

# 24pay.

Wake Up Your Online

## Všeobecné obchodné podmienky

prevádzky a používania systému **24pay**.

Tento dokument obsahuje diskkrétne a dôverné informácie. Je výhradným majetkom spoločnosti 24-pay s.r.o. vzhľadom na Autorský zákon (zákon č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov). Dokument môže obsahovať osobné údaje a je nutné ho náležite spracovávať (zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

Neoprávnené kopírovanie, rozosielanie, rozširovanie a zdieľanie v akejkoľvek podobe je výhradne zakázané bez písomného súhlasu spoločnosti 24-pay s.r.o..

Prosím, zvážte vplyv na životné prostredie pred tlačou tohto dokumentu a papierové kópie vytvárajte len v nutných prípadoch. Dokument je optimalizovaný pre obojstrannú tlač.

## OBSAH

PRVÁ ČASŤ	3
ZÁKLADNÉ USTANOVENIA	
DRUHÁ ČASŤ	5
POPIS A PREVÁDZKA SYSTÉMU °	
TRETIA ČASŤ	8
VZNIK, ZMENA A ZÁNİK ZÁVÄZKOVÉHO VZŤAHU	
ŠTVRTÁ ČASŤ	11
PRÁVA, POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN	
PIATA ČASŤ	13
REKLAMAČNÝ PORIADOK	
ŠIESTA ČASŤ	15
OSOBITNÉ USTANOVENIA	
SIEDMA ČASŤ	17
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	

**PRVÁ ČASŤ****ZÁKLADNÉ USTANOVENIA****I.****Preambula**

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti 24-pay s.r.o. (ďalej len „**VOP**“) sú vypracované v zmysle § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka a stanovujú základné práva a povinnosti záväzkového vzťahu medzi spoločnosťou 24-pay s.r.o. (ďalej len „**spoločnosť 24pay.**“) a jej jednotlivými klientmi a sú záväzné pre všetkých účastníkov tohto zmluvného vzťahu odo dňa prvého prejavu vôle klienta smerujúceho k vzniku záväzkového vzťahu so spoločnosťou **24pay.** VOP sú súčasťou každého zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou **24pay.** a klientom a sú vo vzťahu k príslušnej Rámcovej zmluve o využívaní systému **24pay.**, príp. iným dokumentom upravujúcim podmienky spolupráce medzi spoločnosťou **24pay.** a klientom týkajúcej sa poskytovania platobných služieb všeobecnými ustanoveniami.

Spoločnosť **24pay.** je obchodná spoločnosť, so sídlom Kálov 356, 010 01 Žilina, Slovenská republika, IČO: 44 002 602, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 20187/L, ktorá je osobou oprávnenou na vykonávanie platobných služieb s povolením udeleným Národnou bankou Slovenska podľa Zákona, pod registračným číslom povolenia: ODB-8835-5/2012.

**II.****Vymedzenie základných pojmov**

Pre účely VOP a právneho vzťahu medzi spoločnosťou **24pay.** a Klientom sa použijú nižšie uvedené definície a pojmy s nasledovným významom:

**AML pravidlami** – sú pravidlá s cieľom predchádzať alebo zabezpečiť ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu, upravené vnútroštátnymi právnymi predpismi, právne záväznými aktmi Európskej únie, odporúčaniami medzinárodných organizácií a v osvedčených postupoch.

**Autorizáciou a identifikáciou údajov** – sa rozumie systém bezpečnostného overovania žiadostí, príkazov, pokynov klienta alebo poverenej osoby, umožňujúci identifikáciu príslušnej osoby a autentifikáciu a autorizáciu jednotlivých žiadostí a pokynov pri komunikácii so spoločnosťou **24pay.**, v rámci poskytovania platobných služieb.

**Cenníkom poplatkov** – sa rozumie prehľad služieb a úkonov a ich poplatkov za využívanie platobných

služieb a realizáciu úkonov poskytovaných spoločnosťou **24pay.** klientovi. Cenník poplatkov tvorí súčasť VOP a Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** s klientom. Spoločnosť **24pay.** si vyhradzuje právo cenník kedykoľvek meniť a aktualizovať. Všetky zmeny sú platné a účinné dňom zverejnenia aktualizovaného cenníka na internetovej stránke spoločnosti **24pay.** s dátumom účinnosti cenníka.

**Cenou** – sa rozumie cena za tovar alebo služby, ktoré si zákazník objednal u príslušného užívateľa.

**E-shopom** – sa rozumie konkrétna internetová doména užívateľa, v rámci ktorej sú prezentované tovary/služby/iné majetkové hodnoty príslušného Klienta (obchodníka).

**Hrubým porušením Rámcovej zmluvy o využívaní systému 24pay.** – sa pre účely Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** považuje také porušenie Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** a jej príloh, ktoré je spôsobilé privodiť druhej zmluvnej strane ujmu v každom jednotlivom prípade vo výške minimálne 10.000,- EUR, alebo ak je tak uvedené pre prípad porušenia konkrétnej zmluvnej povinnosti v Rámcovej zmluve o využívaní systému **24pay.**

**Klientom** alebo **Užívateľom** – je právnická alebo fyzická osoba podnikateľ (obchodník), prevádzkujúca na základe príslušného oprávnenia internetovú aplikáciu (E-shop) za účelom predaja tovarov alebo poskytovania služieb zákazníkom, s ktorou má spoločnosť **24pay.** uzatvorenú Rámcovú zmluvu o využívaní systému **24pay.**, ktorej predmetom sú, budú alebo môžu byť platobné služby alebo iné obdobné služby poskytované spoločnosťou **24pay.**, a ktorá má vo svojom E-shope na základe Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** integrovaný systém **24pay.** umožňujúci prijímať platby za obchodníkom predávané tovary alebo poskytované služby.

**Neidentifikovateľnou platbou** – sa rozumie pripísanie peňažných prostriedkov (v mene platnej na území Slovenskej republiky) na bankový účet spoločnosti **24pay.**, pri ktorých spoločnosť **24pay.** nie je schopná určiť klienta a teda vykonať ich vloženie (pripísanie) na bankový účet príslušného klienta.

**Nevysporiadaným zostatkom** – sa rozumie peňažné prostriedky, ktoré po zániku Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** zostali nevysporiadané na bankovom účte spoločnosti **24pay.**, a ktoré boli predtým evidované v podobe peňažných prostriedkov prijatých od zákazníka užívateľa za zakúpený tovar alebo poskytnuté služby. Nevysporiadaným zostatkom sa rozumie tiež peňažné prostriedky, ktoré po zrušení konta užívateľa ostali nevysporiadané na bankovom účte spoločnosti **24pay.**, a ktoré boli predtým evidované v podobe peňažných prostriedkov prijatých od zákazníka užívateľa.

**Obchodným zákonníkom** - sa rozumie zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

**Osobnými údajmi** - sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby (dotknutej osoby), ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, priezvisko, rodné číslo, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre identitu tejto fyzickej osoby.

**Partnerom** alebo **Poskytovateľom platobných metód** - je banka alebo iná finančná inštitúcia, s ktorou spoločnosť 24pay. spolupracuje pri spracovávaní platieb prostredníctvom systému 24pay..

**Platiteľom** - je fyzická alebo právnická osoba, ktorá posielala finančné prostriedky zo svojho účtu, platobnej karty, alebo iným spôsobom príjemcovi, ktorý využíva systém 24pay..

**Platobnou operáciou** - je akýkoľvek prevod peňažných prostriedkov medzi jednotlivými bankovými účtami (pre účely definície platobnej operácie sa bankovým účtom rozumie i bankový účet tretej osoby alebo akýkoľvek iný obdobný účet poskytovateľa platobných služieb).

**Príjemcom** - je osoba, ktorá je označená platiteľom ako príjemca finančných prostriedkov platobnej operácie.

**Používateľom platobných služieb** - je osoba, ktorá používa platobné služby ako platiteľ alebo príjemca, pričom platiteľ a príjemca môže byť tá istá osoba.

