inštitúcie elektronických peňazí, iná obdobná finančná inštitúcia poskytujúca platobné služby podľa Zákona alebo je považovaná za inú finančnú inštitúciu podľa medzinárodných zvyklostí, ktoré neodporujú Zákonom. Iný poskytovateľ platobných služieb ako NFD, ktorý poskytuje platobnú iniciačnú službu alebo službu informovania o platobnom účte.

**Jedinečný identifikátor:** je kombinácia písmen, číslíc alebo symbolov, ktorú oznámi poskytovateľ platobných služieb používateľovi platobných služieb a ktorú používateľ platobných služieb poskytne na účely jednoznačnej identifikácie iného používateľ/a platobných služieb alebo jeho platobného účtu pre platobné operácie. Jedinečný identifikátor je povinný údaj jednoznačne preukazujúci platiteľ/a, alebo príjemcu, ktorý pri platobných operáciách musí byť správne uvedený, aby platobná inštitúcia mohla vykonať korektné vykonanie platobnej služby, podľa § 21 a násl. Zákona

**Klient:** je osoba fyzická alebo právnická, ktorá vstúpila s Platobnou inštitúciou do zmluvných vzťahov ako používateľ platobných služieb, ktorý používa platobné služby ako platiteľ alebo príjemca, zmysle zákona č. 492/2009 o platobných službách, § 2 bodov 4) a 5) Zákona, pričom platiteľ a príjemca môže byť tá istá osoba. Taktiež Klientom je osoba, s ktorou Platobná inštitúcia rokovala o uzavretí obchodu no neuskutočnil sa, ako aj osoba, ktorá prestala byť Klientom Platobnej inštitúcie. Pričom sa nevylučuje možnosť, aby Klient sa stal spotrebiteľom, zmysle Zákona. Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy, predmetom ktorej je poskytovanie platobných služieb, nekoná v rámci svojho zamestnania, povolania alebo podnikania, pričom poskytovateľ platobných služieb považuje za spotrebiteľ/a aj osobu, ktorá v čase uzatvorenia rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných služieb zamestnáva menej ako desať osôb a ktorej ročný obrat alebo celková ročná bilančná hodnota nepresahuje 2 000 000 eur.

**Merchant:** na účely tohto dokumentu sa za Merchanta považuje Klient, ktorý využíva alebo plánuje využívať služby platobnej inštitúcie najmä na zber tržieb resp. finančných prostriedkov od iných osôb.

**Obchodné podmienky („OP“):** súhrn práv a povinností Klientov a Platobnej inštitúcie upravujúcich využívanie jednotlivých produktov/služieb platobného styku poskytovaných Platobnou inštitúciou, pokiaľ ich Platobná inštitúcia vydá pre príslušný produkt alebo službu. Práva a povinnosti, ktoré nie sú upravené v OP príslušného produktu/služby sa spravujú týmito VOP. V prípade vzájomného rozporu ustanovení OP a VOP majú prednosť ustanovenia OP.

**Platobná inštitúcia:** obchodná spoločnosť Payment Institution NFD a.s., so sídlom Popradská 17/670, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 46 847 162, zapísaná v OR Okresného súdu Prešov, oddiel Sa, vložka č. 10486/P, ktorá je osobou

oprávnenou na vykonávanie platobných služieb v súlade s licenciou udelenou podľa Zákona, pod registračným číslom povolenia: ODB-10851/2014-7.

**Platiteľ:** Platiteľom sa rozumie osoba, ktorá má zriadený platobný účet a predkladá platobný príkaz poskytovateľovi platobných služieb

**Platobná operácia** (inak aj „platba“): je vklad finančných prostriedkov, výber finančných prostriedkov alebo prevod finančných prostriedkov na pokyn platiteľa alebo príjemcu alebo prostredníctvom príjemcu poskytovateľovi platobných služieb vykonávaný v rámci platobných služieb podľa § 2 odseku 1 písm. c) a písm. e) Zákona.

**Platobnou službou:** vykonávanie platobných operácií vrátane prevodu finančných prostriedkov z platobného účtu, alebo na platobný účet vedený u poskytovateľa platobných služieb v zmysle § 2 ods (1) písm c) bod 1 a bod 2. Zákona úhradou, platobnou kartou alebo iného platobného prostriedku. Platobná inštitúcia pri konkrétnej platobnej službe určí maximálnu lehotu v závislosti od rozsahu a štruktúry Klientom požadovanej služby na jej vykonanie, inak je maximálna lehotu na vykonanie platobnej služby D+1 to sa nevzťahuje na platobný príkaz, pri ktorom je Platobná inštitúcia povinná zabezpečiť prevedenie sumy platobnej operácie najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa, po okamihu prijatia platobného príkazu.

**Platobný príkaz:** bezpodmienečný a jednoznačný pokyn Klienta Platobnej inštitúcií na uskutočnenie platobnej operácie alebo na iné nakladanie s finančnými prostriedkami na platobnom účte Klienta pokiaľ nie je dohodnuté inak.

- Jednorazový: platobný príkaz uskutočnený Klientom jednorázovo;
- Trvalý príkaz na úhradu: príkaz nastavený na pravidelné platby v súlade s náležitosťami Platobnej inštitúcie;

**Platobný styk:** všetky platobné operácie a platobné služby súvisiace s vedením platobného účtu.

**Platobný účet:** sa rozumie bežný účet alebo iný účet vedený u poskytovateľa platobných služieb na meno a priezvisko, ak ide o fyzickú osobu, obchodné meno alebo názov, ak ide o právnickú osobu, jedného alebo viacerých používateľov platobných služieb, ktorý sa používa na vykonávanie platobných operácií.

**Pracovný deň:** deň, v ktorom svoju činnosť vykonáva Platobná inštitúcia a ostatné inštitúcie zúčastňujúce sa na prevode finančných prostriedkov, spravidla pondelok až piatok. Pracovným dňom nie sú dni pracovného pokoja (víkendy, štátne a iné sviatky a dni oficiálne deklarované ako dni pracovného pokoja v Slovenskej republike), príp. iné dni, ktoré vyhlási Platobná inštitúcia ako nepracovné pokiaľ nie je uvedené inak.

**Prevádzkové priestory:** priestory spoločnosti, v ktorých spravidla dochádza k vykonávaniu zadaných pokynov a poskytovaniu služieb.

**Príjemca:** osoba, ktorá je pri vykonávaní platobnej služby určená ako príjemca finančných prostriedkov príslušnej platobnej operácie.

**Prístupové údaje:** súbor údajov vzťahujúcich sa ku konkrétnemu účtu Klienta umožňujúcich identifikáciu príslušnej osoby a autorizáciu jej jednotlivých žiadostí a pokynov pri komunikácii s Platobnou inštitúciou pri poskytovaní služieb platobného styku. Prístupové údaje sú udeľované prostredníctvom zabezpečenej emailovej správy zadanej Klientom, s potvrdzujúcim internetovým odkazom (linkom) na verifikáciu emailovej adresy Klienta.

**Reklamačný poriadok:** dokument upravujúci postup, práva a povinnosti Platobnej inštitúcie a Klienta pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality a správnosti poskytovania platobnej služby Platobnou inštitúciou. Zmenu reklamačného poriadku zverejňuje Platobná inštitúcia na svojej internetovej stránke alebo iným vhodným spôsobom. Zverejnenie zabezpečí najneskôr v deň účinnosti zmeny.

**Reputačné riziko:** je riziko poškodenia dobrého mena Platobnej inštitúcie, alebo ktoréhokoľvek partnera Platobnej inštitúcie, iným klientom Platobnej inštitúcie.

**SEPA krajiny :** aktuálny zoznam krajín, ktoré pristúpili k SEPA (Single Euro Payments Area) je uvedený na <http://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/html/index.en.html>

**Silná Autentifikácia:** Autentifikácia na základe použitia dvoch alebo viacerých vybraných Bezpečnostných prvkov, ktorými sú vedomosť (Bezpečnostný prvok, ktorý pozná len Klient, ako napr. heslo a identifikačné číslo), vlastníctvo (Bezpečnostný prvok, ktorý vlastníte alebo držíte len Vy) a Klientove charakteristické znaky, ktoré ho špecifikujú. My uplatňujeme Vašu Silnú Autentifikáciu v prípadoch stanovených právnymi predpismi.

**Slovník štandardizovanej terminológie:** výklad pojmov pre najbežnejšie služby viazané na platobný účet, definície týchto pojmov, a vlastné označenia poplatkov Platobnej inštitúcie, ktoré používame v Rámcovej zmluve, týchto VOP, Špeciálnych obchodných podmienkach a v iných súčiastiach zmluvy o zriadení platobného účtu, vrátane obchodných a reklamných informácií. Slovník pojmov je bezplatne k dispozícii na webovom sídle spoločnosti a v mieste prevádzky spoločnosti.

**Služba informovania o platobnom účte:** služba poskytovaná Klientovi Platobnej inštitúcie Iným poskytovateľom platobných služieb ako je Platobná inštitúcia prostredníctvom internetu alebo iného elektronického distribučného kanálu, spočívajúca v poskytovaní konsolidovaných informácií o jednom alebo viacerých Klientských účtoch, ktoré sú prístupné online prostredníctvom internetu a ktoré máte vedené u jedného alebo viacerých poskytovateľov platobných služieb (v jednej alebo viacerých bankách). Služba informovania o účte je online služba, čo znamená, že informácia o Vašom platobnom účte, ako napríklad zostatok alebo obrátové položky v rozsahu poskytovanom Platobnou inštitúciou, Klientovi

Iný poskytovateľ platobných služieb poskytne alebo sprístupní elektronicky prostredníctvom technického zariadenia (napríklad mobilná aplikácia v mobilnom telefóne alebo tablete).

**Špecifikácia klienta:** sú informácie o klientovi, záujemcovi o platobný účet Merchant, ktoré presne špecifikujú technické prostredie, údaje o predmete podnikania, webstránku klienta, upravujú účel použitia Virtuálneho terminálu a sú súčasťou KYC procesu a zmluvy.

**Účet:** platobný účet, ktorý je zriadený pre jeho majiteľa na základe uzatvorenej rámcovej písomnej zmluvy na dobu neurčitú. Majiteľ účtu si pri vytváraní účtu vyberie menu, v ktorej môže mať účet zriadený, a to: euro, poľský zlotý, česká koruna, britská libra.

**BonoPay terminál:** je platobný prostriedok platobnej inštitúcie, je mobilná aplikácia klienta Merchant pre prijímanie a spracovanie bezhotovostných platobných operácií. Prostredníctvom terminálu sa zadávajú príkazy na výber finančných prostriedkov pre príjem úhrad za ponúkané tovary a poskytnuté služby.

**Webová stránka:** internetová stránka [www.pay-institution.eu](http://www.pay-institution.eu), ktorá je oficiálnou internetovou stránkou Platobnej inštitúcie, prostredníctvom ktorej, resp. jej podstránok/domén, nižšej kategórie, emailových adries a aplikácií (napr. Internet Banking) je uskutočňovaná komunikácia medzi Platobnou inštitúciou a Klientom.

**Zmluva:** ktorou sa rozumie rámcová zmluva podľa Zákona, záväzkoprávny vzťah, ktorého predmetom je poskytovanie platobných služieb Platobnou inštitúciou v prospech Klienta, ktorá vzniká na základe právne záväzného aktu Klienta vykonaného v písomnej, a/alebo elektronickej forme na poskytnutie platobnej služby alebo zriadenie platobného účtu. Súčasťou Zmluvy sú i tieto VOP, Cenník/Dokument s informáciami o poplatkoch príp. i OP pre príslušný produkt/platobnú službu, pre ktorú sa Klient rozhodol ak sú vydané, pokiaľ nie je uvedené inak.

