



# OBCHODNÍ PODMÍNKY

## 1. Úvodem

- 1.1. Dovolte formální představení. Jsme ThePay.cz, s.r.o. V obchodním rejstříku nás naleznete pod identifikačním číslem 281 35 261, v Jihlavě sídlíme na Masarykově nám. 102/65 a na webu na stránkách [www.thepay.cz](http://www.thepay.cz), kde najdete i aktuální telefonní číslo a e-mail. Nad naší činností dohlíží Česká národní banka.
- 1.2. Obchodní podmínky, které právě čtete, stanovují základní pravidla poskytování našich služeb, ale jak už tomu tak bývá, stanovují i povinnosti, jimiž se musíte na oplátku řídit i vy.
- 1.3. Ke každé naší službě vydáváme další samostatné Podmínky. Ty pak rozdělujeme podle toho, ke které službě patří, takže se můžete setkat např. s Podmínkami pro Platební bránu. Jakmile přidáme novou službu, přidáme i další Podmínky a nebojte, dozvíte se o tom mezi prvními. Součástí Obchodních podmínek a Podmínek jsou Sazebníky poplatků, v nichž je přehledně uvedeno, kolik která služba stojí peněz. Pro vyjasnění uvádíme, že Obchodní podmínky zastřešují náš vztah. Pokud budete chtít používat Platební bránu, budeme se společně kromě Obchodních podmínek řídit také Podmínkami pro Platební bránu a Sazebníkem poplatků pro Platební bránu. A když říkáme, že my společně, tak tím myslíme i všechny osoby, kterým svěříte přístup.
- 1.4. Obchodní podmínky i Podmínky musí být v souladu s pravidly, jejichž obsah se mění bez našeho přičinění, a i kdyby se náhodou stalo, že jsou Obchodní podmínky a Podmínky na první pohled v něčem výhodnější, nedá se nic dělat a musíme je vykládat s těmito pravidly, které bereme za nedílnou součást Obchodních podmínek. Říkáme jim Nadřazená pravidla a patří k nim právní předpisy České republiky a přímo použitelné předpisy Evropské unie (zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu atd.); veškerá regulatorní či jiná obdobná pravidla třetích osob, jež na nás dopadají. Tedy např. i pravidla karetních společností MasterCard a VISA; pravidla acquiringových partnerů (Global Payments a Worldline); pravidla bank; pravidla autorizačních center; pravidla EBA (Evropské bankovní autority); pravidla PCI-DSS (standardy pro ochranu údajů z platebních karet) atp. Nadřazená pravidla přijímáte dle ust. § 1751 občanského zákoníku jako nedílnou součást Obchodních podmínek.
- 1.5. Když už jsme u všech těch dokumentů, tak ještě pro pořádek zmíníme Zásady ochrany osobních údajů, kde si můžete pročíst, jak nakládáme s vašimi daty a Reklamační řád, v němž naleznete návod, jak se na nás obrátit, když se vám něco nebude líbit. Věříme, že ten nebudete nikdy potřebovat.

## 2. Definice pojmů

- 2.1. Snažíme se zjednodušit komunikaci, proto uvádíme přehled definovaných pojmů, kterými s vámi hovoříme, a jejichž význam je ve všech písemných dokumentech jednotný. Pokud tedy v Rámcové

smlouvě, v Dodatku uvedeme něco (stejně jako nyní teď a tady) s velkým písmenem, je toto místo, kde zjistíte obsah pojmu. Kdybychom tak neučinili a pojem bychom psali s malým písmenem, jehož definice bychom zde ale našli, myslíme tím tentýž pojem, pokud výslovně neřekneme, že tomu tak není. Když vás oslovujeme napřímo, myslíme tím prostě vás, a je jedno, zda jste fyzickou osobou, či právnickou osobou. Pokud budeme hovořit o třetí osobě, tak ji označíme, abychom se v tom všichni vyznali.

- 2.2. **Běžný zůstatek:** Výchozí částka odpovídající realizovaným transakcím. Pracujte zejména s Disponibilním zůstatkem.
- 2.3. **Disponibilní zůstatek:** Částka, s níž jste oprávněni nakládat. Oproti Běžnému zůstatku je ponížena o částky, na něž máme nárok my, anebo třetí osoby, příp. ještě není navýšena o částky, jejichž připsání je z různých důvodů pozdržováno.
- 2.4. **Dodatek k Rámcové smlouvě:** Dodatek k Rámcové smlouvě, na základě kterého nejčastěji na základě vaší žádosti o spuštění služby poskytujeme požadovanou službu. Dodatek ale může i měnit některá pravidla daná Rámcovou smlouvou, může měnit Sazebník poplatků atd. Zkrátka a jednoduše dělá to, co je v něm uvedeno.
- 2.5. **Elektronické peníze:** Elektronickými penězi je peněžní hodnota, která a) představuje pohledávku vůči tomu, kdo ji vydal, b) je uchovávána elektronicky, c) je vydávána proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí a d) je přijímána jinou osobou než tím, kdo ji vydal.
- 2.6. **Klient:** To jste přece vy. Vy jste náš Klient a my z toho máme radost.
- 2.7. **Ověřovací platba:** Úhrada, kterou pošlete z ověřovacího účtu, abychom vás mohli identifikovat.
- 2.8. **Ověřovací prvky:** Všechny prvky, díky kterým můžete zabezpečeně využívat ThePay a dalších služeb. Jedná se např. o uživatelské jméno, heslo, telefonní číslo, podpisový kód, přihlašovací kód, datum narození, scan obličeje, otisk prstu, SMS kódy, které jsou vám zaslány v souvislosti s používáním služeb. Jste povinni tyto prvky chránit jako oko v hlavě, nikomu dalšímu je nesdělít a na vyžádání je zadat tam, kde to po vás budeme požadovat.
- 2.9. **Ověřovací účet:** Účet vedený na vaše jméno u úvěrové instituce nebo u zahraniční úvěrové instituce působící na území státu Evropského hospodářského prostoru, z něhož nám budete posílat Ověřovací platbu.
- 2.10. **Platba:** Platební transakce, kterou váš zákazník provádí prostřednictvím Platební brány na Projektu za nabízené zboží či službu.
- 2.11. **Platba elektronickými penězi:** Elektronická operace mezi Partnery, kteří mohou Elektronickými penězi platit, probíhající mezi ThePay účty, a to vždy tak, že je z jednoho ThePay účtu odečtena příslušná částka a na druhý ThePay účet příslušná částka přičtena.
- 2.12. **Operace s elektronickými penězi:** Vydání elektronických peněz, Zpětná výměna elektronických peněz, Převody elektronickými penězi. Zkrátka jakákoli operace činěná s elektronickými penězi.
- 2.13. **Projekt:** Nejčastěji e-shop či jiný obdobný on-line systém, který provozujete na doménovém jméně. Prostřednictvím něj nabízíte zboží či služby.