**Rámcovou zmluvou o využívaní systému 24pay.** (ďalej aj len „**Rámcová zmluva**“) - je záväzkový právny vzťah medzi klientom na jednej strane a spoločnosťou 24pay. na druhej strane, ktorého predmetom je úprava práv a povinností klienta a spoločnosti 24pay. v súvislosti s poskytovaním platobných služieb prijímaním platieb uskutočňovaných prostredníctvom systému 24pay. a ďalších platobných metód podľa tejto Rámcovej zmluvy o využívaní systému 24pay. a aj úprava pravidiel pre používanie systému 24pay.. Súčasťou Rámcovej zmluvy o využívaní systému 24pay. sú aj tieto VOP, prípadne aj obchodné podmienky pre ďalšie platobné metódy podľa Rámcovej zmluvy o využívaní systému 24pay. (ďalej „**OP**“), zmluvné podmienky pre určité typy klientov (ďalej „**ZP**“) a Cenník poplatkov. Dojednania, ktoré sú obsiahnuté v konkrétnej Rámcovej zmluve o využívaní systému 24pay. majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP, OP a ZP.

**Systémom 24pay.** - je on-line platobná brána spravovaná (prevádzkovaná) spoločnosťou 24pay., ktorá poskytuje možnosť niekoľkých platobných metód umožňujúcich vykonať platobné operácie (platby) cez internet za tovary alebo služby. Označuje celkový elektronický systém spoločnosti 24pay., na báze ktorého prebieha komunikácia medzi spoločnosťou 24pay. a klientom prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov samostatným bezpečnostným kanálom medzi spoločnosťou 24pay. na jednej a konkrétnym klientom na druhej strane (zákaznícke, respektíve užívateľské konto) zahŕňa všetky služby poskytované spoločnosťou 24pay. za účelom prijímania finančných operácií uskutočnených zákazníkom za účelom nákupu tovaru alebo služieb, ktoré používateľ ponúka (poskytuje) prostredníctvom svojho E-shopu.

**Užívateľským kontom** (ďalej len „**24pay. konto**“) - je administratívne rozhranie systému 24pay., v ktorom užívateľ po prihlásení môže vykonávať nastavenia konta, a v ktorom sa evidujú platby prijaté od zákazníka za tovary a služby a ďalšie informácie a údaje tak, ako vyplýva z týchto VOP.

**Vyúčtovaním** - sa rozumie odpísanie peňažných prostriedkov z bankového účtu 24pay. v prospech bankového účtu užívateľa, uvedeného v Rámcovej zmluve o využívaní systému 24pay. uzatvorenej medzi spoločnosťou 24pay. a užívateľom, za dohodnuté zúčtovacie obdobie, v dohodnutom termíne a v objeme, ktorý bude zodpovedať objemu peňažných prostriedkov zaevidovaných v danom zúčtovacom období na bankovom účte 24pay. uhradených zákazníkmi za tovary a služby príslušného užívateľa, zníženému o poplatky a prípadné náklady spoločnosti 24pay. podľa Rámcovej zmluvy o využívaní systému 24pay. s užívateľom, s tým, že uskutočnením vyúčtovania bude bankový účet spoločnosti 24pay. vykazovať nulový zostatok peňažných prostriedkov uhradených zákazníkmi príslušného užívateľa. Vykonaním vyúčtovania dochádza k splneniu pohľadávky užívateľa, ktorá užívateľovi vznikla v súlade s týmito VOP.

**Zákazníkom** - je zákazník užívateľa, ktorý má záujem o kúpu tovaru alebo služieb ponúkaných v E-shope prostredníctvom systému 24pay..

**Zákonom** - je zákon č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

**Zákonom o ochrane osobných údajov** - je zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**Žiadateľom** - je fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá má záujem uzatvoriť so spoločnosťou 24pay. Rámcovú zmluvu o využívaní systému 24pay. a stať sa užívateľom.

**24pay. prezývku** - je univerzálne meno v systéme **24pay**, ktorým sa identifikujú užívatelia.

Ak je v texte VOP v súvislosti s vymedzením významu nejakého vyššie v tomto článku VOP uvedeného pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tak len na uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.

## DRUHÁ ČASŤ

### POPIS A PREVÁDZKA SYSTÉMU 24pay.

#### I.

#### Všeobecné ustanovenia o systéme 24pay.

2.1.1 Spoločnosť **24pay**. dojednáva s užívateľmi systému **24pay**, ktorí poskytujú prostredníctvom internetu (aj) služby či predaj tovaru Rámcové zmluvy, podľa ktorých sa užívatelia zaväzujú uznať ako riadnu úhradu cien prevod peňažných prostriedkov z bankového účtu zákazníka na bankový účet spoločnosti **24pay**. Spoločnosť **24pay**. pripravuje s užívateľmi také úpravy ich elektronických obchodov, ktoré pri zvolení možnosti úhrady ceny peňažnými prostriedkami zákazníka na bankový účet **24pay**, umožní užívateľovi on-line skontrolovať, že platba ceny bola pripísaná na bankový účet **24pay**.

2.1.2 Užívateľ zákazníkovi na svojich stránkach sprístupní príslušný formulár alebo iné riešenie umožňujúce vykonať platbu. Údaje o platbe sú následne automaticky zasielané partnerovi systému prostredníctvom systému **24pay**.

2.1.3 Zákazník zvolí formu úhrady prostredníctvom systému **24pay**. na internetovej stránke užívateľa kliknutím na elektronické tlačidlo označené za týmto účelom v príslušnom e-shope. Zákazník následne zadáva požiadavku na platbu ceny presmerovaním do systému **24pay**. Zákazník vyjadrí svoj súhlas s platbou e-shopu, ktorá je identifikovaná číslom objednávky, celkovou sumou k úhrade a unikátnym identifikačným číslom platby e-shopu (ID platby), kliknutím na tlačidlo "Zaplatiť". Zákazník berie na vedomie nasledujúcu povahu vykonávanej platby e-shopu a spôsob vysporiadania jeho záväzku k úhrade ceny a s týmto spôsobom súhlasí. Vykonaním platby e-shopu sa rozumie uzavretie dohody medzi zákazníkom užívateľa a spoločnosťou **24pay**, na základe ktorej sa spoločnosť **24pay**. zaväzuje uhradiť za zákazníka jeho záväzok voči užívateľovi na úhradu ceny. Suma, ktorá

je predmetom vykonávanej platby e-shopu, predstavuje odplatu za prevzatie záväzku spoločnosti **24pay**. na úhradu ceny za zákazníka. Úhrada ceny užívateľovi za predané tovary alebo služby bude vykonaná prostredníctvom vyúčtovania. Vyúčtovanie bude podrobnejšie upravené v Rámcovej zmluve medzi spoločnosťou **24pay**. a príslušným užívateľom. Spoločnosť **24pay**. touto zmluvou s užívateľom zaviazuje užívateľa, aby po vykonaní platby, na základe ktorej spoločnosť **24pay**. pristupuje k záväzku zákazníka, dodal požadovaný tovar alebo službu v termíne podľa obchodných a zmluvných podmienok užívateľa.

2.1.4 V okamihu, keď zákazník na stránkach užívateľa potvrdí transakčný formulár a zvolí platobnú metódu prostredníctvom systému **24pay**, je automaticky presmerovaný na príslušné webové stránky. V prípade platby kartou na webové stránky partnera systému **24pay**, ktorý uskutočňuje autorizačné a zúčtovacie operácie, v prípade platby pomocou on-line prevodu na stránky partnera systému **24pay**, príslušnej banky, v prípade ostatných spôsobov platieb na webové stránky partnera systému **24pay**, príslušnej inštitúcie spracovávajúcej danú platobnú metódu.

2.1.5 Podmienkou využívania systému **24pay**. užívateľom je uzatvorenie Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay**. a uskutočnenie aktivácie. Užívateľ svojou aktiváciou získava prístup do systému **24pay**. a k svojmu **24pay**. kontu.

2.1.6 Spoločnosť **24pay**. umožní užívateľovi prístup k jeho **24pay**. kontu prostredníctvom internetového rozhrania po zadaní jeho **24pay**. prezývky a hesla.