**Zverejnenie:** sprístupnenie dokumentu alebo informácie na prevádzkovom mieste, webovom sídle, prostredníctvom služieb Internet banking alebo mobilnej aplikácie alebo iným vhodným spôsobom, ktorý Klientovi umožní oboznámiť sa s ním. Zverejnenie nadobúda účinky jeho sprístupnením, ak v ňom nie je uvedené inak. Zverejnenie je neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP.

## **II. IDENTIFIKÁCIA KLIENTA, VZNIK A ZÁNİK ZÁVAZKOVÉHO VZŤAHU**

### **A. Identifikácia a konanie Klienta**

1. Platobná inštitúcia je povinná pri uzatváraní obchodného vzťahu, vykonávaní príležitostného obchodného vzťahu alebo v prípade akýchkoľvek pochybností alebo podozrení pri vykonávaní platobných operácií Klienta alebo o údajoch, ktoré klient poskytol Platobnej inštitúcií pred tým, identifikovať a overiť identifikáciu Klienta alebo osoby konajúcej v jeho mene alebo na jeho účet, a to v súlade so všeobecne záväznými predpismi a internými predpismi a postupmi Platobnej inštitúcie. Ak Klient alebo osoba konajúca v jeho mene alebo na jeho účet odmietne vyhovieť požadovanému rozsahu identifikácie a overeniu identifikácie je Platobná inštitúcia oprávnená odmietnuť uskutočnenie príslušnej platobnej operácie alebo uzavretie Zmluvy.
2. Platobná inštitúcia je oprávnená požadovať od Klienta, aby identifikoval konečného užívateľa výhod a tiež preukázanie dokladov totožnosti konečného užívateľa výhod. Platobná inštitúcia je zároveň oprávnená požadovať od Klienta informácie o účele a plánovanej povahe obchodného vzťahu a Klient je povinný tieto informácie Platobnej inštitúcii poskytnúť.
3. Klient súhlasí s poskytnutím všetkých nevyhnutných údajov, informácií a dokumentov pre účely identifikácie a overenia identifikácie, vrátane vyhotovenia kópie dokladu totožnosti, príp. iných dokladov, pokiaľ budú pre účely identifikácie alebo overenia identifikácie nevyhnutné.
4. Spôsob, forma a konkrétny druh dokladu, ktorý je nevyhnutný k otvoreniu platobného účtu, príp. k následnej identifikácii alebo overeniu identifikácie Klienta pri vykonávaní starostlivosti podľa AML stanoví vnútorný predpis Platobnej inštitúcie upravujúci jednotlivé druhy starostlivosti vo vzťahu ku Klientom alebo špeciálne Obchodné podmienky Platobnej inštitúcie, ak sa strany nedohodnú inak. Platobná inštitúcia je oprávnená na základe vlastného uváženia požadovať i ďalšie dokumenty a informácie od Klienta v prípade akýchkoľvek pochybností spojených s jeho identifikáciou, overením jeho identifikácie alebo v súvislosti s platobnými operáciami, ktoré Klient uskutočňuje.
5. Pri používaní elektronických alebo technických zariadení Klientom sa Klient autorizuje - je Klient identifikovaný prostredníctvom jedinečných prístupových údajov, ktoré ho oprávňujú na vykonanie konkrétnej platobnej služby alebo iného úkonu vo vzťahu k platobnému účtu.
6. Jedinečnými prístupovými údajmi disponuje i osoba oprávnená konať v mene Klienta – disponent, ktorá podlieha rovnakej miere identifikácie a overenia identifikácie v súlade s týmito VOP a príslušnými vnútornými predpismi Platobnej inštitúcie.

7. Disponent je osoba splnomocnená Klientom na vykonávanie niektorých úkonov vo vzťahu k platobnému účtu, vykonávanie všetkých úkonov vo vzťahu k platobnému účtu alebo vykonávaniu platobných operácií v mene a na účet Klienta. Rozsah oprávnení disponenta je vymedzený v príslušnom dokumente obsahujúcom i podpisový vzor disponenta ako osoby oprávnenej konať v mene Klienta. Podpis musí obsahovať osobnostné znaky s prvkami individuality.
8. Klient je oprávnený dať sa pri jednotlivom právnom úkone zastúpiť treťou osobou i na základe písomného plnomocenstva. Rozsah plnomocenstva musí byť určitý a jasne vymedzený a podpis splnomocniteľa musí byť úradne osvedčený alebo plnomocenstvo musí byť podpísané pred pracovníkom Platobnej inštitúcie, ktorému musí byť jednoznačne preukázaná totožnosť splnomocniteľa. Klient je oprávnený splnomocniť i viacero osôb je však povinný uviesť, akým spôsobom sú splnomocnené osoby oprávnené konať (samostatne alebo spoločne).
9. V prípade predloženia hodnoverného dokladu o úmrtí jediného majiteľa platobného účtu, Spoločnosť neumožní nakladať s peňažnými prostriedkami na tomto účte až do právoplatného rozhodnutia o dedičstve, pokiaľ osobitný právny predpis neustanovuje inak. Smrťou jediného majiteľa účtu zanikajú oprávnenia osôb oprávnených podľa podpisového vzoru. Spoločnosť zablokuje prístup k tomuto účtu prostredníctvom služieb Internet banking a mobilnej aplikácie.

## **B. Otvorenie účtu, vznik záväzkového vzťahu**

### **I. Všeobecné informácie**

1. Platobná inštitúcia poskytuje platobné služby Klientovi na základe Zmluvy uzatvorenej s Klientom. Súčasťou Zmluvy sú tieto VOP, Cenník/Dokument s informáciami o poplatkoch, príp. iné dokumenty, ktoré sú uvedené v Zmluve a stávajú sa súčasťou Zmluvy. Jednotlivé podmienky pre otváranie účtov a realizáciu platobných operácií sú uvedené v týchto VOP, ak iný dokument nestanovuje inak.
2. Klient sa zaväzuje uvádzať všetky informácie, ktoré poskytuje pri uzatváraní Zmluvy vždy pravdivo, úplne, presne a zrozumiteľne, v opačnom prípade je Platobná inštitúcia oprávnená odstúpiť od Zmluvy. So súhlasom Platobnej inštitúcie je možné Zmluvu po doplnení jednotlivých údajov následne konvalidovať.
3. Zmluvu medzi Klientom a Platobnou inštitúciou je možné uzatvoriť písomne alebo elektronicky prostredníctvom webovej stránky Platobnej inštitúcie, príp. iným obdobným spôsobom, na základe ktorého je možné jednoznačne identifikovať kladný prejav vôle Klienta so zmluvnými podmienkami Platobnej inštitúcie. Klient si môže zaregistrovať účet prostredníctvom webu, registráciou na pozadí zmluvného partnera MPS, alebo klient spotrebiteľ a klient so záujmom o účet biznis aj prostredníctvom aplikácie Bonopay. Záväzkový vzťah vzniká podpisom príslušných právnych aktov Klientom a Platobnou inštitúciou alebo prijatím elektronického návrhu Zmluvy pravdivo a úplne vyplneného Klientom. O prijatí návrhu Klienta a platnosti a účinnosti Zmluvy uzatvorenej elektronicky alebo iným obdobným spôsobom je Klient bezodkladne Platobnou inštitúciou informovaný obdobným spôsobom ako bola Zmluva uzatvorená (napr. potvrdzujúci email.)
4. Dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti Zmluvy sa stávajú tieto VOP, príp. OP vzťahujúce sa k platobnej službe, ktorú sa Klient zaviazal užívať, záväzné pre všetky zmluvné strany. Jednotlivé časti zmluvného vzťahu, podľa svojej povahy, platia až do doby úplného vysporiadania práv a záväzkov medzi Platobnou inštitúciou a Klientom.
5. Súčasťou Zmluvy je aj zriadenie platobného účtu pre Klienta, pokiaľ sa strany nedohodnú inak. Platobná inštitúcia vedie platobný účet počas celej doby platnosti Zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Jednotlivé funkcionality Platobného účtu sú Klientovi sprístupnené až po splnení podmienok uvedených v Zmluve a súvisiacich dokumentoch.
6. Platobná inštitúcia zriaďuje a vedie Klientovi platobný účet na základe uzatvorenej Zmluvy. Platobná inštitúcia si vyhradzuje právo otvoriť klientovi platobný účet, resp. sprístupniť jednotlivé funkcionality Platobného účtu (napr. realizácie platobných operácií) až po vykonaní identifikácie, príp. overení identifikácie Klienta.
7. Počas platnosti Zmluvy je ktorýkoľvek Klient oprávnený požiadať Platobnú inštitúciu o zmenu Zmluvy, zmenu nastavenia platobného účtu, a pod. prostredníctvom elektronickej alebo písomnej žiadosti Klienta doručenej Platobnej inštitúcii. Elektronická žiadosť je akceptovaná iba ak je doručená z registračného emailu, ktorý eviduje platobná inštitúcia. Predmet Zmluvy je možné doplniť vždy ak o to Klient požiada spôsobom stanoveným pre konkrétny typ Zmluvy/platobnej služby. Zúženie predmetu Zmluvy je možné len vo výpovedných lehotách, ktoré sú stanovené pre konkrétny typ platobnej služby, pokiaľ sa strany nedohodnú inak.
8. Klient je povinný v prípade zmeny akejkoľvek informácie, ktorú uviedol v Zmluve/návrhu Zmluvy, ohlásiť túto skutočnosť Platobnej inštitúcii, a to prostredníctvom kontaktovania platobnej inštitúcie na adrese klientskej podpory uvedenej na webovej stránke Platobnej inštitúcie alebo písomnou formou bezodkladne po nadobudnutí platnosti príslušnej zmeny. Platobná inštitúcia nezodpovedá za akúkoľvek škodu, ktorá vznikne Klientovi neoznámením zmeny

uvedenej v Zmluve alebo iných dokumentoch alebo jej neskorým oznámením a až do momentu jej oznámenia považuje za záväznú informáciu uvedenú Klientom pri uzatváraní Zmluvy.