- 2.14. **Přihlašovací údaje:** Ověřovací prvky, které jste si zvolili pro přihlašování do ThePay, a to jak prostřednictvím internetového či mobilního prostředí.
- 2.15. **Politicky exponovaná osoba:** Definice politicky exponované osoby vychází ze zákona č. 253/2018 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Než zde kopírovat poměrně dlouhý odstavec, který se navíc může brzy změnit, raději vás odkážeme např. sem, kde si to sami snadno můžete vyhledat v aktuální podobě <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>.
- 2.16. **Rámcová smlouva:** Rámcová smlouva o našich službách, na jejichž poskytování jsme se dohodli.
- 2.17. **Spuštění služby:** Okamžik, od kterého budete oprávněni využívat sjednané služby. Nejprve musíte mít uzavřenou Rámcovou smlouvu a eventuálně příslušný Dodatek. Spuštění služby může být vázáno na naše schválení, pokud půjde o takový případ, budeme se snažit učinit na naší straně vše potřebné co nejrychleji. Služba ale může být také integrována přímo do ThePay a může být zpřístupněna pouze na základě Rámcové smlouvy. V takovém případě se spuštění služby odvíjí od toho, kdy ji použijete poprvé.
- 2.18. **ThePay:** ThePay je to vše chytré, on-line, zabezpečené systémové řešení, které umožňuje provádění plateb směrem od vašich zákazníků, umožňuje Operace s elektronickými penězi. V ThePay vidíte svůj ThePay účet a máte k němu zřízen Uživatelský účet. Může se stát, že budeme rozlišovat ThePay pro podnikatele a ThePay pro spotřebitele.
- 2.19. **ThePay účet:** Účet, na kterém jsou uchovávány elektronické peníze viditelné v podobě Běžného a Dostupného zůstatku. Můžete jich mít více a pro lepší pochopení si ho lze představit jako běžný bankovní účet.
- 2.20. **Uzavírání na dálku:** Způsob uzavírání smluv pomocí prostředků komunikace na dálku tedy v našem případě prostřednictvím internetu a námi vyvinutých aplikací.
- 2.21. **Uživatel s aktivním přístupem:** Osoba, které má udělená plná práva k ThePay. Tato osoba taktéž podepsat Rámcovou smlouvu, pokud to budeme vyžadovat.
- 2.22. **Uživatel s pasivním přístupem:** Osoba, která má pouze vymezená práva k ThePay. Je např. oprávněna nahlížet na stav ThePay účtu, stahovat účetní sestavy atp. Není oprávněna měnit Bankovní účty a provádět Operace s elektronickými penězi.
- 2.23. **Uživatelský účet:** Účet, který jsme vám přidělili, je to prostředí v ThePay, kde se můžete pohybovat a třeba kontrolovat, jak se daří vašemu podnikání.
- 2.24. **Vydání elektronických peněz:** Výměna peněžních prostředků, jejichž příjemcem jsme my, za Elektronické peníze ve výši odpovídající jmenovité hodnotě peněžních prostředků.
- 2.25. **Zpětná výměna elektronických peněz:** Výměna Elektronických peněz za bezhotovostní peněžní prostředky ve výši odpovídající jmenovité hodnotě vyměňovaných Elektronických peněz, provedená na vaši žádost, která může být dána i dopředu na pravidelně opakující se interval.
- 2.26. **Žádost o předčasné ukončení služby:** Úkon, který činíte v ThePay za účelem ukončení služby poskytované na dobu určitou. Po podání žádosti o předčasné ukončení služby dojde k vyčíslení a k zesplatnění všech pohledávek, pokud vůči vám nějaké existují, a automatickému započtení proti Disponibilnímu zůstatku.

- 2.27. **Žádost o spuštění služby:** Úkon, který činíte v ThePay za účelem uzavření Rámcové smlouvy nebo Dodatku zejména proto, že se vám líbíme a chcete využívat našich služeb.