2.1.7 Ak užívateľ stratí alebo zabudne heslo a súčasne zabudne svoju **24pay**. prezývku môže užívateľ zaslať na adresu spoločnosti **24pay**. doporučenou poštou doklady uvedené v článku 3.3.2 týchto VOP. Spoločnosť **24pay**. preskúma zaslané doklady a v prípade, že doklady nebudú oprávňovať užívateľa na prístup k **24pay**. kontu, vypovedá Rámcovú zmluvu o využívaní systému **24pay**. jednostranným oznámením zaslaným na adresu daného užívateľa a súčasne vykoná vysporiadanie podľa týchto obchodných podmienok. Rámcová zmluva medzi spoločnosťou **24pay**. a užívateľom sa v takom prípade ruší doručením oznámenia podľa predchádzajúcej vety tohto článku. Pri preskúmaní podkladov a ich prípadnom doplnení postupuje spoločnosť **24pay**. primerane podľa týchto obchodných podmienok.

2.1.8 V prípade, že užívateľ nebude schopný predložiť spoločnosti **24pay**. identifikačný kód (MID) k **24pay**. kontu, alebo v prípade, že užívateľ stratí prístup ku svojej e-mailovej adrese registrovanej v systéme

**24pay.**, je uzrozumený s tým, že môže úplne stratiť prístup k **24pay.** kontu. Spoločnosť **24pay.** si vyhradzuje právo posúdiť každý takýto prípad individuálne. Užívateľovi zostáva vždy zachované právo preukázať svoje oprávnenie na prístupu k **24pay.** kontu a domáhať sa svojich nárokov právnou cestou.

2.1.9 Spoločnosť **24pay.** aj napriek vynaloženiu náležitej starostlivosti a pri najväčšej možnej miere obozretnosti nemôže zaručiť, že získa prístup k **24pay.** kontu skutočne oprávnená osoba. Spoločnosť **24pay.** si vyhradzuje právo v prípade podozrenia zo spáchania trestného činu alebo iného protiprávneho konania obrátiť sa na príslušné štátne orgány.

2.1.10 Užívateľ je oprávnený zmeniť svoju e-mailovú adresu registrovanú v systéme **24pay.**

2.1.11 Užívateľ berie na vedomie a súhlasí, že spoločnosť **24pay.** je povinná sa pri prevádzkovaní systému **24pay.** riadiť príslušnými právnymi predpismi a najmä zákonom č. 297/2008 Z.z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Ak by v dôsledku okolností, s ktorými všeobecne záväzné právne predpisy upravujúce opatrenia proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti, vrátane budúcich zmien týchto predpisov, bola spoločnosť **24pay.** uložená povinnosť identifikovať klienta, je klient na požiadanie povinný poskytnúť spoločnosti **24pay.** súčinnosť k svojej identifikácii v rozsahu potrebnom na splnenie takejto povinnosti spoločnosti **24pay.**, ako aj všetku ďalšiu potrebnú súčinnosť za účelom splnenia povinnosti podľa všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich opatrenia proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti, vrátane budúcich zmien týchto predpisov. Neposkytnutie tejto súčinnosti je dôvodom pre výpoveď Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** zo strany spoločnosti **24pay.**

### Spracovanie platieb v systéme **24pay.**

2.1.12 Prostredníctvom systému **24pay.** sú dostupné platobné metódy uvedené nižšie v tomto článku VOP, ktorých výber uskutoční zákazník spôsobom podľa článku 2.1.3 VOP:

1. Online platobné metódy vrátane bezhotovostných platieb vykonávané:

- bankovým prevodom z účtu vedeného v Československá obchodná banka, a.s.
- bankovým prevodom z účtu vedeného v Poštová banka, a.s.
- bankovým prevodom z účtu vedeného v Tatra banka, a.s.

- bankovým prevodom z účtu vedeného v Slovenská sporiteľňa, a.s.
- bankovým prevodom z účtu vedeného v UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky
- bankovým prevodom z účtu vedeného vo Všeobecná úverová banka, a.s..
- bankovým prevodom z účtu vedeného v OTP Banka Slovensko, a.s.
- bankovým prevodom z účtu vedeného v Prima banka Slovensko, a.s.

2. Platby prostredníctvom platobných kariet Visa, MasterCard, Maestro a DinersClubs povolením pre spracovanie online vydavateľskými bankami.

3. Prostredníctvom ďalších platobných brán.

2.1.13 Spoločnosť **24pay.** sprístupní užívateľovi platobné metódy na implementáciu. V prípade rozšírenia ponuky platobných metód, ktoré ku dňu uzavretia Rámcovej zmluvy neboli sprevádzkované, majú zmluvné strany možnosť uzatvoriť dodatok Rámcovej zmluvy v elektronickej podobe (formou výmeny elektronickej pošty – e-mailu). Ak nebude mať užívateľ o implementáciu určitej platobnej metódy záujem, je oprávnený kedykoľvek požiadať písomne o jej deaktiváciu. Spoločnosť **24pay.** vykoná deaktiváciu bez zbytočného odkladu od doručenia žiadosti užívateľa. Jednotlivé platobné metódy budú plne implementované, okrem online platobných metód, kde môžu byť užívateľom vybrané len niektoré z kategórií prevodu (prevody z bankových účtov spravovaných vybranými bankami).

2.1.14 Pri voľbe platobných metód užívateľ nesmie za žiadnych okolností diskriminovať žiadnu z nich, či inak pobádať zákazníka k využívaniu jednotlivých metód uvedených v článku 2.1.12 VOP. Taktiež nie je povolené stanovovať minimálnu alebo maximálnu čiastku pre jednotlivé platobné metódy, ak nebolo rozhodnutie o limite urobené priamo prevádzkovateľom danej platobnej metódy.

2.1.15 Užívateľ nie je oprávnený zvyšovať konečné ceny tovarov alebo služieb ponúkaných užívateľom v závislosti na vybranom spôsobe platby (napr. stanoviť nižšiu cenu pri platbách tovaru na dobierku oproti platbám prostredníctvom systému **24pay.**). Užívateľ tiež nie je oprávnený odmietnuť oprávnenú reklamáciu zákazníka z dôvodu, že sa platba tovaru alebo služieb uskutočnila prostredníctvom systému **24pay.**

2.1.16 Systém **24pay.** je možné využívať výlučne na spracovávanie transakcií vykonávaných v e-shope užívateľa, a to za tovar či služby, ktoré prostredníctvom svojho e-shopu ponúka.

2.1.17 Spoločnosť **24pay.** začne spracovávanie transakcií vykonaných v e-shope užívateľa, ak bol ich

obsah a funkcie úspešne overené povereným pracovníkom **24pay**. Prípadné pripomienky budú užívateľovi oznámené telefonicky alebo písomne (tiež elektronicky formou e-mailu).

2.1.18 Ak zákazník presunie peňažné prostriedky v prospech užívateľa prostredníctvom systému **24pay**, a ak prebehnú riadne všetky operácie požadované partnermi **24pay**, vrátane pozitívnej autorizácie partnerom, transakcia získa status "dokončená", o čom je vždy užívateľ informovaný, a to:

- a) do 1 hodiny pre platby vykonávané online (internetové transakcie),
- b) do 1 hodiny pre platby vykonávané pomocou platobných kariet,
- c) do 3 pracovných dní pre platby uskutočnené pomocou bežného bankového prevodu.

V tomto článku uvedené časové limity začínajú plynúť v čase, keď sú vykonané všetky operácie požadované partnermi systému **24pay**, špecifikované na ich internetových stránkach a potrebné pre uskutočnenie transakcie. Obdržanie pozitívnej autorizačnej odpovede od partnera systému **24pay**, je podmienkou pre to, aby transakcia získala štatút "dokončená". Ak na danú transakciu dostane **24pay** negatívnu autorizačnú odpoveď, bude užívateľ o tejto skutočnosti do vyššie uvedených termínov informovaný a transakcia bude označená príslušným statusom udávajúcim dôvod jej nedokončenia.

2.1.19 V prípade platieb realizovaných bežným bankovým prevodom získa transakcia status "dokončená" a užívateľ je o tejto skutočnosti informovaný prostredníctvom **24pay** konta v okamihu, keď je príslušná platba na bankový účet **24pay** pripísaná.

2.1.20 Platby so statusom "dokončené" prijaté prostredníctvom systému **24pay**, v prospech užívateľa sú mu prevedené na základe jeho požiadavky uskutočnenej v rámci **24pay** konta, a to výhradne na bankový účet uvedený užívateľom v registračnom formulári. Akékoľvek zmeny bankového účtu užívateľa, na ktorý sú mu prevádzané peňažné prostriedky z transakcií, sú možné len vo forme uzavretia písomného dodatku k Rámcovej zmluve o využívaní systému **24pay**. Spoločnosť **24pay** nebude z dôvodu bezpečnosti brať ohľad na žiadne jednostranné oznámenie o zmene bankového účtu užívateľa, bez ohľadu na formu oznámenia alebo osobu oznamovateľa.