## II. Platobné účty

1. Platobná inštitúcia zriaďuje a vedie nasledovné typy platobných účtov:
  - Platobný účet pre fyzické osoby („Osobný účet“) a
  - Platobný účet pre právnické osoby („Biznis účet“)
  - Platobný účet pre právnické osoby e-shopy a kamenné predajne („Biznis Merchant účet“)
  - a) Pre účely Zmluvy je možné zriaďovať platobné účty pre právnické osoby aj podnikajúcim fyzickým osobám (živnosť, slobodné povolanie a pod.) registrovaným v príslušnom registri na základe osobitných právnych predpisov alebo vykonávajúcim podnikateľskú činnosť na základe príslušného oprávnenia.
  - b) Platobný účet Merchant je účet s rovnakými parametrami ako Biznis s tým, že je určený pre prevádzkovateľov e-shopov a kamenných predajní, ktorým sa vykoná technická implementácia „BonoPay terminálu“.
5. Platobné účty sú vedené na meno a priezvisko/obchodný názov Klienta, ak sa strany nedohodnú v osobitnom prípade inak. Každý platobný účet má pridelené svoje číslo, ktoré je generované automaticky a ktoré je v rámci Platobnej inštitúcie a jej systému platobných účtov unikátne. V osobitných prípadoch je Platobná inštitúcia oprávnená meniť čísla platobných účtov z dôvodov zmien v bankovom informačnom systéme, o takejto zmene je však povinná bezodkladne informovať Klienta.
6. Klient má prostredníctvom webovej stránky Platobnej inštitúcie a Internetbankingu, prípadne aj mobilnej aplikácie prístup ku svojmu platobnému účtu/platobným účtom a na základe zodpovedajúcej autorizácie môže Klient kedykoľvek pristupovať k informáciám týkajúcim sa platobného účtu, predovšetkým stave a pohyboch na platobnom účte, aktuálnom zostatku na Platobnom účte a po zadaní príslušných kritérií k zoznamu platobných príkazov a iných platobných operácií. Jednotlivé výpisy je možné exportovať do súborov za účelom ich vytlačenia v súlade s nastavením platobného účtu. Platobná inštitúcia poskytne listinný výpis klientovi na jeho vyžiadanie, pričom je oprávnená požadovať za takýto výpis úhradu nákladov.
7. Platobná inštitúcia poskytne raz mesačne klientovi spotrebiteľovi Výpis poplatkov za služby viazané na platobný účet spotrebiteľa (ďalej len „výpis poplatkov“). Klient spotrebiteľ sa s platobnou inštitúciou dohodol na nasledovných podmienkach: a) platobná inštitúcia výpis poplatkov bezplatne sprístupní v Internet bankingu klienta spotrebiteľa podľa bodu 6. tohto článku; b) zašle ho bezplatne poštou na dohodnutú adresu klienta spotrebiteľa v prípade, že výpis poplatkov nebude sprístupnený spôsobom uvedeným v písm. a); c) poskytne sa klientovi spotrebiteľovi v listinnej podobe vždy, keď o to požiada klient spotrebiteľ, s ktorým má platobná inštitúcia uzatvorenú rámcovú zmluvu, pričom za takéto dodatočné poskytnutie výpisu poplatkov bude platobná inštitúcia oprávnená požadovať úhradu nákladov; d) výpis bude poskytnutý v slovenskom jazyku alebo ho platobná inštitúcia vyhotoví v inom jazyku, ak je tento jazyk dohodnutý pre poskytovanie výpisov.
8. Klient je oprávnený v plnom rozsahu, v rámci podmienok stanovených v zmluvnom vzťahu s Platobnou inštitúciou disponovať s platobným účtom a s peňažnými prostriedkami na platobnom účte, a to najmä zriaďovať a zrušovať účet, zadávať, meniť a rušiť osoby oprávnené s platobným účtom disponovať, nastaviť si platobný účet v rámci možností, ktoré platobný účet umožňuje (zmena hesla, iných autorizačných údajov, nastavenie užívateľského prostredia a pod.), prezerat' a generovať si výpisy o platobnom účte a zrealizovaných platobných príkazoch a pod.
9. Jednotlivé funkcionality platobného účtu, predovšetkým realizáciu platobných príkazov je oprávnený vykonávať jedine Klient, po dôkladnej autorizácii, na základe poskytnutých prístupových údajov Platobnou inštitúciou. Za účelom zabezpečenia vyššej bezpečnosti pri realizácii platobných príkazov, môže byť stupeň autorizácie na základe oznámenia Platobnej inštitúcie doplnený alebo upravený. Klient je oprávnený určiť aj inú osobu na výkon niektorých funkcionality platobného účtu, na základe disponentského oprávnenia alebo plnomocenstva v súlade s ustanoveniami časti 2, A., ods. 6, 7 a 8 týchto VOP.
10. Platobná inštitúcia je oprávnená stanoviť minimálny zostatok na platobnom účte a taktiež minimálnu hodnotu prevodu pre konkrétny druh platobnej operácie. Klient je povinný dodržať minimálnu hodnotu prevodu ako aj minimálny zostatok na platobnom účte, inak Platobná inštitúcia platby nezrealizuje. Zníženie minimálnej hodnoty stanovenej pre príslušnú platobnú operáciu alebo prečerpanie minimálneho zostatku na platobnom účte môže nastať len s predchádzajúcim súhlasom Platobnej inštitúcie.
11. Klient a Platobná inštitúcia akceptujú, že prostriedky na platobných účtoch nie sú úročené.

12. Jednotlivé úkony súvisiace s vedením platobného účtu môžu podliehať poplatkom, pokiaľ je takýto úkon súvisiaci s vedením platobného účtu uvedený v aktuálnom Cenníku Platobnej inštitúcie, s uvedením sadzby poplatku za príslušný úkon, čo Klient berie podpisom zmluvy na vedomie. Klient sa zaväzuje za úkony, ktoré sú Platobnou inštitúciou v rámci platobného styku spoplatňované, uhrádzať poplatky podľa aktuálneho Cenníka platného v deň uskutočnenia príslušného úkonu. Jednotlivé informačné služby týkajúce sa zmluvy, VOP alebo platobného účtu, sú oslobodené od poplatkov, ak zákon neustanovuje inak. Ceny za poskytované balíky služieb obsahuje aj Dokument s informáciami o poplatkoch.
13. Meny, v ktorých Platobná inštitúcia zriaďuje a vedie platobné účty, výšku minimálneho zostatku a minimálnu hodnotu prevodu stanovuje Platobná inštitúcia a oznamuje Klientom písomne alebo elektronicky (prostredníctvom emailu) a zverejnením na webovej stránke Platobnej inštitúcie, ako aj aktualizáciou VOP. Platobná inštitúcia zriaďuje a vedie platobné účty v podporovaných menách euro (EUR), česká koruna (CZK), britská libra (GBP), poľský zlotý (PLN). V prípade zrušenia podporovanej meny pre otvorenie a vedenie platobného účtu je platobná inštitúcia oprávnená previesť zostatok účtu v nepodporovanej mene na iný účet po predchádzajúcom súhlase Klienta, v opačnom prípade je oprávnená postupovať podľa článku C, bod 10 týchto VOP.
14. O zmenu balíka služieb na iný balík služieb môže požiadať Klient písomne prostredníctvom helpdesk. Ak osobitný predpis neustanovuje inak, takúto zmenu alebo úpravu vykoná Spoločnosť najneskôr od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola akceptovaná písomná žiadosť Klienta o zmenu. Ak Klient požiadal o zmenu balíka služieb v posledné dni kalendárneho mesiaca, ktoré nie sú pracovnými dňami, zmenu vykoná Spoločnosť najneskôr v prvý deň druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu akceptovaná, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

### **C. Zánik zmluvného vzťahu, zrušenie platobného účtu**

1. Zmluvu je možné uzatvoriť na dobu neurčitú alebo na konkrétnu činnosť/konkrétny počet činností platobného styku ak je to výslovne uvedené v Zmluve. V prípade ak nie je v Zmluve uvedená doba platnosti alebo konkrétny počet činností platobného styku na ktoré sa uzatvára, uzatvára sa Zmluva na dobu neurčitú.
2. Zmluva medzi Platobnou inštitúciou a Klientom zaniká na základe nasledovných skutočností:
  - a) dohodou zmluvných strán,
  - b) uplynutím doby platnosti Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú,
  - c) včasným a riadnym splnením zmluvných podmienok Zmluvy uzatvorenej na konkrétnu činnosť platobného styku,
  - d) výpoveďou jednej zo zmluvných strán v súlade so Zmluvou,
  - e) odstúpením od zmluvy na základe zákonných dôvodov,
  - f) zánikom Platobnej inštitúcie alebo Klienta právnickej osoby bez právneho nástupcu alebo smrťou fyzickej osoby,
  - g) zánikom licencie platobnej inštitúcie na poskytovanie platobných služieb
3. Zmluva, ktorá je uzatvorená na dobu určitú, môže byť predĺžená na základe prejavu vôle Klienta vykonaného najneskôr ku dňu zániku Zmluvy, spravidla spôsobom akým bola uzatvorená. V prípade ak sa vyžaduje na predĺženie platnosti Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú uhradenie určitého poplatku na ďalšie obdobie platnosti Zmluvy, Zmluva sa predlžuje uhradením príslušného poplatku Klientom najneskôr ku dňu uplynutia posledného dňa platnosti Zmluvy.
4. Platobná inštitúcia je oprávnená vypovedať Zmluvu s Klientom s účinkom ku dňu doručenia Klientovi ak:
  - a) Klient porušil Zmluvu alebo konal v rozpore s VOP alebo inými OP a nevykonal nápravu v lehote, ktorá mu bola Platobnou inštitúciou poskytnutá; pokiaľ nie je takáto lehota výslovne uvedená pri porušení konkrétnej zmluvnej povinnosti Klienta, uplatňuje sa 15 dňová lehota na nápravu;
  - b) Klient opakovane alebo hrubo poruší zmluvné podmienky;
  - c) V priebehu jedného roka nedošlo k žiadnemu pohybu na platobnom účte zo strany Klienta;

- d) Existuje reputačné riziko, alebo dôvodné podozrenie, že Klient konal v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi, so zásadami poctivého obchodného styku alebo v pomeroch Klienta došlo k výrazným zmenám, ktoré nedávajú záruku plnenia podmienok Zmluvy.
- e) Ak informácie, ktoré Klient poskytol pri uzatváraní Zmluvy neposkytol pravdivo, úplne, presne a zrozumiteľne.
5. Klient je oprávnený vypovedať Zmluvu s Platobnou inštitúciou písomnou formou s účinkom ku dňu doručenia Platobnej inštitúcií, alebo online pokynu prostredníctvom webového rozhrania, kde klient má možnosť požiadať o zrušenie účtu a svoju požiadavku autorizovať autentifikačným SMS kódom, v prípade, ak:
- a) Platobná inštitúcia opakovane a/alebo hrubo poruší Zmluvu alebo VOP;
- b) Klient nesúhlasí so zmenami v Zmluve, nesúhlasí so zmenami a/alebo výmenou týchto VOP, alebo nesúhlasí so zmenami a/alebo výmenou OP pre príslušný produkt;
- c) Platobná inštitúcia poskytuje platobné služby v rozpore so Zákonom.
6. Ak nie je medzi Platobnou inštitúciou a Klientom dohodnuté inak a všeobecne záväzné právne predpisy neurčujú inak, sú Klient i Platobná inštitúcia oprávnení kedykoľvek jednostranne, bez uvedenia dôvodu vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, a to vždy dorúčením písomnej výpovede druhej strane. Výpovedná doba pri výpovedi bez udania dôvodu je 2 mesiace, v prípade, že zmluvu vypovedala Platobná inštitúcia, v prípade, že zmluvu vypovedal Klient, je výpovedná doba 1 mesiac. Výpovedná doba začína plynúť dňom doručenia výpovede druhej zmluvnej strane.
7. Hrubým porušením Zmluvy sa pre účely Zmluvy považuje také porušenie zmluvných podmienok, ktoré je spôsobilé privodiť druhej strane ujmu v každom jednotlivom prípade vo výške minimálne 1.000,- € alebo ak tak ustanovuje Zmluva.
8. Klient má právo zrušiť platobný účet v súlade s týmito VOP ak má vysporiadané všetky svoje záväzky voči Platobnej inštitúcií. Žiadosť o zrušenie platobného účtu sa považuje za výpoveď Zmluvy podľa predchádzajúceho ods. 7 tohto článku VOP. Platobná inštitúcia má právo započítať si všetky svoje pohľadávky voči Klientovi proti prostriedkom na platobnom účte pred jeho zrušením.
9. Platobná inštitúcia má právo zrušiť platobný účet ak do 20 pracovných dní od jeho zriadenia nebol na platobný účet vložený minimálny vklad ustanovený Platobnou inštitúciou, alebo ak Klient nevyužíval služby platobnej inštitúcie dlhšie ako 12 mesiacov.
10. V prípade zániku zmluvného vzťahu, Klient alebo jeho právny nástupca určí, kam majú byť prevedené zostatky na platobných účtoch Klienta. Ak Klient neurčí, ako má byť so zostatkom naložené, Platobná inštitúcia po ukončení vzájomného záväzkového vzťahu eviduje tento zostatok, vyzýva klienta najviac po dobu jedného roka, aby dodal požadované údaje potrebné k prevodu zostatkov. Výplatu zostatku Klienta na platobnom účte uskutoční Platobná inštitúcia len v tom prípade, ak celkové náklady na vyplatenie takéhoto zostatku neprevýšia samotný zostatok.
11. V prípade úmrtia Klienta Platobná inštitúcia zablokuje platobný účet a s peňažnými prostriedkami naloží podľa právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu v dedičskom konaní. Úmrtím Klienta zanikajú všetky plnomocenstvá a disponentské oprávnenia k platobnému účtu vo vzťahu ku všetkým osobám, ktorým boli udelené.
12. V prípade akéhokoľvek zániku zmluvných vzťahov Klienta s NFD sa pre vysporiadanie vzájomných nárokov použijú ustanovenia VOP a ak tieto daný vzťah neupravujú, postupuje sa podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Pri uzatváraní účtu je klient povinný určiť bankové koordináty na prevod zostatku finančných prostriedkov zo zrušeného účtu. Zostatok finančných prostriedkov na platobnom účte klienta, ktorý je v minimálnej výške 1,68 EUR platobná inštitúcia prevedie na uvedené bankové koordináty klientom v sume 1 EUR po započítaní poplatku za prevod v zmysle platného cenníka a následne účet uzavrie, čo potvrdí aj zaslaním posledného výpisu z účtu v zmysle platnej legislatívy. V prípade, že bankové koordináty Klient nedodá, bude účet Klienta blokovaný a postupuje sa podľa bodu 10 tohto článku C týchto VOP.