### 3. Přístup do ThePay

- 3.1. Zpřístupníme vám ThePay. ThePay je chytrý finanční nástroj, který můžete naplno využívat po uzavření Rámcové smlouvy. Umožňuje přijímat a odesílat peníze z ThePay účtu. Na něm uvidíte svůj Běžný a Disponibilní zůstatek Elektronických peněz.
- 3.2. Pokud zadáte svůj e-mail a telefonní číslo, zašleme vám odkaz, prostřednictvím kterého budete odkázáni na stránku, kde si zvolíte heslo. Na mobilní telefon vám přijde číselný kód, který zadáte do formuláře a následně vám bude ThePay zpřístupněno. Přihlásíte se pomocí zvoleného hesla a kódu zasláního na telefonní číslo, které bylo zadáno při Registraci. Pro přihlášení ale můžeme požadovat i další různé Ověřovací prvky.
- 3.3. V tuto chvíli lze v ThePay činit zejména Žádosti o spuštění služby, nebo se v něm pohybovat jako Uživatel s pasivním přístupem. V každém případě je každý, kdo se do ThePay přihlásí, povinen dodržovat bezpečnostní standardy obezřetného chování na internetu. Zejména nesmíte nikomu sdělit přístupové údaje, nesmíte ponechat přístroj, z něhož jste přihlášen, bez svého dohledu atp. V případě podezření z narušení, odcizení, či zneužití údajů, nás bezodkladně kontaktujte.
- 3.4. Přihlašovací údaje si můžete v ThePay změnit. Stejně tak můžete požádat o zaslání nových údajů, pokud heslo zapomenete. Nebojte, do ThePay se dostanete, ale berte na vědomí, že než vás tam pustíme, můžeme po vás vyžadovat další Ověřovací prvky pro ujištění, že jste to opravdu vy.
- 3.5. Nemůžeme zaručit, že ThePay bude fungovat za každých okolností. Může se stát, že občas dojde k omezení funkčnosti některých zákoutí z důvodu provádění různých vylepšení. Samozřejmě si také musíme ponechat právo omezit dostupnost některé funkce, či zcela zamezit přístup, např. když budeme mít podezření, že někdo zneužil přístupové údaje či se o to pokouší, nebo když nabudeme dojem, že mohou vznikat újmy.
- 3.6. Je lhostejné, zda do ThePay přistupujete prostřednictvím webových stránek, mobilního telefonu, či aplikace, v každém případě se na vás tato pravidla vztahují. Souhlasíte s tím, že můžeme z bezpečnostních důvodů vyhodnocovat, jak dochází k přihlašování, abychom případně mohli odhalit podezřelé aktivity.

### 4. Ověřování totožnosti

- 4.1. Jsme povinnou osobou podle zákona proti praní špinavých peněz. Abychom vám mohli poskytovat služby, musíme provést několik kroků, jež nám umožní ověřit totožnost. Ověřit totožnost musíme v některých případech i u více osob, typicky pokud je klientem právnická osoba.
- 4.2. Veškeré smlouvy s vámi uzavíráme na dálku, s čímž jistě rádi souhlasíte, protože je to velmi pohodlné. Jakmile vás vyzveme, je nutné, abyste nám dodali vše požadované. Většinou budete navedeni registračním formulářem, ale pokud bylo něco třeba doplnit, můžeme tak učinit i prostřednictvím našich milých zaměstnanců.

- 4.3. Určitě se připravte na to, že budeme vyžadovat průkaz totožnosti a jeden další podpůrný doklad, z nichž lze zjistit identifikační údaje, druh a číslo průkazu totožnosti, stát, popřípadě orgán, který jej vydal a dobu platnosti. Kromě toho bude nutné, abyste nám poskytli kopii dokladu o tom, že jste majitelem účtu, který je uveden jako Ověřovací účet. Nejčastěji půjde o aktuální výpis z bankovního účtu, z něhož bude patrné, že jste majitelem účtu, k němuž výpis patří. Následně vás požádáme o provedení Ověřovací platby se symbolickou částkou. Upozorňujeme, že jste povinni vyplnit všechny požadované údaje v registračním formuláři, tj. včetně uvedení skutečných majitelů, uvedení informací o účelu a zamýšlené povaze obchodního vztahu a prohlášení, že nejste Politicky exponovanou osobu.
- 4.4. Odpovídáte za to, že všechny informace a doklady, které nám poskytnete, jsou pravdivé a platné. Pokud se nám cokoli nebude zdát, můžeme vás vyzvat k doplnění údajů. Porušení této povinnosti může být považováno za hrubou nedbalost, či úmysl, v důsledku čehož odpovídáte za újmy v plné výši v této souvislosti vzniklé.

## 5. Ochrana osobních údajů, mlčenlivost

- 5.1. Co je vaše, má zůstat skryto. S osobními údaji, za něž považujeme samozřejmě i zůstatky na vašich ThePay účtech, proto nakládáme podobně jako banky, když vytáhnou pojem bankovní tajemství, pokud po nich neoprávněná osoba žádá jakékoli údaje. Existují samozřejmě případy, kdy jsme i my nuceni některé údaje poskytnout, ale jde o situace, v nichž je žádající osoba oprávněná údaje požadovat a získat. Nejčastěji jde o soudy, orgány států napomáhajících boji proti praní špinavých peněz a financování terorismu apod.
- 5.2. Některé údaje, dokumenty a typicky Ověřovací prvky po vás musíme požadovat, ukládají nám to různé právní předpisy.
- 5.3. Souhlasíte s tím, že pokud vám budeme vaše údaje zpřístupňovat, a to jakoukoli formou, nemůžeme zcela zaručit, že se k nim nedostane nepovoláná osoba. Uvedeme příklad. Prostřednictvím SMS vám zašleme informace související s ThePay, ale vy necháte ležet mobilní telefon na stole a SMS si přečte někdo jiný.
- 5.4. Prohlašujete, že jste dobře obeznámeni s dokumentem Zásady ochrany osobních údajů, kde vám přehledně sdělujeme, jak nakládáme s osobními údaji, s nimiž přijdeme do styku. Současně uvádíme práva, která v souvislosti s nakládáním s osobními údaji máte, tedy právo na odvolání souhlasu, právo na informace, právo na přístup, právo na opravu, právo na výmaz, právo na omezení zpracování, právo na přenositelnost, právo podat a vznést námitku, event. další práva.