2.1.21 Spoločnosti **24pay** vzniká nárok na províziu a fixný poplatok okamihom, keď príslušná transakcia v prospech užívateľa dostane status "dokončená". Spoločnosť **24pay** je oprávnená sumu zodpovedajúcu výške vzniknutej provízie jednostranne siahnuť z finančných prostriedkov prináležiacich užívateľovi, akonáhle získa status "dokončená".

### Osobitné podmienky pre platby pomocou platobných kariet

2.1.22 Zákazník má právo reklamovať transakciu vykonanú prostredníctvom platobnej karty priamo v banke, ktorá mu príslušnú platobnú kartu vydala (zákazník môže napr. reklamovať, že neobdržal objednaný tovar či službu popr. že ju neobdržal bez chýb alebo mu bola neoprávnene čiastka strhnutá z účtu viackrát). Banka má v prípade takejto reklamácie právo požadovať od spoločnosti **24pay** informácie a doklady k danej transakcii a má tiež právo jednostranne si strhnúť z účtu spoločnosti **24pay** peňažné prostriedky vo výške zodpovedajúcej transakcie vrátane príslušných poplatkov alebo provízie, pokiaľ jej spoločnosť **24pay** nedokáže, že dodávka tovaru alebo poskytnutia služby bola v súlade so zmluvou uzatvorenou v e-shope medzi užívateľom a zákazníkom.

2.1.23 Vzhľadom na povinnosti spoločnosti **24pay**, a práva zákazníka a banky je užívateľ povinný poskytnúť spoločnosti **24pay** všetku potrebnú súčinnosť, najmä je povinný poskytnúť spoločnosti **24pay** všetky relevantné informácie o vykonanej transakcii, ktoré sa týkajú reklamácie zákazníka a požiadavky banky a ďalej je užívateľ povinný dodať spoločnosti **24pay**, a to do 3 dní od jej požiadavky, k príslušnej transakcii najmä nasledovné dokumenty:

- a) daňový doklad vystavený zákazníkovi, ktorý bude obsahovať všetky náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení, najmä presnú identifikáciu zákazníka,
- b) kópiu potvrdenia o odoslaní tovaru, alebo potvrdenie o poskytnutí objednanej služby popr. iné obdobné dokumenty, ktorými preukáže, že poskytnutie tovaru alebo služieb užívateľom bolo v súlade so zmluvou uzavretou so zákazníkom,
- c) identifikačné údaje zákazníka, ktorý objednal dodanie tovaru alebo poskytnutie služby, ktoré sú predmetom reklamácie.

2.1.24 Užívateľ je za účelom prípadného poskytnutia dokumentov požadovaných v súvislosti s vybavením reklamácie zákazníka povinný uchovávať tieto dokumenty minimálne po dobu 24 mesiacov od dátumu spracovania objednávky zákazníka. Užívateľ je ďalej povinný zabezpečiť, aby na základe dodávky tovaru či služieb objednávaných prostredníctvom e-shopu boli vystavované dokumenty s náležitosťami uvedenými v článku 2.1.13 VOP.

2.1.25 Užívateľ berie na vedomie, že banky popr. vydavateľa platobných kariet stanovujú pre objasnenie transakcie a reklamácie zákazníka prípadnú lehotu v dĺžke, ktorá spravidla nepresahuje desať (10) dní. Ak nedodá užívateľ informácie a dokumenty uvedené v článku 2.1.23 v lehote desať (10) dní odo dňa, keď je k tomu písomne vyzvaný, má



spoločnosť **24pay.** právo jednostranne strhnúť prostriedky prijaté v prospech užívateľa vrátane provízie, prípadných poplatkov a sankcií alebo iných platieb. Spoločnosť **24pay.** je tiež oprávnená jednostranne strhnúť prostriedky prijaté v prospech užívateľa, ak vyjde aj napriek včasnému dodaniu informácií a dokumentov zo strany užívateľa najavo, že reklamácia zákazníka bola oprávnená. Spoločnosť **24pay.** je vždy povinná strhnutie peňažných prostriedkov užívateľovi odôvodniť a doložiť.

2.1.26 Ak strhne spoločnosť **24pay.** v súlade s článkom 2.1.21 peňažnú čiastku, nemá užívateľ nárok na vrátenie provízie spoločnosti **24pay.** ani fixného poplatku. Ak nezaúčtované prostriedky prijaté v prospech užívateľa nebudú predstavovať dostatočné množstvo prostriedkov na strhnutie peňažnej čiastky, vzniká spoločnosti **24pay.** nárok voči užívateľovi na úhradu peňažnej sumy zodpovedajúcej výške sumy, ktorú strhla z účtu spoločnosti **24pay.** banka. Ak však bola reklamácia zákazníka oprávnená, avšak príčina reklamácie bola na strane banky z dôvodu dvoj-alebo viacnásobného strhnutia prostriedkov z účtu zákazníka (zapríčineného chybou či omylom na strane banky), je spoločnosť **24pay.** oprávnená strhnúť užívateľovi iba sumu zodpovedajúcu výške jeho bezdôvodného obohatenia. Spoločnosť **24pay.** pri vrátení takejto platby nevzniká nárok na províziu ani fixný poplatok.

2.1.27 Užívateľ berie na vedomie, že partneri systému **24pay.** rovnako ako spoločnosť **24pay.** posudzujú finančnú dôveryhodnosť ľudí, ktorí chcú vykonať platbu prostredníctvom platobnej karty, a na základe tohto môžu pozmeniť obchodné podmienky platobných operácií alebo zaviesť opatrenia pre vybrané rizikové skupiny zákazníkov. Spoločnosť **24pay.** bude vyhodnocovať rizikové platby na základe údajov už dostupných v systéme **24pay.**

2.1.28 V súvislosti s preverovaním platieb partnermi systému **24pay.** si spoločnosť **24pay.** vyhradzuje právo v odôvodniteľných prípadoch vybrané platby odmietnuť vykonať. O tomto odmietnutí je spoločnosť **24pay.** povinná bez zbytočného odkladu informovať užívateľa prostredníctvom e-mailovej adresy užívateľa. Spoločnosť **24pay.** nenesie zodpovednosť za škodu, ktorá v súvislosti s odmietnutím prevedenia platby užívateľovi vznikne. V prípadoch, keď hrozí odôvodnené nebezpečenstvo zneužitia platobného systému **24pay.**, si spoločnosť **24pay.** vyhradzuje možnosť požiadať užívateľa o pozastavenie distribúcie tovaru alebo služby do doby, než príslušná podozrivá transakcia bude zo strany spoločnosti **24pay.** overená.

2.1.29 V prípade, že sa užívateľ dozvie o skutočnostiach, nasvedčujúcich neoprávnenému použitiu platobnej karty zákazníkom, je povinný o tom bezodkladne informovať spoločnosť **24pay.** (telefonicky, formou e-mailu).

2.1.30 Maximálny limit pre jednotlivé platby

realizované prostredníctvom platobných kariet je stanovený partnermi spoločnosti **24pay.** Spoločnosť **24pay.** má možnosť tento limit v individuálnych prípadoch pre konkrétnych zákazníkov meniť. V takom prípade bude o tejto skutočnosti zákazník informovaný prostredníctvom stránok užívateľa.

2.1.31 Spoločnosť **24pay.** oznamuje, že platobnou kartou môže platiť iba jej oprávnený držiteľ, teda osoba, ktorej údaje sú vytlačené/vyrazené na karte. Akékoľvek zneužitie bude spoločnosťou **24pay.** okamžite nahlásené príslušnému útvaru Policajného zboru SR.

2.1.32 Klient berie na vedomie možnosť spoločnosti **24pay.** odmietnuť vykonanie platby kvalifikovanej spoločnosťou **24pay.** ako riziková.