#### **D. Blokovanie platobného účtu**

1. Platobná inštitúcia zablokuje finančné prostriedky na platobnom účte Klienta v prípade výkonu rozhodnutia alebo exekúcie príkazom pohľadávky z platobného účtu v Platobnej inštitúcií nariadeného súdom, exekútorom, daňovým úradom alebo iným oprávneným orgánom alebo ak je tak Platobná inštitúcia povinná urobiť na základe platného právneho predpisu, vykonateľného rozhodnutia súdu alebo orgánu štátnej správy. Nakladanie s finančnými prostriedkami vo výške presahujúcej blokovánú sumu nie je obmedzené.



2. Klient je povinný včas písomne informovať Platobnú inštitúciu o tom, že peňažné prostriedky na jeho účte sú vylúčené alebo nepodliehajú výkonu rozhodnutia alebo exekúcií a tieto skutočnosti preukázať relevantnými dokladmi. V opačnom prípade Platobná inštitúcia nie je oprávnená odblokovať platobný účet a nezodpovedá za prípadne spôsobenú škodu.
3. Platobná inštitúcia môže zablokovať finančné prostriedky na platobnom účte Klienta v určenej výške na základe osobitnej dohody medzi Klientom a Platobnej inštitúcie – „vinkulácia“. Jednotlivé podmienky vinkulácie finančných prostriedkov sú určené v písomnom dokumente.
4. Platobná inštitúcia je oprávnená blokovať disponovanie s peňažnými prostriedkami na platobnom účte Klienta na nevyhnutnú dobu a v nevyhnutnom rozsahu v prípade (i) ak nadobudne podozrenie, že peňažné prostriedky na účte sú určené na spáchanie trestného činu, pochádzajú z trestnej činnosti alebo z účasti na trestnej činnosti, alebo že (ii) konanie Klienta nie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo týmito všeobecnými obchodnými podmienkami alebo hrozí bezprostredné spôsobenie škody Klientovi alebo Platobnej inštitúcií, (iii) z bezpečnostných dôvodov, v prípade podozrenia, že bola vykonaná neautorizovaná platobná operácia, alebo na základe online pokynu klienta prostredníctvom webového rozhrania, kde klient má možnosť požiadať o blokovanie účtu a svoju požiadavku autorizuje autentifikačným SMS kódom z titulu podozrenia na neoprávnený vstup či manipuláciu s jeho fin. prostriedkami, či osobnými údajmi (iv) ak sa Klient dostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy, (v) vyhlásenia konkurzu na majetok Klienta, začatia reštrukturalizácie Klienta, zrušenia návrhu na vyhlásenie konkurzu z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov na odmenu správcu konkurznej podstaty, vstupu Klienta do likvidácie, alebo (vi) neprimeraného zvýšenia rizika platobnej schopnosti Klienta v krátkom období.

### **III. PLATOBNÉ OPERÁCIE**

#### **A. Všeobecné ustanovenia**

1. Platobné operácie uskutočňuje Platobná inštitúcia prostredníctvom platobného účtu Klienta, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Platobná inštitúcia nemôže poskytovať uskutočňovanie jednorázovej platobnej operácie z technických dôvodov, preto má právo takú požiadavku odmietnuť.
2. Platobné operácie sú vykonávané v bezhotovostnej forme.
3. Platobné operácie sú realizované na základe platobných príkazov Klienta. Klient zadáva platobný príkaz prostredníctvom Internetbanking Platobnej inštitúcie, ku ktorej pristupuje Klient prostredníctvom webovej stránky Platobnej inštitúcie alebo iným spôsobom podporovaným Platobnou inštitúciou. Prevodné príkazy sú spracovávané bez zbytočného odkladu, v rámci cut-off time Platobnej inštitúcie, za predpokladu, že v okamihu splatnosti je na platobnom účte Klienta, z ktorého má byť suma odpísaná dostatočné finančné krytie. Za dostatočné finančné krytie sa v prípade prevodného príkazu považuje také množstvo finančných prostriedkov na platobnom účte, ktoré je minimálne vo výške sumy platobného príkazu vykonaného Klientom, vrátane všetkých aplikovateľných poplatkov vzťahujúcich sa k príslušnému platobnému príkazu podľa Cenníka. V prípade, že krytie nie je dostatočné, Platobná inštitúcia platobný príkaz neuskutoční. O tejto skutočnosti následne informuje Klienta.
4. Klient v plnom rozsahu zodpovedá za dostatočné množstvo finančných prostriedkov na svojom platobnom účte nevyhnutných k vykonaniu jednotlivých platobných príkazov, resp. dostatočné finančné krytie dostupné v rámci platobného účtu. Výkon domáceho prevodu zostatku finančných prostriedkov na platobnom účte klienta, ktorý je vo výške nižšej ako 1,68 EUR nebude zrealizovaný z dôvodu minimálnej výšky poplatku za domáci prevod v zmysle platného cenníka.
5. Platby prijaté Platobnou inštitúciou pred cut-off time, v prospech Klienta sa pripíšu na platobný účet Klienta najneskôr do konca pracovného dňa, v ktorom boli prijaté.
6. Klient zodpovedá za všetky údaje každého jedného platobného príkazu, za jeho úplnosť, správnosť a pravdivosť. Platobná inštitúcia má právo odmietnuť vykonanie platobného príkazu, v prípade že existuje dôvodné podozrenie, že vykonanie takéhoto príkazu je v rozpore s rámcovou zmluvou, týmito VOP, všeobecne záväznými právnymi predpismi a/alebo dobrými mravmi alebo je platobný príkaz nejasný, neúplný, nesprávny alebo neurčitý; a/alebo ktorého vykonaniu bráni iný pokyn, právne predpisy, rozhodnutie príslušného orgánu alebo právna skutočnosť. O takomto konaní však bezodkladne informuje Spoločnosť Klienta e-mailom, SMS, ak takýto spôsob nie je možný, potom Vás informuje platobná inštitúcia Klienta písomne v listinnej podobe s dôvodom jeho odmietnutia. Rovnaký spôsobom informuje Spoločnosť aj v prípade odmietnutia vykonať platobný príkaz predložený prostredníctvom Iného poskytovateľa platobných služieb. V prípade prijatia úhrady v prospech zrušeného, nesprávneho alebo neexistujúceho účtu príjemcu, úhradu vráti Spoločnosť do banky alebo platobnej inštitúcie platiteľa.