## 6. Společná komunikace a jednání

- 6.1. Říkáme a píšeme si pravdu, nic než pravdu. Musíte nám za každých okolností sdělovat pravdivé informace a skutečnosti. Mějte na paměti, že na základě sdělených informací pak uzavíráme Rámcovou smlouvu a Dodatky k rámcové smlouvě a poskytujeme vám služby. Samozřejmě se zcela běžně stává, že se mohou údaje, které jste nám sdělili, časem změnit. V takovém případě nás musíte o změnách neprodleně informovat, či je sami provést v ThePay, pokud se jedná o údaje, u kterých tak

Ize učinit. Zavazujete se tedy udržovat aktuální identifikační a kontaktní údaje, čísla bankovních účtů, strukturu skutečných majitelů.

- 6.2. Okamžitě nám sdělte, pokud došlo k narušení bezpečnosti tím, že někdo získal vaše Ověřovací prvky, nebo pokud máte podezření, že by je někdo mohl zneužít. Pomůžeme učinit vše proto, aby nedošlo k narušení vašeho ThePay.
- 6.3. Pokud po vás budeme chtít doložit informace a dokumenty, věřte, že tak činíme z oprávněného důvodu. Můžeme si chtít jen něco ověřit, ale také se může jednat o kontrolu, kterou po nás vyžadují právní předpisy. V každém případě jste povinni nám bezodkladně poskytovat potřebnou součinnost. Můžeme vám stanovit lhůtu třeba i v řádu pracovních dnů, pokud tak učiníme, udělejte vše proto, abyste ji dodrželi. Pokud se tak nestane, může to spustit další méně příjemné kroky. Jsme oprávněni stanovit, jak má vyžadovaný dokument vypadat, např. že musí být podepsán určenou osobou, a to úředně ověřeným podpisem.
- 6.4. Dokumenty a naše sdělení vám můžeme doručit e-mailem, prostřednictvím ThePay, či telefonicky, pokud půjde o méně důležité informace. Platí, že odeslané dokumenty jsou vám doručeny okamžikem odeslání. Jelikož je ThePay kromě finančního nástroje také hlavní komunikační nástroj, prostřednictvím kterého vám primárně sdělujeme aktualizace, různá oznámení, změny, sledujte ThePay pravidelně. Když to bude každý den, budeme moc rádi, alespoň uvidíte, jak se daří například vašemu podnikání. V každém případě tak učinite alespoň jednou za týden.
- 6.5. Komunikujeme spolu česky. My zejména prostřednictvím našich pracovníků z oddělení podpory klientů, ale můžou se vám ozvat i osoby, jež jsme k tomu zmocnili. Nejsme povinni reagovat na cizojazyčné zprávy a číst cizojazyčné dokumenty. Raději si je nechte úředně přeložit. Jednáme spolu také česky. Nyní máme namysli právní jednání.

## **7. Vznik, změny a ukončení rámcové smlouvy, předčasné ukončení služby**

- 7.1. Zpřístupnili jsme vám ThePay, ale abyste mohli využívat zvolené služby, je nutno požádat o Spuštění služby a uzavřít Rámcovou smlouvu.
- 7.2. Uzavírání smluv, jejich dodatků, změn a rušení smluv, činíme prostřednictvím ThePay. Takto uzavřené smlouvy společně chápeme jako písemná právní jednání, a to i když na nich není vlastnoruční podpis našich statutárních orgánů. Vy podepisujete tak, že osoba oprávněná právně jednat obdrží prostřednictvím SMS na mobilní telefon unikátní kód, který následně vloží do příslušného formulářového pole pro podpis a odesláním potvrdí svoji vůli být vázána. Na naši žádost může dojít i k listinnému právnímu jednání, ale snažíme se papír šetřit. Berte na vědomí, že na uzavření jakékoli smlouvy s námi nemáte žádný právní nárok, vždy musí chtít obě strany. Občas se může stát, že s vámi z různých důvodů nebudeme moci smlouvu uzavřít, a tyto důvody mohou podléhat tajemství.
- 7.3. Neustále pracujeme na tom, abychom vylepšovali své systémy a služby. Tvůrci zákonů zase pracují na tom, aby je občas změnili, či zcela zrušili a přijali nové. Zejména z těchto důvodů bude docházet k tomu, že se změny promítnou do Obchodních podmínek, Podmínek pro jednotlivé služby, Sazebníku poplatků, prostě do smluvní dokumentace, která u nás kdy spatří světlo monitorů. Zamýšlené změny vám sdělíme s předstihem 14 kalendářních dní, pokud nevedeme v příslušném dokumentu jinou dobu, která může být výjimečně i kratší. Jakmile doba uplyne, změny jsou účinné. Změny, případně zcela nové dokumenty, uveřejňujeme v ThePay a informujeme o nich e-mailem.