## TRETIA ČASŤ

### VZNIK, ZMENA A ZÁNIK ZÁVÄZKOVÉHO VZŤAHU

#### I.

#### Vznik zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou **24pay.** a užívateľom

3.1.1 Spoločnosť **24pay.** poskytuje platobné služby, príp. vykonáva iné činnosti spojené s poskytovaním platobných služieb pre Klientov na základe Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** Zmluvnými podmienkami sa rozumejú podmienky Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** ako právne záväzného aktu medzi spoločnosťou **24pay.** a Klientom uzavretého v súlade s ods. 2 tohto článku a práva a povinnosti uvedené v dokumentoch tvoriacich súčasť Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.**, t.j. tieto VOP, príp. OP pre konkrétny produkt, ZP pre konkrétny typ klienta, Cenník služieb a príp. ostatné dokumenty, so znením ktorých prejaví klient súhlas uzatvorením Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** Všetky uvedené dokumenty sa stávajú súčasťou Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** v znení platnom ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.**

3.1.2 Rámcová zmluva medzi klientom a spoločnosťou **24pay.** sa uzatvára písomne, príp. iným obdobným spôsobom, na základe ktorého je možné jednoznačne identifikovať kladný prejav vôle klienta so zmluvnými podmienkami spoločnosti **24pay.** Záväzkový vzťah vzniká podpisom príslušných právnych aktov klientom a spoločnosťou **24pay.**

3.1.3 Užívateľ uzatvorí Rámcovú zmluvu vyplnením všetkých spoločnosťou **24pay.**

požadovaných údajov registračného formulára, vrátane potvrdenia, že si prečítal tieto všeobecné obchodné podmienky, porozumel im a súhlasí s tým, aby Rámcová zmluva vznikla a práva a povinnosti zmluvných strán sa riadili týmito VOP a následným podpísaním registračného formulára užívateľom a spoločnosťou **24pay.** (ďalej aj „registrácia“).

3.1.4 **24pay.** prezývka a prístupové heslo užívateľa musí spĺňať bezpečnostné podmienky stanovené spoločnosťou **24pay.** Užívateľ berie na vedomie a súhlasí, že mu z bezpečnostných dôvodov nebudú zasielané údaje z vyplneného registračného formulára s výnimkami uvedenými v týchto VOP. Užívateľ nesie plnú zodpovednosť za bezpečné uchovanie prístupového hesla. Spoločnosť **24pay.** umožní užívateľovi, aby si vytlačil aktuálne platné VOP, prípadne OP a ZP na internetovej stránke spoločnosti **24pay.** Pri vyplnení a podpise registračného formulára sa použije prezývka a e-mailová adresa, ktoré predtým neboli v systéme **24pay.** použité s výnimkami prípadne stanovenými v týchto VOP.

3.1.5 Spoločnosť **24pay.** zašle užívateľovi na ním pri registrácii zadanú e-mailovú adresu e-mailovú správu obsahujúcu prezývku a odkaz na internetovú adresu, na ktorej sa bude môcť užívateľ do svojho **24pay.** konta prihlásiť. Pri aktivácii **24pay.** systému bude užívateľovi pridelené identifikačné číslo **24pay.** konta (t.j. **24pay.** MID).

3.1.6 Klient sa zaväzuje uvádzať všetky informácie, ktoré je nutné poskytnúť pri uzatváraní Rámcovej zmluvy vždy pravdivo, úplne, presne a zrozumiteľne, v opačnom prípade je spoločnosť **24pay.** oprávnená návrh Rámcovej zmluvy neprijíť, resp. zmluva je neplatnou. So súhlasom spoločnosti **24pay.** je možné Rámcovú zmluvu po doplnení jednotlivých údajov následne obnoviť.

3.1.7 Dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** sa stávajú tieto VOP, príp. OP či ZP 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 spoločnosťou **24pay.** a klientom.

3.1.8 Rámcovú zmluvu o využívaní systému **24pay.** je možné uzatvoriť na dobu neurčitú. V prípade ak je v Rámcovej zmluve o využívaní systému **24pay.** uvedená doba platnosti, na ktorú sa uzatvára, uzatvára sa Rámcová zmluva o využívaní systému **24pay.** na dobu určitú.

## II.

### Zánik zmluvného vzťahu

3.2.1 Rámcová zmluva o využívaní systému **24pay.** medzi spoločnosťou **24pay.** a klientom zaniká na základe nasledovných skutočností:

- a) dohodou zmluvných strán,
- b) uplynutím doby platnosti Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** uzatvorenej na dobu určitú,
- c) včasným a riadnym splnením zmluvných podmienok Rámcovej zmluvy uzatvorenej na konkrétnu činnosť/konkrétny počet činností platobného styku,
- d) výpoveďou jednej zo zmluvných strán v súlade s Rámcovou zmluvou o využívaní systému **24pay.**,
- e) odstúpením od Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** na základe zákonných dôvodov,
- f) zánikom spoločnosti **24pay.** alebo klienta právnickej osoby bez právneho nástupcu alebo smrťou fyzickej osoby, alebo
- g) zánikom licencie spoločnosti **24pay.** na prevádzkovanie platobných služieb.

3.2.2 Rámcovú zmluvu o využívaní systému **24pay.** je možné uzatvoriť na dobu určitú alebo na konkrétnu činnosť/konkrétny počet činností platobného styku ak je to výslovne uvedené v Rámcovej zmluve o využívaní systému **24pay.** V prípade ak nie je v Rámcovej zmluve o využívaní systému **24pay.** uvedená doba platnosti alebo konkrétny počet činností platobného styku na ktoré sa uzatvára, uzatvára sa Rámcová zmluva o využívaní systému **24pay.** na dobu neurčitú.

3.2.3 Každá zmluvná strana je oprávnená Rámcovú zmluvu o využívaní systému **24pay.** uzavretú na dobu neurčitú vypovedať s výpovednou lehotou v dĺžke 30 dní. Výpoveď musí byť písomná a musí byť doručená druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota začne plynúť odo dňa jej doručenia.

3.2.4 Uplynutím výpovednej lehoty podľa týchto obchodných podmienok Rámcová zmluva zaniká, spoločnosť **24pay.** zruší **24pay.** konto užívateľa a užívateľ stráca možnosť prístupu k **24pay.** užívateľskému kontu a možnosť prihlásenia sa do systému pod **24pay.** prezývkou. V prípade, že po zániku Rámcovej zmluvy zostane na bankovom účte **24pay.** nevysporiadaný zostatok, je takému užívateľovi zachované právo domáhať sa prevodu týchto peňažných prostriedkov spôsobom upraveným v týchto obchodných podmienkach.

3.2.5 Klient je oprávnený vypovedať Rámcovú zmluvu so spoločnosťou **24pay.** písomnou formou s

účinkom ku dňu doručenia spoločnosti **24pay.** v prípade, ak:

- a) spoločnosť **24pay.** opakovane a/alebo hrubo poruší Rámcovú zmluvu,
- b) nesúhlasí so zmenou týchto VOP, OP alebo ZP,
- c) spoločnosť **24pay.** poskytuje platobné služby v rozpore so zákonom.

3.2.6 Spoločnosť **24pay.** môže Rámcovú zmluvu vypovedať s účinkom ku dňu doručenia formou e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu klienta registrovanú v systéme **24pay.** alebo iným spôsobom doručenia výpovede, ak:

- a) počas doby dvoch rokov nedošlo k žiadnej platobnej činnosti zo strany klienta,
- b) klient porušil Rámcovú zmluvu alebo konal v rozpore s VOP alebo inými OP a ZP a nevykonal nápravu v lehote, ktorá mu bola spoločnosťou **24pay.** poskytnutá; pokiaľ nie je takáto lehota výslovne uvedená spoločnosťou **24pay.** pri porušení konkrétnej zmluvnej povinnosti klienta, uplatňuje sa 15 dňová lehota na nápravu,
- c) klient opakovane alebo hrubo poruší zmluvné podmienky,
- d) spoločnosť **24pay.** má 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) nastanú skutočnosti uvedené v bode 2.1.6 VOP alebo iné skutočnosti oprávňujúce podľa VOP na vypovedanie Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.**,
- f) spoločnosť **24pay.** ukončila alebo sa rozhodla ukončiť prevádzkovanie systému **24pay.**.