7. Platobná inštitúcia odpíše sumu prevodu z platobného účtu Klienta v deň splatnosti platobného príkazu, ktorý je i dňom prijatia platobného príkazu. Ak tento deň nie je pracovným dňom, Platobná inštitúcia odpíše sumu platobného príkazu nasledujúci pracovný deň. Ak deň splatnosti nie je uvedený v platobnom príkaze Platobná inštitúcia odpíše platbu v ten istý pracovný deň ako je okamih prijatia platobného príkazu.
8. Ak platobný príkaz obsahuje informácie alebo inštrukcie, na základe ktorých nemožno vykonať platobnú operáciu alebo nemožno zachovať inštrukcie, ktoré Klient požaduje alebo z iných dôvodov sa nepodarí platbu zúčtovať, Platobná inštitúcia pripíše platbu späť na platobný účet Klienta alebo ho vyzve na zadanie nových inštrukcií alebo ich doplnenie. V prípade, ak platobný príkaz Klienta obsahuje nesprávny údaj v dôsledku čoho iný poskytovateľ platobných služieb príjemcu, prevedené finančné prostriedky vráti, Platobná inštitúcia pripíše tieto finančné prostriedky späť na platobný účet Klienta po odrátaní aplikovateľných poplatkov súvisiacich s platbou podľa Cenníka.
9. V prípade uskutočňovania platobných operácií v prospech platobného účtu Klienta z bežného alebo z iného účtu iného poskytovateľa platobných služieb, je číslom účtu príjemcu (t.j. Klienta) zberný bankový účet Platobnej inštitúcie, ktorého číslo je uvedené v Zmluve. Suma platobnej operácie je pripísaná na platobný účet Klienta na základe jedinečného párovacieho identifikátora. Číslo platobného účtu Klienta sa uvádza ako variabilný symbol príslušnej platby.
10. Platobná inštitúcia je povinná overovať autorizáciu platobných príkazov Klienta podľa zadaných prístupových údajov, príp. iných identifikačných kľúčov odčítaním žiadaného tzv. overovacieho kódu v notifikačnom emaily alebo odčítaním žiadaného jedinečného kódu z SMS a v osobitných prípadoch i podľa podpisových vzorov Klienta. Po vykonaní platobného príkazu Klient obdrží notifikačný email, v ktorom sa nachádza tzv. overovací kód, resp. platobný príkaz potvrdí prostredníctvom kódu z SMS. Platobný príkaz môže Klient po potvrdení odvolať iba v prípadoch ustanovených v Zákone, resp. ak to Zákon nevylučuje. Odvolanie platobného príkazu musí byť Platobnej inštitúciou doručené v písomnej forme, resp. pred reálnym odoslaním platby prostredníctvom webového rozhrania určeným tlačidlom v časti zadaných platieb. Platba je reálne odoslaná hneď po tom ako sa zobrazí v histórii platieb.
11. Platobná inštitúcia je oprávnená určiť spôsob uskutočnenia príslušnej platobnej operácie, použiť korešpondentské vzťahy podľa vlastného výberu/uváženia. Platobná inštitúcia je oprávnená nevykonať príslušnú platobnú operáciu v prípade ak sa na krajinu príjemcu platobného príkazu vzťahujú reštriktívne opatrenia na základe platných právnych predpisov a predpisov EU, OECD, či iných medzinárodných inštitúcií, ktorými je Slovenská republika viazaná.
12. Klient a Platobná inštitúcia sa dohodli, že pri realizácii akejkoľvek platobnej operácie, pri ktorej dôjde ku konverzii finančných prostriedkov do meny, v ktorej je vedený platobný účet alebo k inej konverzii vrámci vzťahu medzi Klientom a Platobnou inštitúciou, Platobná inštitúcia použije referenčný výmenný kurz, ktorý sprístupňuje Platobná inštitúcia na svojej webstránke alebo vo svojom sídle, a ktorý sa uplatní okamžite, bez predchádzajúceho upovedomenia Klienta. Platobná inštitúcia pri realizácii akýchkoľvek platobných operácií alebo iných služieb platobného styku nezodpovedá za kurzové rozdiely medzi jednotlivými menami. Platobná inštitúcia informuje, že samotnú konverziu vykoná zmluvný poskytovateľ platobných služieb, prostredníctvom ktorého Platobná inštitúcia dané konverzie vykonáva ako aj referenčný výmenný kurz zverejňuje taký aký poskytuje zmluvný poskytovateľ platobných služieb. Informácie o výmennom kurze (zdroj dát, názov banky, ktorá vykoná konverziu, posledný dátum a hodina aktualizácie, výmenný kurz) sú uverejnené na webstránke pri realizácii objednávky danej služby.
13. Platobná inštitúcia je oprávnená uskutočniť z platobného účtu Príjemcu vrátenie platby zadanej prostredníctvom platobnej karty Platiteľa alebo inej FO alebo PO oprávnenej disponovať s účtom (Disponent) tzv. chargeback na základe požiadavky prijatej od kartového príjemcu eCard, ako ďalšieho subjektu, ktorý sa podieľa na platobných operáciách Poskytovateľa v súlade s §3 ods. 2 pís. c). Platobná inštitúcia si vyhradzuje právo odpísať finančné prostriedky z platobného účtu príjemcu v prípade zistenia podvodného správania príjemcu na základe pokynu zo strany eCard. Držiteľ karty je povinný obrátiť sa so žiadosťou o vrátenie platby na svoju banku vydávajúcu platobný prostriedok napr. v prípade nedodania zaplateného tovaru alebo služby zo strany Príjemcu platby.
14. Klient s účtom "Osobým" a "Biznis" vykoná storno platby v momente evidencie platby v "zadaných platbách". Storno môže vykonať vstupom do privátnej zóny alebo kontaktovaním [helpdesk@pay-institution.eu](mailto:helpdesk@pay-institution.eu). Klient s biznis účtom "Merchant" vykoná storno zadanej platby najneskôr v nastaviteľnom časovom termíne podľa cutt off časov odchádzajúcich platieb podľa týchto obchodných podmienok. V prípade, že sa platba už nachádza v histórii platieb, na uplatnenie storna je klient povinný postupovať v zmysle platného reklamačného poriadku. Platobná inštitúcia nenesie zodpovednosť za storno v prípade už zrealizovaných platieb.

## B. Zahraničný platobný príkaz (NON-SEPA PREVOD, NON-SEPA ÚHRADA)

1. Platobná inštitúcia vykonáva cudzozemské úhrady, t.j. platobné operácie medzi účtami poskytovateľov platobných služieb z rôznych štátov na základe zahraničného platobného príkazu.
2. Zahraničný platobný príkaz obsahuje nasledovné náležitosti:
  - a) Číslo účtu platiteľa a číslo účtu príjemcu platobného príkazu v tvare IBAN;
  - b) Názov účtu a adresa platiteľa;
  - c) BIC/SWIFT kód poskytovateľa platobných služieb príjemcu;
  - d) Názov a adresu poskytovateľa platobných služieb príjemcu;
  - e) Sumu platobnej operácie;
  - f) Označenie meny, ak takéto označenie nie je uvedené považuje sa za prevod v mene EUR;
  - g) Účel platby - správa pre príjemcu platobného príkazu
  - h) Podpis platiteľa podľa podpisového vzoru, resp. autorizácie platobného príkazu prostredníctvom elektronických prostriedkov (emailová autorizácia, sms);

V prípade, ak ktorýkoľvek z uvedených údajov chýba alebo je nesprávny, Platobná inštitúcia platobný príkaz nezrealizuje. V prípade, ak si zahraničný poskytovateľ platobných služieb vyžiada dodatočné údaje potrebné k zrealizovaniu platobnej operácie, Platobná inštitúcia o tom upovedomí Klienta a vyzve ho v primeranej lehote na doplnenie údajov; po márnom uplynutí poskytnutej lehoty bude platobná operácia zrušená.
3. Nepovinnými náležitosťami zahraničného platobného príkazu sú:
  - a) Dátum splatnosti;
  - b) Variabilný symbol;
  - c) Konštantný symbol;
  - d) Špecifický symbol;
4. Zahraničný platobný príkaz je realizovaný najneskôr v nasledujúci pracovný deň počítaného od najbližšieho cut-off time do, ktorého bol platobný príkaz Klientom zadaný. V prípade expresných platieb sú uplatňované osobitné lehoty, ak Platobná inštitúcia vykonanie expresnej platby umožňuje.

### 5. Cut-off časy a lehoty na vykonanie odchádzajúcich Non-SEPA úhrad

Platobný príkaz na vykonanie Non-SEPA úhrady	Spôsob predloženia platobného príkazu	Čas predloženia platobného príkazu	Deň vykonania platobného príkazu
štandardne	elektronicky	do 10:00 hod. pracovného dňa	v deň predloženia platobného príkazu
		po 10:00 hod pracovného dňa	najneskôr v najbližší pracovný deň nasledujúci pod dni predloženia platobného príkazu
expresne v mene euro v rámci zmluvných štátov Dohody o Európskom hospodárskom priestore do bánk zapojených v systéme TARGET2	elektronicky	do 10:00 hod. pracovného dňa	v deň predloženia platobného príkazu
		po 10:00 hod pracovného dňa	najneskôr v najbližší pracovný deň nasledujúci pod dni predloženia platobného príkazu

expresne v mene euro do bánk, ktoré nie sú zapojené v systéme TARGET 2 a expresne v cudzej mene	elektronicky	do 10:00 hod. pracovného dňa	v deň predloženia platobného príkazu
urgentne v cudzej mene		po 10:00 hod pracovného dňa	najneskôr v najbližší pracovný deň nasledujúci pod dni predloženia platobného príkazu

## 6. Lehoty na vykonanie došlých Non- SEPA úhrad

Typ úhrady:	Deň pripísania sumy úhrady
došlá Non-SEPA úhrada	v ten istý pracovný deň, ak sú údaje na platobnom príkaze úplné a suma Non-SEPA úhrady bola nami prijatá do 17:00 hod. (spracovávanie pripísania úhrad sa vykonáva viac krát v priebehu dňa o 8:00, 11:00, 15:00 a 17:00 hod), ak je suma Non-SEPA úhrady nami prijatá po tomto čase alebo v iný ako pracovný deň, pripíšeme ju na platobný účet Klienta v nasledujúci pracovný deň. Ak sú údaje prijaté od banky alebo platobnej inštitúcie platiteľa nesprávne, nejasné alebo sporné, Spoločnosť môže odmietnuť príkaz vykonať a vrátiť ho banke m alebo platobnej inštitúcii platiteľa.

## C. SEPA platby (SEPA úhrady)

- Platobná inštitúcia vykonáva SEPA platby, t.j. platobné operácie v rámci oblastí SEPA (Single Euro Payment Area) na základe SEPA platobného príkazu.
- SEPA platobný príkaz obsahuje nasledovné náležitosti:
  - Číslo účtu platiteľa a číslo účtu príjemcu platobného príkazu v tvare IBAN;
  - Názov účtu a adresa platiteľa;
  - BIC/SWIFT kód poskytovateľa platobných služieb príjemcu;
  - Názov a adresu poskytovateľa platobných služieb príjemcu;
  - Sumu platobnej operácie;
  - Označenie meny, ak takéto označenie nie je uvedené považuje sa za prevod v mene EUR;
  - Účel platby - správa pre príjemcu platobného príkazu
  - Podpis platiteľa podľa podpisového vzoru, resp. autorizácie platobného príkazu prostredníctvom týchto prostriedkov (emailová autorizácia sms);

V prípade ak ktorýkoľvek z uvedených údajov chýba alebo je nesprávny, Platobná inštitúcia platobný príkaz nezrealizuje. V prípade ak si poskytovateľ platobných služieb vyžiada dodatočné údaje potrebné k zrealizovaniu platobnej operácie, Platobná inštitúcia o tom upovedomí Klienta a vyzve ho v primeranej lehote na doplnenie údajov; po márnom uplynutí poskytnutej lehoty bude platobná operácie zrušená.

- Nepovinnými náležitosťami SEPA platobného príkazu sú:
  - Dátum splatnosti;
  - Variabilný symbol;
  - Konštantný symbol;

d) Špecifický symbol;

- SEPA platobný príkaz je realizovaný najneskôr v nasledujúci pracovný deň počítaného od najbližšieho cut-off time do, ktorého bol platobný príkaz Klientom zadaný. V prípade expresných platieb sú uplatňované osobitné lehoty, ak Platobná inštitúcia vykonanie expresnej platby umožňuje.

#### 5. Cut-off časy a lehoty na vykonanie odchádzajúcich SEPA úhrad

Typ úhrady:	Spôsob predloženia platobného príkazu	Čas predloženia platobného príkazu	Deň vykonania platobného príkazu
SEPA úhrada	elektronicky	do 10:00 hod. pracovného dňa	v deň predloženia platobného príkazu
		po 10:00 hod pracovného dňa	najneskôr v najbližší pracovný deň nasledujúci pod dni predloženia platobného príkazu

#### 6. Lehoty na vykonanie došlých SEPA úhrad

Typ úhrady:	Deň pripísania sumy úhrady
SEPA úhrady z inej banky alebo platobnej inštitúcie	v ten istý pracovný deň, v ktorý bola suma platobnej operácie pripísaná na náš zberný účet do 17:00 hod. (spracovávanie pripísania úhrad sa vykonáva viac krát v priebehu dňa o 8:00, 11:00, 15:00 a 17:00 hod), ak je suma platobnej operácie pripísaná na náš platobný účet v iný ako pracovný deň, pripíšeme ju na platobný účet v najbližší pracovný deň

#### D. Trvalé príkazy na úhradu

- Klient môže zo svojho platobného účtu nastaviť v Internet Bankingu Platobnej inštitúcie pravidelné platobné príkazy s rovnakou sumou. Tieto platby budú spracovávané ako všetky ostatné platobné operácie uskutočňované na základe platobných príkazov Klienta v súlade s podmienkami vzťahujúcimi sa ku konkrétnemu typu platobnej operácie.
- V prípade, že dátum splatnosti nepripadá na pracovný deň, platobná operácia sa zrealizuje v predchádzajúci pracovný deň.
- V prípade, že trvalý príkaz na úhradu nebol uskutočnený z dôvodu nedostatočného finančného krytia na platobnom účte Klienta v dobe zúčtovania, Ak Platobná inštitúcia nevykoná prevod v zmysle trvalého príkazu z dôvodu nedostatočného krytia účtu, bude Klienta o tom bezodkladne informovať, prostredníctvom emailovej notifikácie. V prípade ak nebude na platobnom účte Klienta dostatočné finančné krytie bude príslušný príkaz z trvalého príkazu Platobnou inštitúciou zrušený a budúce prevodné príkazy vyplývajúce z tohto trvalého prevodného príkazu budú spracované ďalej v zmysle trvalého príkazu až do jeho zrušenia.
- Trvalý príkaz na úhradu môže Klient kedykoľvek zrušiť prostredníctvom Internetbankingu Platobnej inštitúcie, bez udania dôvodu. Zrušenie trvalého príkazu má okamžitú platnosť a účinnosť a ruší všetky budúce platobné príkazy z konkrétneho trvalého príkazu vyplývajúce.