- 7.4. Pokud nesouhlasíte se změnami a dáte nám o tom před uplynutím lhůty vědět, ukončíme vám poskytování služeb, kterých se změna týká. V případě, že chcete, aby váš nesouhlas vedl k ukončení celé Rámcové smlouvy, musíte to výslovně sdělit. Postup ukončení Rámcové smlouvy se poté bude řídit níže uvedenými pravidly. Pokud do smluvní dokumentace ale kdykoli v průběhu smluvního vztahu přidáme povinnost, kterou stanovují Nadřazená pravidla, tu povinnost tedy pouze vypíchneme, aby byla jasně viditelná, nejedná se o změnu, na základě které máte právo na ukončení poskytování služeb.
- 7.5. Můžeme používat dvě koncepce platnosti smluv. Rámcová smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, není-li v Rámcové smlouvě stanoveno něco jiného. Služby, které ale spouštíme nejčastěji na základě Dodatku k rámcové smlouvě, či zcela novou samostatnou smlouvou, koncipujeme na dobu neurčitou, pokud se nedohodneme jinak. Platí jednoduché pravidlo, že jakoukoli smlouvu můžete písemně vypovědět, a to s tříměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž nám byla doručena. Nicméně její platnost neskončí dříve, než uplyne doba určitá, na kterou jste si od nás nechali poskytovat službu, nebo než službu předčasně ukončíte.
- 7.6. V případě, že máte sjednanou službu na dobu určitou a nesdělíte nám během posledních 30 kalendářních dní této doby, že nechcete, aby došlo k prodloužení poskytování služby, platí, že došlo k prodloužení trvání poskytování služby na dobu neurčitou.
- 7.7. Po podání výpovědi a/nebo žádosti o předčasné ukončení služby dojde k vyčíslení a k zesplatnění všech pohledávek, pokud vůči vám nějaké existují, a automatickému započtení proti Disponibilnímu zůstatku. Pro předejití zbytečných rozporů uvádíme, že pokud máte třeba tři Projekty, využíváte od nás tím pádem tři služby, a to i pokud se jedná o povahově shodnou službu. Služby můžete ukončit jednotlivě dle potřeby. Berete na vědomí, že již okamžikem podání žádosti o předčasné ukončení služby může dojít k omezení této služby. V každém případě vám ale službu přestaneme poskytovat, jakmile uběhne výpovědní doba.
- 7.8. Jakýmkoli krokem směřujícím k ukončení Rámcové smlouvy dáváte souhlas k provedení Zpětné výměny elektronických peněz, která bude učiněna po ukončení platnosti Rámcové smlouvy. Disponibilní zůstatek vám tak bude po ukončení platnosti Rámcové smlouvy vyplacen na váš bankovní účet. V každém případě ale máme právo po vás požadovat úhradu jakýchkoli pohledávek, které za vámi vznikly, a to i tehdy, když dojde k jejich vzniku po ukončení Rámcové smlouvy.
- 7.9. Pokud nám pošlete výpověď poštou či e-mailem a budeme mít pochybnosti o tom, že jste tak učinili skutečně vy, můžeme si to telefonicky ověřit a případně požadovat dokument s úředně ověřeným podpisem. Je to proto, aby vám někdo cizí nemohl uškodit. Bude-li učiněna výpověď prostřednictvím ThePay, platí, že tuto žádost učinila osoba, která je oprávněná takto jednat.
- 7.10. Jsme oprávněni Rámcovou smlouvu vypovědět kdykoli. Jsme oprávněni od Rámcové smlouvy také odstoupit, a to s účinností oznámení v ThePay, jestliže závažně porušujete, na čem jsme se dohodli, nebo o co jsme vás požádali. Stejně tak jsme oprávněni ukončit okamžikem oznámení v ThePay poskytování kterékoli služby. O učiněné výpovědi či odstoupení či ukončení služby vás budeme následně informovat také e-mailem. Za závažné porušení, které může vést k odstoupení, považujeme:
- a) Porušení Obchodních podmínek, Podmínek pro jednotlivé služby, Rámcové smlouvy, Dodatku k rámcové smlouvě,
  - b) jednání, jež budeme považovat za jednání činěné v rozporu s Nadřazenými pravidly,

- c) jednání v rozporu s pravidly, jež nám určují poskytovatelé platebních metod,
- d) rizikové jednání způsobilé ohrozit naši pověst,
- e) neposkytnutí součinnosti na naši výzvu,
- f) podezření na zneužívání či pokus o zneužívání ThePay,
- g) zjištění skutečností, jež mohou ohrozit vaši schopnost dostát závazkům vůči nám nebo vašim zákazníkům.

7.11. Poté, co dojde k ukončení Rámcové smlouvy, bude zamezen přístup do ThePay a jste povinni přestat užívat naše jméno a logo v souvislosti s vaší aktivitou. Nám ale samozřejmě dále zůstávají práva na případnou úhradu újmy. Tak si to ještě všechno dobře promyslete, a raději nám napište, pokud vás něco trápí. Věříme, že opět nalezneme společnou řeč.