### III.

#### Vysporiadanie

3.3.1 Po zániku Rámcovej zmluvy zostáva užívateľovi zachované právo domáhať sa prevodu peňažných prostriedkov, ktoré po zániku Rámcovej zmluvy zostali ako nevysporiadaný zostatok na

bankovom účte spoločnosti **24pay.** a to spôsobom upraveným v tomto článku týchto VOP.

3.3.2 Osoba, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, zašle na adresu spoločnosti **24pay.** doporučenou poštou nasledujúce doklady:

- a) identifikačný kód (MID) vzťahujúci sa k príslušnému **24pay.** kontu,
- b) kópiu občianskeho preukazu takejto osoby, v prípade právnickej osoby kópiu občianskeho preukazu člena štatutárneho orgánu spoločnosti alebo osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby,
- c) úradne overenú kópiu rodného listu takejto osoby, v prípade právnickej osoby overenú kópiu výpisu z obchodného registra,
- d) bankový účet, na ktorý má byť poukázaný nevysporiadaný zostatok,
- e) adresu súčasného pobytu, platnú e-mailovú adresu a číslo mobilného telefónu takejto osoby resp. konateľa spoločnosti.

3.3.3 Spoločnosť **24pay.** preskúma doklady zaslané osobou, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok v lehote 30 dní.

3.3.4 V prípade, že spoločnosť **24pay.** pri preskúmaní dokladov podľa týchto obchodných podmienok zistí, že doklady sú neúplné alebo nesprávne, vyzve osobu, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, na doplnenie týchto dokladov v lehote 15 dní. Po obdržaní doplnených alebo správnych dokladov od osoby, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, spoločnosť **24pay.** preskúma doklady v lehote ďalších 30 dní. **24pay.** bude postupovať obdobne podľa tohto článku obchodných podmienok až do okamihu, kedy dostane všetky podklady podľa týchto obchodných podmienok.

3.3.5 V prípade, že spoločnosť **24pay.** po preskúmaní dokladov podľa článku 3.3.2 týchto VOP (prípadne doplnených postupom podľa týchto VOP) zistí, že doklady oprávňujú osobu, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, k vydaniu nevysporiadaného zostatku, poukáže spoločnosť **24pay.** nevysporiadaný zostatok na bankový účet uvedený osobou, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok v lehote 15 dní od skončenia preskúmania podľa týchto VOP a súčasne spoločnosť **24pay.** zašle tejto osobe na e-mailovú adresu správu o kladnom vybavení jej žiadosti. V opačnom prípade spoločnosť **24pay.** nepoukáže nevysporiadaný zostatok na bankový účet uvedený osobou, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok

a spoločnosť **24pay.** v lehote na preskúmanie dokladov podľa článku 3.3.2 týchto obchodných podmienok zašle tejto osobe na e-mailovú adresu správu o zamietnutí jej žiadosti so stručným odôvodnením. Osobe, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, v takom prípade zostáva zachované právo domáhať sa svojich nárokov právnou cestou.

3.3.6 Spoločnosť **24pay.** si vyhradzuje právo nepoukázať nevysporiadaný zostatok osobe, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, najmä v prípadoch, keď v dokladoch predložených budú zistené nezrovnalosti, keď bude existovať pochybnosť o pravosti týchto dokladov, keď žiadosť bude zaslaná osobou zjavne neoprávnenou alebo keď vznikne podozrenie z pokusu o spáchanie trestného činu či iného protiprávneho konania. Spoločnosť **24pay.** má právo sa v prípade podozrenia z pokusu o spáchanie trestného činu alebo iného protiprávneho konania obrátiť na príslušné štátne orgány.

3.3.7 Ak ani v lehote 3 rokov od zániku Rámcovej zmluvy nebude možné poukázať nevysporiadaný zostatok osobe, ktorá preukáže svoje oprávnenie k nevysporiadanému zostatku postupom uvedeným v tomto článku týchto VOP, užívateľ systému **24pay.** súhlasí s prevodom tohto nevysporiadaného zostatku na spoločnosť **24pay.**, a uplynutím stanovenej lehoty sa spoločnosť **24pay.** stáva vlastníkom sumy zodpovedajúcej nevysporiadanému zostatku.

## ŠTVRTÁ ČASŤ

### PRÁVA, POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

#### I.

#### Práva, povinnosti a zodpovednosť spoločnosti **24pay.**

##### Spoločnosť **24pay.** má právo:

4.1.1 Odmietnuť spracovanie platby uskutočnenej konkrétnym zákazníkom ak:

- má odôvodnené podozrenie, že transakcia nie je v súlade s právnym predpisom,
- má odôvodnené podozrenie, že transakcia nebola uskutočnená so súhlasom majiteľa platobnej karty, ktorá bola na danú transakciu použitá,
- má odôvodnené podozrenie, že transakcia nebola uskutočnená so súhlasom majiteľa bankového účtu, ktorý bol v prípade danej transakcie použitý,
- má odôvodnené podozrenie, že nejde o reálnu transakciu (okrem testovania).

4.1.2 Spoločnosť **24pay.** je oprávnená stanoviť minimálnu hodnotu prevodu pre konkrétny druh platobnej operácie. Zákazník je povinný dodržiavať minimálnu hodnotu prevodu, pod ktorú spoločnosť **24pay.** platby nerealizuje. Zníženie minimálnej hodnoty stanovenej pre príslušnú platobnú operáciu, môže nastať len s predchádzajúcim súhlasom spoločnosti **24pay.**

##### Spoločnosť **24pay.** je povinná:

4.1.3 neposkytovať heslo a identifikačný kód (MID) inej osobe ako klientovi,

4.1.4 umožniť klientovi ohlásiť stratu alebo neoprávnené použitie hesla alebo **24pay.** konta spôsobom opísaným v týchto obchodných podmienkach,

4.1.5 uchovávať záznamy o vykonaní každej operácie počas dostatočne dlhej doby, najmenej však po dobu piatich (5) kalendárnych rokov,

4.1.6 v prípade sporu s klientom niesť dôkazné bremeno o tom, že operácia, ktorej sa spor týka, bola správne zaznamenaná a zaúčtovaná, a že nebola ovplyvnená technickou poruchou alebo inou chybou,

4.1.7 sprístupniť klientovi zobrazením prostredníctvom internetového rozhrania alebo formou e-mailu prehľad platobných operácií,

4.1.8 v prípade zistenia chybné zaúčtovaných položiek vykonať bez zbytočného odkladu opravu,

4.1.9 vhodným spôsobom zobrazovať na **24pay.** konte klienta údaje potrebné na kontrolu dodržania limitov podľa týchto VOP zo strany klienta.

4.1.10 podávať klientovi, najmä zobrazením informácií v prostredí **24pay.** konta či prípadne e-mailovou správou zaslanou raz mesačne na e-mailovú adresu klienta registrovanú v systéme **24pay.**, informácie týkajúce sa operácií vykonaných prostredníctvom systému **24pay.**, ktoré obsahujú aspoň:

- údaje umožňujúce užívateľovi identifikovať operáciu a tiež informácie o príjemcovi, u ktorého alebo s ktorým operácia prebehla,
- výšku čiastky účtovanej na ťarchu klienta v mene, v ktorej je s klientom účtovaná,
- výšku cien či poplatkov účtovaných za jednotlivé druhy operácie.

##### Spoločnosť **24pay.** nesie zodpovednosť za:

4.1.11 chyby alebo iné nezrovnalosti vo vedení **24pay.** klientskeho konta, za ktorých pôvodcu možno považovať spoločnosť **24pay.**,

4.1.12 za chybné vykonanie alebo nevykonanie operácie spoločnosťou **24pay.**, ak bola chybné

vykonaná alebo nevykonaná operácia spôsobená zlyhaním hardvéru a / alebo softvéru v správe spoločnosti **24pay.** či ľudského činiteľa spoločnosti **24pay.**; to neplatí, ak došlo k chybné vykonanej operácii v príčinnej súvislosti s hrubou nedbanlivosťou alebo úmyselným protiprávnym konaním zákazníka alebo osoby za neho konajúcej alebo tretej osoby, ak táto prekonal zodpovedajúcu úroveň zabezpečenia systému **24pay.**,

4.1.13 spoločnosť **24pay.** nenesie zodpovednosť najmä v prípade porúch hardvérového a softvérového vybavenia užívateľa a zákazníka alebo porúch pripojenia k systému **24pay.**, ktoré neboli spôsobené na strane spoločnosti **24pay.**,

4.1.14 v prípade zodpovednosti spoločnosti **24pay.** nie sú dotknuté nároky klienta na náhradu škody.