#### E. Zodpovednosť Platobnej inštitúcie a iných poskytovateľov platobných služieb

- Ak platobný príkaz predkladá platiteľ, poskytovateľ platobných služieb platiteľa je zodpovedný platiteľovi za správne vykonanie platobnej operácie. Ak poskytovateľ platobných služieb platiteľa preukáže platiteľovi alebo poskytovateľovi platobných služieb príjemcu, že poskytovateľovi platobných služieb príjemcu bola doručená suma platobnej operácie v súlade so Zákonom a týmito VOP, za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie je zodpovedný poskytovateľ platobných služieb príjemcu voči príjemcovi.
- Ak je poskytovateľ platobných služieb platiteľa zodpovedný za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie, je povinný bez zbytočného odkladu vrátiť platiteľovi sumu nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, a ak je to možné, docieľiť stav na platobnom účte, ktorý by zodpovedal stavu, ako keby sa chybná platobná operácia vôbec nevykonala.

3. Ak je poskytovateľ platobných služieb príjemcu zodpovedný za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie, je povinný bez zbytočného odkladu umožniť príjemcovi disponovať sumou platobnej operácie, a ak je to možné, pripísať sumu platobnej operácie na platobný účet príjemcu.
4. Ak ide o nevykonanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu podľa predchádzajúcich bodov 1 až 3, poskytovateľ platobných služieb platiteľa na žiadosť platiteľa a bez ohľadu na jeho zodpovednosť bez zbytočného odkladu vynaloží primerané úsilie na to, aby vyhľadal priebeh nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, a oznámi platiteľovi výsledok priebehu nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie.
5. Ak platobný príkaz predkladá príjemca alebo je takýto príkaz predložený prostredníctvom príjemcu, poskytovateľ platobných služieb príjemcu zodpovedá príjemcovi za správne predloženie platobného príkazu poskytovateľovi platobných služieb platiteľa; takýto poskytovateľ platobných služieb príjemcu je povinný bez zbytočného odkladu predložiť platobný príkaz poskytovateľovi platobných služieb platiteľa.
6. Ak ide o nevykonanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu, za ktorú nie je zodpovedný poskytovateľ platobných služieb príjemcu podľa predchádzajúceho bodu 5, je poskytovateľ platobných služieb platiteľa zodpovedný voči platiteľovi; takýto poskytovateľ platobných služieb platiteľa je povinný bez zbytočného odkladu vrátiť platiteľovi sumu nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie a doceliť stav na platobnom účte, ktorý by zodpovedal stavu, ako keby sa chybná operácia vôbec nevykonala.
7. Ak ide o nevykonanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu podľa predchádzajúceho bodu 5, poskytovateľ platobných služieb príjemcu na žiadosť príjemcu a bez ohľadu na jeho zodpovednosť bez zbytočného odkladu vynaloží primerané úsilie na to, aby vyhľadal priebeh nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, a oznámi výsledok priebehu nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie príjemcovi.

## **F. Informácie o platobných operáciách**

1. Platobná inštitúcia informuje Klienta o jednotlivých platobných operáciách prostredníctvom Internet Banking, v ktorom je možné získať aktuálny a úplný prehľad o všetkých platobných operáciách. O nezrealizovaných platobných operáciách je Klient zároveň informovaný osobitnou správou doručenou prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov.
2. Klient je oprávnený vygenerovať si samostatný elektronický výpis z platobného účtu podľa jeho zadaných kritérií. Takýto výpis je možné exportovať do súboru a následne vytlačiť; vytlačený výpis je následne možné použiť i pre právne úkony.
3. Klient má možnosť vygenerovať si výpis poplatkov v zmysle § 44b, ktorý je k dispozícii v rovnakej sekcii internet banking, kde sa nachádza elektronický výpis z platobného účtu. Podmienky k výpisu poplatkov sú uvedené v časti II. B, čl. II, ods. 6 a 7 týchto VOP.
4. V prípade ak Klient požiada o vyhotovenie písomného výpisu z platobného účtu, zaväzuje sa zároveň uviesť obdobie, príp. iné kritériá, podľa ktorých má byť výpis vyhotovený a adresu kam má byť výpis doručený. Platobná inštitúcia je oprávnená účtovať si poplatok za takýto výpis a náhradu nákladov spojených s jeho vyhotovením do listinnej podoby a zasielaním.
5. V prípade ak Klient zistí akékoľvek nezrovnalosti v rámci zrealizovaných platobných operácií, alebo v rámci vygenerovaných výpisov je povinný oznámiť takéto nezrovnalosti a chyby Platobnej inštitúcii v súlade s týmito VOP bezodkladne, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa pripísania alebo odpísania finančných prostriedkov na platobný účet Klienta, ak nie je určené inak, inak stráca Klient nárok na náhradu škody.

## **G. Presun platobného účtu**

1. Klient má právo na presun platobného účtu do inej platobnej inštitúcie, pričom všetky právne a procesné úkony budú vykonané v zmysle zákona podľa § 44d a nasl. na základe písomnej žiadosti klienta zaslanej na adresu platobnej inštitúcie. Písomná žiadosť musí obsahovať meno a priezvisko klienta, registrovaná adresa, číslo platobného účtu, resp. jedinečný identifikátor účtu, kontaktné údaje na oddelenie novej vybranej platobnej inštitúcie, zoznam trvalých príkazov, ktoré si želá presunúť, pričom žiadosť musí byť vlastnoručne podpísaná podľa podpisového vzoru. Všetky ďalšie podmienky presunu budú zrealizované v zmysle podmienok uvedených v spomínanom zákone, pričom tento úkon je spoplatnený v zmysle cenníka poplatkov.

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku Klienta na preverenie správnosti a kvality poskytovania služieb platobného styku uskutočňovaných Platobnou inštitúciou pre Klienta alebo na jeho pokyn. Reklamáciou nie je žiadosť Klienta o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazu platby, žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby, alebo ďalšie žiadosti nespornového informačného charakteru, ktorých predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb platobného styku poskytovaných Platobnou inštitúciou. Reklamáciou nie je ani podnet na úpravu a/alebo zlepšenie služieb.
2. Platobná inštitúcia nerieši spory medzi obchodníkom a držiteľom platobnej karty vydananej inou bankovou alebo platobnou inštitúciou vzniknuté pri kúpe tovarov a služieb. V prípade nedodania tovaru a/alebo služby zo strany obchodníka je možné prostredníctvom platobnej inštitúcie požiadať o vrátenie sumy platobnej operácie vykonanej platobnou kartou najneskôr do troch mesiacov odo dňa odpísania tejto platobnej operácie z účtu, ku ktorému je táto platobná karta vydaná. Výsledok vybavenia žiadosti podľa tohto odseku závisí od preverenia namietaných skutočností týkajúcich sa nedodania tovaru a/alebo služby platobnou inštitúciou na strane obchodníka. Takáto žiadosť nie je podľa tohto odseku reklamáciou.
3. Reklamačný poriadok všeobecne upravuje vybavovanie reklamácií a sťažností Klienta (ďalej len „Reklamačný poriadok“) Platobnou inštitúciou pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality služieb poskytovaných Platobnou inštitúciou Klientovi. Reklamačný poriadok môže byť Platobnou inštitúciou poskytovaný i ako samostatný dokument pre účely kvalitnejšej informovanosti Klienta o svojich právach, formálne však tvorí súčasť VOP.
4. Reklamácia musí byť podaná pri dodržaní lehôt stanovených v tomto reklamačnom poriadku. Reklamácie je možné podávať písomne na adresu Payment Institution NFD a.s., Popradská 17/670, 064 01 Stará Ľubovňa alebo elektronicky e-mailom na [helpdesk@pay-institution.eu](mailto:helpdesk@pay-institution.eu). Pri podaní reklamácie musí Klient uviesť svoje identifikačné údaje ako podávateľa reklamácie v rozsahu meno, priezvisko alebo obchodné meno/názov, adresa trvalého pobytu alebo iného pobytu alebo sídla a podpis Klienta ako podávateľa reklamácie. Bez riadnej identifikácie Klienta bude reklamácia považovaná za anonymnú a Platobná inštitúcia sa ňou nebude zaoberať.
5. Klient v reklamacii musí jasne a zrozumiteľne definovať reklamované skutočnosti a priložiť všetky dokumenty a materiály, z ktorých vyplývajú skutočnosti tvrdené Klientom, s uvedením konkrétnych práv, ktoré si Klient voči Platobnej inštitúcii uplatňuje. Ak bude mať reklamácia nedostatky, alebo bude neúplná, Platobná inštitúcia vyzve Klienta na ich odstránenie. Platobná inštitúcia môže Klienta požiadať o poskytnutie súčinnosti pri vybavovaní reklamácie, ak ju Klient neposkytne, Platobná inštitúcia môže rozhodnúť iba na základe dostupných podkladov.
6. Klient má právo na nápravu zo strany Platobnej inštitúcie ak Platobnú inštitúciu informoval bez zbytočného odkladu odo dňa vykonania neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet, o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybne vykonanú platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká právo na nápravu.
7. Platobná inštitúcia následne elektronicky, príp. na požiadanie Klienta i písomne, potvrdí obdržanie reklamácie Klienta, informuje o potrebe jej doplnenia a bez zbytočného odkladu rozhodne o oprávnenosti reklamácie, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie. Ak nie je možné bezodkladne alebo do 15 dní po predložení Reklamácie Klientom rozhodnúť o oprávnenosti Reklamácie, Platobná inštitúcia poskytne používateľovi platobných služieb predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní. Reklamáciou podanou opakovaním, tým istým predkladateľom, v rovnakej veci, ktorá obsahuje nové skutočnosti, sa Platobná inštitúcia nezaobrá.
8. Klient musí uplatniť reklamáciu voči Platobnej inštitúcii spôsobom vyššie uvedeným bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností potrebných pre jej uplatnenie. Lehota na podanie reklamácie nie je obmedzená okrem prípadov uvedených v týchto VOP. Po upovedomení Klienta o oprávnenosti reklamácie, pristúpi Platobná inštitúcia bezodkladne k vybavovaniu reklamácie.
9. Pokiaľ ide o reklamáciu platobných služieb v mene euro alebo v inej mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore (ďalej ako "EHP") v rámci EHP, Platobná inštitúcia rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie spôsobom uvedeným vyššie v týchto VOP. Ak bude vybavovanie reklamácie trvať dlhšie ako 15 pracovných dní, poskytne Platobná inštitúcia predbežnú odpoveď s odôvodnením oneskorenia odpovede na reklamáciu. Lehota na doručenie konečnej odpovede v prípade týchto reklamácií nebude trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov. V prípade zistenia neautorizovanej transakcie alebo chybne vykonanej platobnej operácie alebo ak reklamuje Klient platobné operácie vykonané platobnou kartou, po predbežnom prešetrení reklamácie Klienta vráti

sumu prostriedkov, ktorých výšku požaduje Klient v reklamácií, a to ešte pred úplným preverením a konečným rozhodnutím o Klientovej reklamácií. Ak po preverení Klientovej reklamácie Platobná inštitúcia zistí a rozhodne, že reklamácia Klienta nie je oprávnená, reklamáciu zamietne a sumu prostriedkov, ktorých výšku požadoval Klient v reklamácií a ktorú Platobná inštitúcia Klientovi predbežne vrátila, si Platobná inštitúcia zúčtuje na ľarchu účtu Klienta bez ohľadu na aktuálny zostatok účtu Klienta. Ak na účte Klienta vznikne po zúčtovaní debetný zostatok, Klient je povinný tento debet bez zbytočného odkladu vyrovnať po doručení konečnej odpovede v prípade týchto reklamácií.

10. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prijatia reklamácie, ktorá je úplná a bez nedostatkov. Lehota na vybavenie reklamácie sa môže predĺžiť v závislosti od úkonov tretích strán, ktorých súčinnosť je nevyhnutná na vybavenie reklamácie. Predbežnú odpoveď a konečnú odpoveď poskytne Platobná inštitúcia Klientovi spôsobom uvedeným v časti V, bod A týchto VOP.
11. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Platobná inštitúcia. Náklady spojené s vyhotovením Reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša Klient.
12. V prípade ak Klient má dôvodnú pochybnosť, že jeho reklamácia nebola dôkladne prešetrená a riadne vybavená v súlade s týmto reklamačným poriadkom, resp. ak sa domnieva, že jeho Zmluva, VOP alebo ustanovenia Zákona boli porušené, má možnosť obrátiť sa Národnú banku Slovenska a predložiť jej podanie.
13. V prípade sporov medzi Platobnou inštitúciou a Klientom, ktorý nie je spotrebiteľom, súvisiacich s poskytovaním platobných služieb, má Klient možnosť rozhodcovského riešenia sporov alebo iného mimosúdneho riešenia sporov postupom a v súlade s osobitnými predpismi upravujúcimi tieto konania, napr. so zákonom č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v platnom znení, so zákonom č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
14. V prípade sporu medzi Platobnou inštitúciou a Klientom, ktorý je spotrebiteľom, súvisiaceho s poskytovaním platobných služieb; to sa rovnako vzťahuje na spory súvisiace s presunom platobného účtu, má Klient podľa svojej voľby možnosť jeho alternatívneho riešenia vrátane výberu zo subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú oprávnené riešiť spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb.

## **V. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

### **A. Komunikácia, doručovanie a zmena údajov, oznamovanie vybraných informácií**

1. Komunikácia medzi Klientom a Platobnou inštitúciou prebieha predovšetkým za použitia elektronických prostriedkov prostredníctvom webovej stránky, Internet Bankingu Platobnej inštitúcie, mobilnej aplikácie a emailovej komunikácie, prostredníctvom ktorých sú odovzdávané informácie medzi Platobnou inštitúciou a Klientom. Zverejnením informácie Platobnou inštitúciou na webovej stránke a v mobilnej aplikácii sa považuje príslušná informácia za riadne doručení Klientovi. Zmluvné strany sú oprávnené využívať i ostatné formy komunikácie ako doplnkový spôsob komunikácie.
2. Komunikácia môže byť vykonávaná i písomne, v takom prípade sú akékoľvek písomnosti doručované na adresu druhej zmluvnej strany uvedení v Zmluve, ak nebola neskôr ohlásená jej zmena.
3. Písomnosť sa pozvačuje za doručení:
  - a) dňom jej prevzatia alebo odmietnutia jej prevzatia, ak sa doručuje osobne alebo kuriérom
  - b) tretím pracovným dňom po jej podaní na poštovú prepravu, ak sa doručuje na Slovensku
  - c) siedmym pracovným dňom po jej podaní na poštovú prepravu, ak sa doručuje do zahraničia
  - d) deň po jej odoslaní, ak bola zaslaná prostredníctvom e-mailu alebo SMS, ak nie je preukázaný skorší termín doručeniaNedoručení očakávaných písomností v dohodnutej lehote musí Klient Platobnej inštitúcii bezodkladne oznámiť, v opačnom prípade Platobná inštitúcia nezodpovedá za prípadné škody spôsobené týmto nedoručení. Klient doručuje dokumenty platobnej inštitúcii osobne do sídla spoločnosti, elektronicky dohodnutým spôsobom, alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla platobnej inštitúcie. Kontaktné údaje platobnej inštitúcie pre účely komunikácie medzi platobnou inštitúciou a Klientom sú prístupné na [www.pay-institution.eu](http://www.pay-institution.eu).
4. Ak nie je v zmluve s klientom dojednané inak, platobná inštitúcia uzatvára rámcovú zmluvu s klientom na dobu neurčitú, v slovenskom jazyku a počas zmluvného vzťahu s klientom uskutočňuje komunikáciu v slovenskom jazyku. Klient je povinný predkladať platobnej inštitúcii všetky dokumenty v slovenskom jazyku, ak sa nedohodnú v zmluve s klientom inak.



5. Klient súhlasí s tým, aby Platobná inštitúcia zaznamenávala, emailovú a písomnú komunikáciu prebiehajúcu medzi Platobnou inštitúciou a Klientom a archivovala všetky tieto záznamy, ako i kópie všetkých informácií a dokumentov, ktoré Platobná inštitúcia obdrží od Klienta alebo od tretích osôb. Klient súhlasí s tým, že Platobná inštitúcia je oprávnená kedykoľvek použiť tieto informácie pre účely uvedené v zmluvných podmienkach alebo na zabezpečenie zmluvných podmienok.
6. Klient musí Platobnú inštitúciu bezodkladne informovať o výmene, strate, alebo odcudzení dokladu totožnosti. Musí Platobnú inštitúciu bezodkladne informovať o zmene v údajoch alebo dokumentoch, ktoré oznámil alebo predložil, najmä o zmene mena, priezviska, obchodného mena/názvu, oprávnenia konať, adresy trvalého pobytu alebo iného pobytu alebo sídla/miesta podnikania alebo inej podstatnej skutočnosti a súčasne zaslať kópiu / sken úradne osvedčenej kópie dokladu preukazujúceho túto zmenu. Musí Platobnú inštitúciu bezodkladne informovať o zmene korešpondenčnej adresy, telefónneho čísla, emailovej adresy, na ktorú sú mu doručované informácie alebo písomnosti. Akúkoľvek zmenu podľa tohto odseku platobná inštitúcia zohľadní najneskôr nasledujúci pracovný deň odo dňa, kedy bola zmena doručená. Pre Platobnú inštitúciu sú vždy záväzné posledné písomne oznámené údaje klienta.
7. Informácie o zmene podáva klient písomne a/alebo elektronicky na adresu Payment Institution NFD a.s., Popradská 17/670, 064 01 Stará Ľubovňa alebo elektronicky e-mailom na [helpdesk@pay-institution.eu](mailto:helpdesk@pay-institution.eu). Platobná inštitúcia, v závislosti od typu zmeny, je oprávnená požadovať od Klienta dodatočnú identifikáciu ešte pred vykonaním zmeny.
8. Ak dôjde k spochybneniu platnosti uskutočnenia zmeny osoby oprávnenej konať v mene klienta, najmä v prípade zmeny osoby oprávnenej konať za právnickú osobu, je platobná inštitúcia oprávnená požiadať klienta, aby až do právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu (súdu, štátneho orgánu a pod.) za Klienta konala spoločne pôvodná osoba aj nové osoby, ktoré preukazujú oprávnenie konať za Klienta ako právnickú osobu. V opačnom prípade môže byť Klient odmietnutý platobnou inštitúciou. Ak podľa uváženia Platobnej inštitúcie existuje pochybnosť o platnosti zmeny spôsobu konať za Klienta ako právnickej osoby, môže Platobná inštitúcia až do právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu (súdu, štátneho orgánu a pod.) akceptovať spôsob konania za Klienta ako právnickú osobu toho, ktorý bol na to oprávnený s Klientom pred zmenou. Rovnako môže Platobná inštitúcia do rozhodnutia príslušného orgánu Klientovo konanie odmietnuť.
9. Ak má Platobná inštitúcia pri poskytovaní platobných služieb podozrenie na podvod, alebo v prípade podvodu alebo pri inej bezpečnostnej hrozbe, informuje Klienta o týchto skutočnostiach na poslednú oznámenú adresu alebo údaje spôsobom podľa odseku 1 alebo odseku 2. Platobná inštitúcia zvolí vhodný a bezpečný spôsob, ktorý jej umožní bezpečným postupom oboznámiť Klienta so skutočnosťami podľa tohto odseku, a to v závislosti od služby, akej sa podozrenie na podvod, podvod alebo bezpečnostná hrozba týka, s prihliadnutím na konkrétne okolnosti situácie. Rovnakým spôsobom Platobná inštitúcia informuje aj v prípade prevádzkových, bezpečnostných alebo iných incidentov, ktoré súvisia s poskytovaním platobných služieb Klientovi, a ktoré majú vplyv na jeho finančné záujmy. V takýchto prípadoch Platobná inštitúcia informuje Klienta o opatreniach, ktoré môže Klient prijať na zmiernenie nepriaznivých účinkov takéhoto incidentu.

## **B. Výmena dôverných, osobných a iných informácií**

1. Platobná inštitúcia a Klient sú si vedomí toho, že pri plnení platobných služieb si môžu vzájomne poskytnúť informácie, pri ktorých je záujem jednej zo zmluvných strán, aby ich druhá zmluvná strana neposkytla tretej osobe alebo nevyužila vo vlastný prospech – Dôverné informácie. Strana prijímajúca takéto dôverné informácie sa zaväzuje minimálne na úrovni odbornej starostlivosti zabezpečiť utajenie takýchto dôverných informácií pred akoukoľvek tretou stranou a zdržať sa ich použitia pre svoj vlastný prospech. Závazok účastníkov obsiahnutý v tomto článku nezaniká ani po ukončení účinnosti Zmluvy.
2. Účastníci sa zaväzujú, že Dôverné informácie bez predchádzajúceho súhlasu druhej zmluvnej strany nevyužijú pre seba a/alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k Dôverným informáciám ak tieto VOP alebo Zmluva neustanovuje inak. Platobná inštitúcia je oprávnená použiť a sprístupniť dôverné informácie tretím osobám na základe osobitných právnych predpisov, predovšetkým Zákona a zákona č. 297/2008 Z.z., o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu, týchto VOP, Zmluvy, či iných predpisov vydaných Platobnou inštitúciou.
3. Klient Platobnej inštitúcie berie na vedomie, že uzatvorením Rámcovej zmluvy bude Platobná inštitúcia zhromažďovať a spracovávať osobné údaje a ďalšie informácie poskytnuté Klientom v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a Nariadením GDPR. Platobná inštitúcia spracúva osobné údaje Klienta na účel zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Klienta alebo jeho zástupcu, na

účel správy zmluvného vzťahu medzi Klientom a Platobnou inštitúciou (prijímanie a vybavovanie reklamácií), na účel ochrany a domáhania sa práv Platobnej inštitúcie, na účel plnenia úloh a povinností Platobnej inštitúcie podľa právnych predpisov, na účel vytvorenia, vedenia a poskytovania informácií pre kontrolné a štatistické orgány podľa zákona o platobných službách alebo iných právnych predpisov, na účel súvisiaci s činnosťou Platobnej inštitúcie, na účel zdokumentovania činnosti Platobnej inštitúcie.