## 8. Pravidla pro ThePay

- 8.1. Služby poskytujeme dle aktuální nabídky, kterou vám budeme rádi zasílat. Služby se společně s těmito Obchodními podmínkami řídí také Podmínkami, které jsou pro příslušnou službu určeny. Služby poskytujeme na základě Rámcové smlouvy, samostatné smlouvy, nebo dodatku k nim. Na základě Rámcové smlouvy jste oprávněni využívat ThePay a jeho integrovaných funkcí.
- 8.2. ThePay umožňuje provádět příslušné Operace s elektronickými penězi, a to prostřednictvím různých funkcionalit např. pomocí služby Platební brány, nebo ThePay samotným. ThePay umožňuje přijímat a odesílat peníze z ThePay účtu prostřednictvím měn, které se rozhodneme podporovat. Na ThePay účtu uvidíte svůj Běžný a Disponibilní zůstatek Elektronických peněz. Ano, již jsme vám něco z toho psali v úvodu, ale tohle je potřeba si zopakovat.
- 8.3. Nominální hodnota Elektronických peněz je navyšována, nebo ponižována v závislosti na tom, zda dochází k Vydání elektronických peněz, Platbě elektronickými penězi, či Zpětné výměně elektronických peněz, a to vždy v hodnotě odpovídající nominální hodnotě příslušné peněžní operace. Elektronické peníze nejsou úročeny.
- 8.4. K Vydání elektronických peněz a tím i navýšení zůstatku Elektronických peněz na ThePay účtu dochází zpravidla tím, že třetí osoba ve váš prospěch provede platbu za účelem výměny peněžních prostředků na elektronické peníze, a to na jeden z našich účtů. Vy můžete poslat své Elektronické peníze také jinému našemu Klientovi třeba za nákup na jeho e-shopu.
- 8.5. Jste oprávněni zadat písemný pokyn ke Zpětné výměně elektronických peněz na zvolený účet. V ThePay můžete nastavit i pravidelné Zpětné výměny elektronických peněz, a to na intervaly, které vám ThePay umožňuje. Souhlasíte ale s tím, že plnou kontrolu nad tímto máme my, můžeme intervaly libovolně určovat. V daném intervalu vám bude dostupný výpis za využívání ThePay. Pořádně si jej zkontrolujte, po uplynutí 60 dní od vytvoření výpisu již nemusíme vyhovět vaší reklamaci na případné nesrovnalosti.
- 8.6. Souhlasíte s tím, že realizace Zpětné výměny elektronických peněz může trvat až 5 pracovních dnů od zadání pokynu, či od pravidelného termínu Zpětné výměny elektronických peněz. Ve výjimečných případech může být tato doba delší, a to zejména pokud dojde k vyžádání souvisejících informací od oprávněných osob nebo pokud neobdržíme od poskytovatelů služeb informace potřebné k výpočtu poplatků. Typicky půjde o platby platebními kartami od zákazníků v rámci služby Platební brána.



- 8.7. Za používání ThePay odpovídáte vždy vy, přičemž se striktně zakazuje za pomoci, nebo prostřednictvím ThePay páchat trestnou činnost, postupovat v rozporu se smluvní dokumentací, nebo toto umožnit jinému. V případě pochybností o správnosti zamýšleného postupu nás raději dopředu kontaktujte a společně to probereme. Jen prosím berte na vědomí, že neposkytujeme žádné právní rady.
- 8.8. Při používání ThePay jste povinni dodržovat bezpečnostní standardy, aby nedocházelo k ohrožení bezpečnosti. Jste zodpovědní za správnou manipulaci s ThePay, zejména nikomu nesmíte sdělit Přihlašovací údaje, poskytnout Ověřovací prvky, nesmíte nechat přístroj, z něhož jste přihlášení, bez dozoru. Zkrátka se musíte chovat tak, abyste předešli potenciálním újmám. Jako když si zamykáte kolo, aby vám ho nikdo neodcizil.
- 8.9. Jsme oprávněni vám nařídit, abyste na svůj Projekt uvedli údaje, které po vás budeme vyžadovat a také můžeme nařídit, kde přesně tyto údaje musí být umístěny a po jakou dobu.
- 8.10. Na nezbytně dlouhou dobu můžeme kvůli údržbě systémů omezit poskytování služeb a přístup k ThePay. Nezaručujeme vám tak 100% dostupnost ThePay a poskytovaných služeb. Samozřejmě se budeme snažit, aby případné přerušení bylo co možná nejkratší a mimo hlavní provozní časy.
- 8.11. Souhlasíte bezvýhradně, že můžeme kdykoli omezit dostupnost některé služby, části ThePay, funkce, zkrátka cokoli, když tak uznáme za potřebné. Nebojte, budeme se snažit činit tyto kroky výjimečně. Dále jsme z bezpečnostních důvodů oprávněni neprovést Operaci s elektronickými penězi; stornovat Platbu; dočasně zablokovat přístup k ThePay; dočasně omezit, či zcela pozastavit služby ThePay; zrušit vám ThePay; zablokovat část Elektronických peněz pro případ rizik (např. hrozící pokuta atp.); ohlásit jednání orgánům činným v trestním řízení, Finančně analytickému útvaru Ministerstva financí, České obchodní inspekci, České národní bance a dalším příslušným orgánům.
- 8.12. Jsme oprávněni jednostranně stanovovat transakční limity pro Operace s elektronickými penězi. Dále můžeme jednostranně stanovovat minimální zůstatek na ThePay účtech. Zůstatek může sloužit k uhrazení našich pohledávek, což učiníme započtením, ke kterému dáváte souhlas. Ne, nejsme zlí, ke stanovení minimálního zůstatku dochází např. pokud vyhodnotíme, že existuje nějaké riziko vzniku újmy. A těm se vždy snažíme předcházet všemi smysluplnými prostředky.
- 8.13. Jsme oprávněni kdykoli požadovat navýšení zůstatku ThePay účtu, a vy tak musíte učinit ve lhůtě a v částce, kterou vám stanovíme. Současně jsme oprávněni na ThePay účtu deponovat peníze po dobu, jež uznáme za nutnou. Nebojte, k těmto krokům přistoupíme zcela výjimečně, pokud budeme mít indicie, že by mohlo dojít ke vzniku újmy vaší, naší, či třetích osob. Pokud byste z nějakého důvodu neprovedli navýšení zůstatku na ThePay účtu, jsme oprávněni zacházet s požadovanou částkou jako s pohledávkou a tuto můžeme vymáhat pomocí externích subjektů. V takovém v případě jste povinni uhradit i související náklady.
- 8.14. Může se stát, že bude probíhat kontrola provedených platebních transakcí, operací s elektronickými penězi, kontrola Projektu, a to ať už z naší strany, či ze strany třetích oprávněných stran. Za tímto účelem jste my i vy povinni uchovávat všechny doklady o dodání zboží a/nebo poskytnutí služby zákazníkovi po dobu nejméně 10 let od provedení předmětné transakce, a tyto na dožádání neprodleně poskytnout.
- 8.15. Pokud nám oprávněná osoba (např. soudní exekutor, insolvenční správce, soud, atp.) nařídí, abychom použili zůstatek na ThePay účtu k úhradě ve prospěch této oprávněné osoby či osoby třetí, budeme