## II.

### Povinnosti a zodpovednosť užívateľa

#### Užívateľ je povinný:

4.2.1 užívať systém **24pay.** v súlade s VOP, najmä dodržiavať všetky dohodnuté zásady na zaistenie bezpečnosti **24pay.** užívateľského konta a prostriedkov, ktoré umožňujú jeho užívanie, a to minimálne v rozsahu stanovenom v týchto VOP,

4.2.2 nezaznamenávať svoje heslo alebo identifikačný kód (MID) v ľahko rozoznateľnej podobe a neposkytovať ho neoprávneným osobám; užívateľ si je vedomý rizík spojených so sprístupnením hesla alebo identifikačného kódu (MID) iným osobám,

4.2.3 v prípade, že zistí sprístupnenie identifikačného kódu a/alebo hesla či reálne nebezpečenstvo jeho sprístupnenia neoprávnenej osobe, bezodkladne túto skutočnosť oznámiť spoločnosti **24pay.** a ihneď zmeniť heslo,

#### Užívateľ nesie zodpovednosť:

4.2.4 za stratu utrpenú v dôsledku (i) užívateľom chybné zadanej a spoločnosťou **24pay.** podľa tohto zadania vykonanej operácie, (ii) operácie, zadanej inou osobou ako užívateľom, prihlásenej pod **24pay.** prezývkou a heslom užívateľa; užívateľ sa tejto zodpovednosti zbaví, ak preukáže, že heslo bolo sprístupnené neoprávnenej osobe zavinením spoločnosti **24pay.** (napr. jeho zaslaním na inú e-mailovú adresu),

4.2.5 v plnom rozsahu za akékoľvek neoprávnené použitie **24pay.** konta, a to aj po ohlásení straty alebo iného neoprávneného sprístupnenia svojho hesla, pretože je v možnostiach a povinnosťou užívateľa urobiť samostatne a bezodkladne potrebné opatrenia na zabránenie zneužitiu svojho **24pay.** konta zmenou hesla,

4.2.6 užívateľ je povinný dodržiavať nasledujúce zásady na zaistenie bezpečnosti **24pay.** konta:

- a) dodržiavať povinnosti stanovené v týchto obchodných podmienkach, prípadne ďalších OP a ZP,
- b) používať zabezpečené prostriedky pre pripojenie k systému **24pay.** (najmä používať počítač s nainštalovaným, aktívnym a aktualizovaným antivírusovým programom, s aktívnym firewallom, s aktualizovaným internetovým prehliadačom a s aktualizovaným operačným systémom).

4.2.7 Užívateľ záväzne a s vedomím plnej zodpovednosti za prípadné uvedenie nepravdivých informácií či skutočností prehlasuje, že:

Nie je politicky exponovanou osobou, teda že nie je:

a) fyzickou osobou, ktorá je vo významnej verejnej funkcii s celoštátnou pôsobnosťou, ako je napríklad hlava štátu alebo predseda vlády, podpredseda vlády, minister, vedúci ústredného orgánu štátnej správy, štátny tajomník alebo obdobný zástupca ministra, poslanec zákonodarného zboru, sudca najvyššieho súdu, sudca ústavného súdu alebo iných súdnych orgánov vyššieho stupňa, proti rozhodnutiu ktorých sa s výnimkou osobitných prípadov už nemožno odvolať, člen dvora audítorov, člen rady centrálnej banky, veľvyslanec, chargé d'affaires, vysoko postavený príslušník ozbrojených síl, člen riadiaceho orgánu, dozorného orgánu alebo kontrolného orgánu štátneho podniku alebo obchodnej spoločnosti patriacej do vlastníctva štátu, osoba v inej obdobnej funkcii vykonávanej v inštitúciách Európskej únie alebo v medzinárodných organizáciách, a to po dobu výkonu tejto funkcie a ďalej po dobu jedného roka po skončení výkonu tejto funkcie, a ktorá:

1. má bydlisko mimo Slovenskej republiky, alebo
2. takú významnú verejnú funkciu vykonáva mimo Slovenskej republiky,

b) fyzickou osobou, ktorá:

1. je k osobe uvedenej v písmene a) vo vzťahu manželskom, partnerskom alebo v inom obdobnom vzťahu alebo vo vzťahu rodičovskom,
2. je k osobe uvedenej v písmene a) vo vzťahu syna alebo dcéry alebo je k synovi alebo dcére osoby uvedenej v písmene a) osobou vo vzťahu manželskom (zaťovia, nevesty), partnerskom alebo v inom obdobnom vzťahu,
3. je spoločníkom alebo skutočným majiteľom rovnakej právnickej osoby, alebo iného obdobného právneho usporiadania podľa cudzieho právneho poriadku, ako osoba uvedená v písmene a), alebo je o danej povinnej osobe známe, že je v akomkoľvek inom blízkom podnikateľskom vzťahu s osobou uvedenou v písmene a), alebo
4. je skutočným majiteľom právnickej osoby, alebo

iného obdobného právneho usporiadania podľa cudzieho právneho poriadku, o ktorom je známe, že bolo vytvorené v prospech osoby uvedenej v písmene a).

4.2.8 nie je osobou alebo subjektom alebo členom orgánu, voči ktorým Slovenská republika uplatňuje medzinárodné sankcie podľa zákona o vykonávaní medzinárodných sankcií, ani osobou, na ktorú sa vzťahujú medzinárodné sankcie.

### III.

#### Náhrada nákladov 24pay.

4.3.1 Zriadenie a prevádzkovanie 24pay. konta vrátane všetkých operácií vykonaných podľa týchto obchodných podmienok a v rámci ich limitov, podlieha Cenníku poplatkov.

4.3.2 Užívateľ berie na vedomie, že vykonávanie niektorých operácií je spojené s nákladmi na strane spoločnosti 24pay., ktoré sú najmä spôsobené spoplatnením bezhotovostných prevodov bankami a inými peňažnými ústavmi. Vzhľadom k tomu operácie podliehajú poplatkom podľa Cenníka poplatkov.

4.3.3 Cenník poplatkov vydáva spoločnosť 24pay. za účelom náhrady nákladov a poplatkov spojených s prevádzkovaním systému 24pay.. Užívateľ uzatvorením Rámcovej zmluvy so spoločnosťou 24pay. súhlasí s tým, aby sa Cenník poplatkov stal neoddeliteľnou súčasťou Rámcovej zmluvy. Spoločnosť 24pay. je oprávnená jednostranne meniť Cenník poplatkov (napr. v nadväznosti na prípadné zmeny výšky bankových poplatkov), pričom užívateľ s týmto oprávnením súhlasí.

4.3.4 Spoločnosť 24pay. uverejňuje aktuálne platný Cenník poplatkov na internetových stránkach 24pay.. Cenník poplatkov (resp. jeho zmena) nadobúda účinnosť vždy ku dňu stanovenému spoločnosťou 24pay. v Cenníku poplatkov, pričom týmto dňom sa Cenník poplatkov stáva súčasťou Rámcovej zmluvy a nahrádza predchádzajúce znenie Cenníka poplatkov.

4.3.5 Užívateľ je povinný nahradiť spoločnosti 24pay. nevyhnutné náklady za uskutočnenie platby na bankový účet podľa aktuálneho Cenníka poplatkov v prípade, že tak ustanovuje Cenník poplatkov.

4.3.6 Klient je povinný nahradiť spoločnosti 24pay. náklady, ktoré jej vzniknú v súvislosti s porušením povinností užívateľa podľa týchto obchodných podmienok. Výška týchto náhrad sa bude rovnáť skutočným nákladom či škodám, ktoré vznikli spoločnosti 24pay. v dôsledku porušenia povinnosti klienta.

4.3.7 V prípade nezrealizovania transakcie na bankový účet užívateľa z dôvodov uvedených v týchto VOP je spoločnosť 24pay. oprávnená si zo sumy poukázanej v prospech jej bankového účtu odpočítať náklady (resp. poplatok) spojené s vrátením

peňažných prostriedkov alebo s ďalším prevodom týchto peňažných prostriedkov. Výška nákladov (resp. poplatku) je stanovená v Cenníku poplatkov.