4. Platobná inštitúcia spracúva osobné údaje, poverí spracúvaním alebo poskytne Osobné údaje tretím osobám v rozsahu a za podmienok stanovených v právnych predpisoch, uložených v rozhodnutiach príslušných orgánov, dohodnutých v Zmluve, VOP alebo uvedených v písomnom súhlase Klienta. Platobná inštitúcia môže osobné údaje prenášať aj mimo EÚ v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu uvedeného tomto článku VOP. Klient môže súhlas so spracovaním osobných údajov písomne odvolať. Odvolanie súhlasu sa nevzťahuje na prípady, keď je Platobná inštitúcia oprávnená spracúvať osobné údaje aj bez súhlasu Klienta.
5. Platobná inštitúcia môže spracúvať osobné údaje na účel vykonávania marketingu v nevyhnutnom rozsahu len na základe súhlasu Klienta. Súhlas v takom prípade platí po dobu trvania zmluvného vzťahu medzi Klientom a Platobnou inštitúciou a po dobu 5 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu alebo do momentu, kým Klient súhlas odvolá. Klient má právo súhlas kedykoľvek, bezplatne a bez uvedenia dôvodu odvolať. Odvolanie súhlasu je možné písomne na adrese sídla Platobnej inštitúcie alebo kontaktovaním zodpovednej osoby na emailovej adrese [dataprotection@pay-institution.eu](mailto:dataprotection@pay-institution.eu).
6. Za účelom identifikácie platieb v súlade so Zákonom Klient poskytuje Platobnej inštitúcii súhlas, aby v prípade ak na platobnom účte Klienta dôjde k operácii alebo operáciám, ktoré Platobná inštitúcia zhodnotí ako rizikové či neobvyklé, kontaktovala Platobná inštitúcia Klienta so žiadosťou o vysvetlenie týchto operácií. Odmietnutie Klienta poskytnúť informácie požadované Platobnou inštitúciou, či poskytnutie informácií v nedostatočnej miere sa považuje za hrubé porušenie týchto VOP.
7. Klient sa zaväzuje poskytovať Platobnej inštitúcii všetky dôležité a rozhodujúce informácie týkajúce sa ekonomického a právneho postavenia Klienta alebo iného dôležité informácie týkajúce sa Klienta (najmä informácie že bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu/reštrukturalizácie, že bol vyhlásený konkurz alebo exekúcia voči Klientovi, že Klient je platobne neschopný alebo insolventný, že Klient je vstupuje do likvidácie, že bol podaný podnet na zrušenie Klienta, že bolo rozhodnuté o splynutí, zlúčení alebo rozdelení Klienta, že bol zbavený spôsobilosti alebo jeho spôsobilosť bola obmedzená, atd.) bezodkladne po tom čo sa takéto informácie stanú Klientovi známe aj v prípade ak nenadobudli ešte právoplatnosť.
8. Platobná inštitúcia zverila niektoré prevádzkové činnosti jedinému akcionárovi - materskej spoločnosti Naše Finančné Družstvo. Zverené činnosti však nezasahujú do dôverných informácií a ich rozsah nemá vplyv na kvalitu poskytovaných služieb, nemení vzájomné vzťahy a skutočnosti medzi klientom a platobnou inštitúciou a nepresúva zodpovednosť. Zverené služby sa týkajú činností: sekretariátu, podateľne, registratúry, helpdesku (ktorý pracuje iba s verejnými informáciami), správa serverov, IT služby, upratovacie služby, všetko v rozsahu verejných a interných informácií, mimo informácií dôverných, ktoré sú výlučne v kompetencii platobnej inštitúcie.

### **C. Započítavanie pohľadávok**

1. Platobná inštitúcia má právo vo vzťahu ku Klientovi kedykoľvek, bez predchádzajúceho upozornenia, započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči Klientovi oproti akýmkoľvek pohľadávkam Klienta voči Platobnej inštitúcii, ktoré sú rovnakého druhu, bez ohľadu na to, či sú splatné, premlčané, podmienené alebo nepodmienené, bez ohľadu na právny vzťah, z ktorého vyplývajú a kedy vznikli.
2. Za účelom započítania pohľadávok uvedených v ods. 1 je Platobná inštitúcia oprávnená použiť prostriedky na platobných účtoch Klienta iba na započítanie svojej vzájomnej pohľadávky, v zmysle § 361 podľa zákona č.513/1991 Z.z. Obchodného zákonníka. Právo Platobnej inštitúcie na započítanie svojej pohľadávky má prednosť pred vykonaním akéhokoľvek pokynu vzťahujúceho sa k platobnému účtu Klienta.
3. Platobná inštitúcia je oprávnená započítať aj pohľadávky znejúce na rôzne meny, len keď tieto meny sú voľne zameniteľné. Pre započítateľnú výšku týchto pohľadávok je rozhodujúci stredný devízový kurz platný v deň, keď sa pohľadávky stali spôsobilými na započítanie. Rozhodný je devízový kurz platný v mieste sídla alebo v mieste podnikania, prípadne bydliska strany, ktorá prejavila vôľu pohľadávky započítať.
4. Klient je oprávnený postúpiť svoju pohľadávku voči Platobnej inštitúcii alebo previesť svoj záväzok zo Zmluvy na tretiu osobu alebo inak s nimi nakladať vrátane zriadenia akéhokoľvek zabezpečovacieho prostriedku k takýmto pohľadávkam len s predchádzajúcim písomným súhlasom Platobnej inštitúcie. Klient berie na vedomie, že Platobná inštitúcia je oprávnená previesť svoje pohľadávky voči Klientovi na tretie osoby i bez súhlasu Klienta.

#### **D. Zodpovednosť za škodu**

1. Pokiaľ nie je v Zmluve alebo týchto VOP výslovne uvedené inak má poškodená strana v prípade porušenia zmluvných podmienok druhou stranou nárok na náhradu škody v zmysle § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pokiaľ druhá strana nepreukáže že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť na strane Platobnej inštitúcie sa považujú najmä: rôzne formy občianskych nepokojov, požiar, povodeň, teroristický útok, hackerský útok, prerušenie, spomalenie alebo výpadok (úplný alebo čiastočný) dodávky elektrickej energie, prerušenie, výpadok alebo narušenie činností počítačových systémov (hardvérových alebo softvérových súčastí) alebo komunikačných služieb na strane Klienta alebo tretích osôb alebo Klientom/tretími osobami, akékoľvek technické poruchy na strane Klienta pri komunikácii s Platobnou inštitúciou alebo iná mimoriadna udalosť, katastrofa alebo uvalenie mimoriadnych reštrikcií/ usmernení/ nemožnosti obdržania príslušných povolení včas priamo alebo nepriamo sa vzťahujúcich k jednotlivým plneniam podľa Zmluvy alebo akákoľvek iná prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Platobnej inštitúcie a ktorá jej bráni v splnení povinnosti.
3. Platobná inštitúcia nezodpovedá za škody spôsobené Klientovi v dôsledku nepravdivých, neúplných, nepresných alebo zavádzajúcich informácií, pokynov alebo dokumentov ktoré Klient (príp. iná ním oprávnená osoba) poskytol Platobnej inštitúcií pri realizácii svojich práv podľa Zmluvy alebo neposkytnutím príslušných informácií, pokynov alebo dokumentov včas. Klient zodpovedá v plnom rozsahu za správnosť, úplnosť a včasnosť akýchkoľvek informácií, pokynov alebo dokumentov poskytnutých Platobnej inštitúcií Klientom.
4. Pri uplatňovaní zmluvných pokút podľa ustanovení Zmluvy alebo VOP nie je dotknuté právo poškodeného nárokovat' si náhradu škody v plnej výške, t.j. aj do výšky prevyšujúcej výšku zmluvnej pokuty.

#### **E. Záverečné ustanovenia:**

1. Tieto VOP boli vytvorené v slovenskom jazyku, v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a na vzťahy v nich neupravené sa aplikujú príslušné ustanovenia Zákona, Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov. Prejednávanie prípadných sporov medzi zmluvnými stranami je príslušný prejednávať a rozhodovať Stály Rozhodcovský súd slovenskej bankovej asociácie podľa Zmluvy alebo príslušný všeobecný súd na základe voľby Klienta.
2. Za svoje služby si Platobná inštitúcia účtuje poplatky podľa Cenníka/ Dokumentu s informáciami o poplatkoch, ak osobitná dohoda medzi platobnou inštitúciou a Klientom neustanovuje inak.
3. Vzťahy medzi Klientom a Platobnou inštitúciou sú upravované Zmluvou, OP pre príslušný produkt, týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to v hore uvedenom poradí.
4. Ak je na strane Klienta ako účastníka záväzkového vzťahu medzi Platobnou inštitúciou a Klientom viac osôb, sú záväzky Klienta a týchto osôb voči Platobnej inštitúcií spoločné a nerozdielne, pokiaľ tieto VOP, Osobitné obchodné podmienky alebo Zmluva neustanovuje inak.
5. V prípade, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy, VOP alebo je alebo sa stane neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy, VOP. V takom prípade sa zaväzuje Platobná inštitúcia po dohode z Klientom toto ustanovenie nahradiť novým ustanovením, ktoré mu bude obsahovo a účelovo najbližšie.
6. Platobná inštitúcia je oprávnená, v závislosti od zmien všeobecne platných právnych predpisov a/alebo na základe vlastného rozhodnutia, meniť alebo úplne nahradiť tieto VOP. Tieto zmeny Platobná inštitúcia zverejní na svojej webovej stránke, príp. aj iným spôsobom spolu s určením platnosti a účinnosti zmien. Pokiaľ v aktualizovanom znení VOP nie je uvedená platnosť a účinnosť, zmeny/nové znenie VOP je účinné prvým dňom druhého mesiaca po zverejnení. Platobná inštitúcia sa zaväzuje prípadné zmeny zverejniť najneskôr 2 mesiace skôr ako zmeny nadobudnú účinnosť. Ak Klient nesúhlasí so zmenou VOP, je oprávnený svoj nesúhlas písomne oznámiť najneskôr do 30 dní odo dňa zverejnenia upraveného znenia VOP – včasné vyjadrenie nesúhlasu so zverejneným znením VOP má vo vzťahu k namietaným ustanoveniam odkladný účinok voči Klientovi, ktorý takýto súhlas prejaví. Klient je v takom prípade oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Ak sa Platobná inštitúcia a Klient nedohodnú v lehote do 30 dní inak a Klient od zmluvy neodstúpi, platí pre Klienta upravené aktuálne znenie VOP v zmysle vykonaných zmien. Ak Klient vo vyššie uvedenej lehote neoznámí Platobnej inštitúcii svoj nesúhlas so zmenou VOP, platí, že so zmenou súhlasí a vzájomné vzťahy Platobnej inštitúcie a Klienta sa odo dňa účinnosti zmeny riadia zmenenými VOP. O zmenách VOP bude upovedomený aj útvar dohľadu – Národná banka Slovenska v súlade so Zákomom.
7. Zmenu výmenného kurzu, ktorý sa používa pri platobnej operácii, môže platobná inštitúcia uplatňovať okamžite bez predchádzajúceho oznámenia.