tak muset učinit. Pro tento případ nám dáváte souhlas ke Zpětné výměně elektronických peněz ve prospěch těchto osob.

- 8.16. V případě, že se stanete Politicky exponovanou osobou, jste povinni nás o tom bezodkladně informovat.

## 9. Naše a vaše odpovědnost

- 9.1. Odpovídáme za plnění našich závazků, a to v termínech, které jsme uvedli. Vy máte na oplátku povinnost zase plnit vaše závazky. V případě, že jsme nestanovili, kdy máte které kroky učinit, jste povinni tak učinit bezodkladně. A kdybyste nevěděli, co myslíme slovem bezodkladně, tak je to ideálně obratem poté, co vás k něčemu vyzveme, ale také obratem poté, co jste se dozvěděli o něčem, co máte učinit i bez naší výzvy.
- 9.2. Souhlasíte s tím, že neodpovídáme za jakékoli újmy a nejsme tedy povinni k náhradě v případě, že újma vznikne v důsledku vašeho jednání, které může spočívat i v opomenutí či v důsledku jednání vašich zákazníků, disponentů a třetích osob. Neodpovídáme za jakékoli újmy vzniklé v důsledku vašeho pochybení např. při využívání ThePay, ani v případě, že bychom mohli vzniku újmy zabránit naším zásahem. Neodpovídáme za jakékoli újmy způsobené vlivem třetích stran a okolností, jež nemáme v moci ovlivnit. Může se jednat o různé případy vyšší moci, živelné pohromy, epidemie, pandemie, stávky atp. Neodpovídáme za případné zneužití Ověřovacích prvků, pokud jste je byť i svojí nedbalostí zpřístupnili třetím osobám. Neodpovídáme ani za jakékoli újmy vzniklé tím, že jste nám nesdělili informace důležité pro náš smluvní vztah.
- 9.3. Máte povinnost nahradit nám újmu v plném rozsahu, pokud porušíte jakýkoli závazek plynoucí z Obchodních podmínek, Podmínek, Nadřazených pravidel, Rámcové smlouvy, Dodatku k Rámcové smlouvě, či pravidel, na které budou tyto dokumenty odkazovat, bez ohledu na zavinění, a to v případě, že budeme v této souvislosti sankcionováni či nám vznikne jiná vyčíslitelná újma.
- 9.4. V případě, že se dostanete do prodlení se zaplacením jakékoli naší pohledávky vůči vám, jsme oprávněni vám zesplatnit i pohledávky budoucí a vše právně vymáhat. Garantovali jsme poskytování služby po určitou dobu a po tuto dobu jste měli i dodržovat minimální plnění v případě, že jsme výši minimálního plnění stanovili. Pokud jsme ji stanovili a vy z nějakého důvodu výši minimálního plnění nedosahujete, tak vezmeme počet měsíců zbývajících do řádného uplynutí doby, vynásobíme je částkou minimálního měsíčního plnění pro příslušnou službu dle Sazebníku poplatků a toto uplatníme jako smluvní pokutu, s čímž souhlasíte.
- 9.5. Raději zde výslovně uvedeme, že nemáte nárok na žádné úroky, pokud budeme vaše peníze dočasně zadržovat, deponovat, zkrátka jakkoli omezíme dispozici.

## 10. Poplatky za služby

- 10.1. Poskytované služby s sebou nesou samozřejmě také povinnost za služby zaplatit. Za naše služby budete hradit poplatky podle příslušného Sazebníku poplatků účinného v době poskytované služby. Sazebníky poplatků naleznete vždy na našich webových stránkách. Pokud spustíme nějakou novou

službu, a do Sazebníku poplatků ji přidáme, máte povinnost za ni platit poplatky okamžikem, kdy ji využijete.

- 10.2. Samozřejmě se může stát, že budeme nuceni Sazebník poplatků změnit. S tímto souhlasíte. My vám o tom na oplátku dáme včas vědět, abyste věděli, že dochází ke změnám. Můžeme tak činit k jakékoli dílčí službě, nebo můžeme změnit úplně celý Sazebník poplatků.
- 10.3. Poplatky si můžeme z vašeho ThePay účtu strhávat automaticky. Pro předejití případnému nedorozumění uvádíme, že nevystavujeme žádnou fakturu, jak můžete být zvyklí ze své obchodní činnosti. Vždy každý měsíc budete mít v ThePay dostupný výpis z účtu, v němž uvidíte přehled poplatků, které jsme vám naúčtovali. Vše si budete moci zkontrolovat. Případné nesrovnalosti ale musíte reklamovat bezodkladně po zjištění, nejpozději do 60 dní od vystavení výpisu. Na pozdější reklamace již nemusí být brán zřetel.
- 10.4. Pokud máte více ThePay účtů, můžeme si poplatky strhávat z jakéhokoli z nich, stejně tak jsme oprávněni použít finanční prostředky na ThePay účtech k započtení jakýchkoli našich pohledávek. V případě, že nebudete mít na ThePay účtech dostatek prostředků, jste povinni pohledávky uhradit bez zbytečného odkladu po naší výzvě. Nejjednodušším řešením je navýšit zůstatek na ThePay účtu o příslušnou částku.
- 10.5. Souhlasíte s tím, že vám může být připočítáván rizikový příplatek, pokud bude vaše činnost, či způsob, kterým využíváte naše služby, vyhodnocen jako rizikový. Rizikový příplatek vám bude nastaven automaticky a nemusíme vás o tomto kroku informovat. Samozřejmě se o něm ale vždy dozvíte, a to přímo v ThePay. Rizikový příplatek může být dopočítán i zpětně, pokud se dozvíme, že jste bez našeho souhlasu změnili obchodní model, nabízené zboží a služby atp., a to až k počátku našeho smluvního vztahu.

## 11. Reklamace

- 11.1. Jste oprávněni reklamovat naše služby, pokud se vám něco nebude líbit. Dokonce si můžete i stěžovat na konkrétní osoby. Věříme, že nic takového nenastane, ale kdyby přece, učiňte tak dle Reklamačního řádu.
- 11.2. Po obdržení reklamace či stížnosti provedeme šetření za účelem zjištění její oprávněnosti. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je nejdéle 15 pracovních dnů. Pokud by nám v této lhůtě snad bránila nějaká překážka, za kterou nemůžeme, lhůta se prodlužuje na 35 pracovních dnů. Reklamací či stížností učiňte bez zbytečného odkladu poté, co jste zjistili důvod pro podání, nejpozději do 60 dnů od provedení předmětné služby. Na pozdější reklamace či stížnosti již nemusí být brán zřetel.
- 11.3. Může se stát, že reklamaci provede váš zákazník, který prováděl platbu. Půjde např. o tzv. chargeback za nedodané zboží, nebo např. reklamaci na platbu, jež bude vyhodnocena jako podvodná atp. V takové situaci jsme oprávněni okamžitě omezit dispozici s penězi v částce, která je předmětem reklamace. Pokud nám vznikne povinnost tuto částku vrátit, použijeme k vrácení peníze, jejichž dispozici jsme na vašich ThePay účtech omezili. Máte ale samozřejmě možnost se proti reklamaci bránit, pokud jste přesvědčeni, že není oprávněná. Na naši výzvu nám ale musíme neprodleně, nejpozději do třech pracovních dnů, poskytnout veškeré související informace a dokumenty na podporu vašich tvrzení.

## 12. Závěrem

- 12.1. Náš smluvní vztah se řídí českým právním řádem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu atd. Pokud existuje rozpor mezi ustanoveními Obchodních podmínek a Nadřazenými předpisy, mají v rozsahu rozporu přednost Nadřazené předpisy.
- 12.2. Místem plnění dle našeho smluvního vztahu je Česká republika, a to i v případě, že byste nebyli z České republiky, nebo zde neměli své sídlo.
- 12.3. Nejste oprávněni postoupit či jakkoli převést svá práva, pohledávky, či závazky na třetí osobu bez našeho předchozího písemného souhlasu. My jsme oprávněni všechna práva i pohledávky převést na třetí osobu, ale jsme povinni vás o tom bezodkladně informovat.
- 12.4. Dohodli jsme se, že i nejistá nebo neurčitá pohledávka je způsobilá k započtení.
- 12.5. Případné spory budeme řešit primárně smírnou cestou a v případě, že se je nepodaří smírně vyřešit, je možné využít mediace dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci a/nebo ve smyslu § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu soudy České republiky dle místa našeho sídla.
- 12.6. Ustanovení Rámcové smlouvy, Dodatků a Obchodních podmínek či Podmínek jsou oddělitelná. Pokud by jakékoliv ustanovení bylo kdykoliv prohlášeno za neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné, potom zbývající ustanovení nebudou neplatností, neúčinností nebo nevynutitelností jiných ustanovení stížena, a zůstanou v platnosti, účinná a vynutitelná.
- 12.7. Dohled nad naší činností vykonává Česká národní banka, na kterou se můžete obrátit s podnětem. Sídlí v Praze, v ulici Na Příkopě 28.
- 12.8. Souhlasíte s tím, že se na smluvní vztah neuplatní ustanovení § 1748, § 1765 odst. 1, § 1766, § 1987 odst. 2, § 2913 odst. 2 a § 2287 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 12.9. Obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 30. 5. 2024.