4.3.8 Užívateľ súhlasí s tým, aby spoločnosť 24pay. náhrady a poplatky podľa Cenníka poplatkov strhla z peňažných prostriedkov užívateľa. Užívateľ najmä berie na vedomie a súhlasí, že jednotlivé formy pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet užívateľa podľa týchto VOP podliehajú poplatkom podľa Cenníka poplatkov, a preto môže byť užívateľovi na bankový účet pripísaná suma určená na vklad peňažných prostriedkov na bankový účet užívateľa, znížená o príslušný poplatok.

4.3.9 Spoločnosť 24pay. má právo poskytnúť užívateľovi Ponuku poplatkov, ktorá je špecifikovaná a prispôbena jednotlivým užívateľom osobitne, podľa charakteru zmluvného vzťahu. Ponuka poplatkov je uvedená v Registračnom formulári. Ponuka poplatkov poskytnutá spoločnosťou 24pay. užívateľovi má prednosť pred Cenníkom poplatkov.

## PIATA ČASŤ

### REKLAMAČNÝ PORIADOK

#### I.

##### Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok všeobecne upravuje vzťahy medzi spoločnosťou 24pay. a používateľom platobných služieb (klientom alebo zákazníkom) vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačným konaním je konanie, ktoré spoločnosť 24pay. vedie na základe vyjadrenia nespokojnosti, ktorú spoločnosť 24pay. adresoval používateľ platobných služieb alebo uplatnenia nároku používateľa platobných služieb na preverenie správnosti a kvality platobných služieb poskytovaných spoločnosťou 24pay. (ďalej len „reklamácia“).

#### II.

##### Všeobecné ustanovenia o reklamáciách

5.2.1 Reklamáciou sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti (v zmysle § 89 Zákona), ktorú spoločnosť 24pay. adresoval používateľ platobných služieb vo vzťahu k správnosti a kvalite poskytovaných služieb.

5.2.2. Používateľ platobných služieb je oprávnený uplatniť reklamáciu písomným podaním na adresu spoločnosti 24pay.: 24-pay s.r.o., Kálov 356, 010 01 Žilina, Slovenská republika) alebo v prípade klienta prostredníctvom e-mailovej adresy spoločnosti 24pay. uvedenej v Rámcovej zmluve. Reklamácia musí byť podaná v slovenskom jazyku.

5.2.3. Z podania reklamácie musí byť zjavné, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu. Používateľ platobných služieb je povinný predložiť k reklamáci

všetky doklady týkajúce sa príslušnej platobnej operácie alebo inej platobnej služby preukazujúce skutočnosť ním tvrdené, pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú účinne plynúť až odo dňa, kedy boli spoločnosti **24pay.** preukázané všetky skutočnosti, ktoré používateľ platobných služieb v reklamácií uvádza, a ktorých preukázanie zo strany používateľa platobných služieb je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania.

5.2.4 V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je spoločnosť **24pay.** oprávnená vyzvať používateľa platobných služieb telefonicky alebo písomne, prípadne na e-mailovú adresu používateľa platobných služieb uvedenú v Rámcovej zmluve alebo v písomnej reklamácií na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných údajov a dokladov vo forme a spôsobom podľa pokynov spoločnosti **24pay.** V prípade, že používateľ platobných služieb reklamovaný nárok neupresní, alebo nedoloží spoločnosťou **24pay.** požadované doklady do stanovenej lehoty, spoločnosť **24pay.** bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.

5.2.5 Za reklamáciu sa nepovažuje:

- a) žiadosť používateľa platobných služieb o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazu platby,
- b) žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby,
- c) žiadosť o zrušenie platby pripravenej k odoslaniu,
- d) dožiadanie náhradného výpisu, žiadosť o doplnenie údajov o príkazcovi alebo špecifikáciu platby,
- e) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré používateľ platobných služieb spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi, zjavne bez úmyslu využiť službu spoločnosti **24pay.**, voči ktorej žiadosť smeruje,
- f) podnet používateľa platobných služieb na zlepšenie služieb spoločnosti **24pay.**, na úpravu vydávaných dokumentov
- g) žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb, poskytovaných spoločnosťou **24pay.**
- h) vyžiadanie potvrdenia o pripísaní platby od banky príjemcu na žiadosť používateľa platobných služieb,
- i) vystavenie potvrdenia o zrealizovanej platbe.

5.2.6 Spoločnosť **24pay.** poskytuje písomne informácie o postupe spoločnosti **24pay.** pri vybavovaní reklamácie zverejnením VOP, ktorých súčasťou je tento reklamačný poriadok, na svojej webovej stránke [www.24-pay.sk](http://www.24-pay.sk). Reklamačný poriadok môže byť spoločnosťou **24pay.** vydaný i ako samostatný dokument pre účely kvalitnejšej informovanosti používateľa platobných služieb, formálne je však súčasťou týchto VOP.

5.2.6 Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného

poriadku sa primerane použijú ustanovenia Rámcovej zmluvy a VOP v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie používateľom platobných služieb.

5.2.7 Spoločnosť **24pay.** je oprávnená v závislosti od zmien právnych predpisov meniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Predmetnú zmenu zverejní spoločnosť **24pay.** na svojom webovom sídle.

### III.

#### Lehoty na podanie reklamácií

5.3.1 Používateľ platobných služieb je povinný uplatniť reklamáciu voči spoločnosti **24pay.** spôsobom uvedeným v článku 5.2.2. týchto VOP bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia tejto skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie, najneskôr do 6 mesiacov odo dňa, kedy mal používateľ platobných služieb možnosť zistiť skutočnosť, ktorá je predmetom reklamácie.

5.3.2 Používateľ platobných služieb má nárok na nápravu zo strany spoločnosti **24pay.**, ak bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia chyby vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 6 mesiacov od chybného vykonania platobnej operácie informoval spoločnosť **24pay.** o tom, že zistil chybu vykonanej platobnej operácie, na základe ktorej používateľovi platobných služieb vzniká nárok na nápravu.

5.3.3. Platné uplatnenie reklamácie používateľom platobných služieb nezbujuje používateľa platobných služieb povinnosti plniť svoje záväzky voči spoločnosti **24pay.** po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, keď je reklamácia používateľa platobných služieb oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

### IV.

#### Lehoty na vybavenie reklamácií

5.4.1. Spoločnosť **24pay.** rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr do 15 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie spôsobom uvedeným v článku 5.2.2. týchto VOP.

5.4.2 Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, spoločnosť **24pay.** je povinná poskytnúť 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.

### V.

#### Oprávnenosť reklamácie

5.5.1. Za neoprávnenú sa považuje reklamácia, ak je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi, reklamácia služieb,

ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi používateľom platobných služieb a spoločnosťou **24pay.**, reklamácia, v ktorej sú uvádzané skutočnosti nezakladajúce sa na pravde a reklamácia podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.

5.5.2. Spoločnosť **24pay.** nie je povinná odpovedať používateľovi platobných služieb alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa článku 5.2.1. týchto VOP, ako ani na opakovaný podnet používateľa platobných služieb, pokiaľ jeho opakované podanie je zjavne neopodstatnené.

5.5.3. V prípade, že vo vzťahu k predmetu reklamácie spoločnosť **24pay.** zaujala stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky používateľa platobných služieb, je spoločnosť **24pay.** povinná komplexne vysvetliť používateľovi platobných služieb svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, o možnosti obrátiť sa na orgán vykonávajúci dohľad, ktorým je Národná banka Slovenska a pod.

5.5.4 Spoločnosť **24pay.** poskytne používateľovi platobných služieb odpoveď ku každému bodu jeho reklamácie, a to v listinnej podobe, ktorú spoločnosť **24pay.** doručuje na adresu elektronickej pošty používateľa platobných služieb uvedenej v reklamáci. Ak takáto adresa nie je uvedená, tak na poštovú adresu používateľa platobných služieb uvedenú v reklamáci.

5.5.5 V prípade splnenia podmienok zodpovednosti spoločnosti **24pay.** za chybné vykonané operácie, je spoločnosť **24pay.** povinná prijať a vykonať nápravné opatrenia.

5.5.6 Používateľovi platobných služieb neprináležia úroky zo sumy chybné vykonanej operácie.

## VI.

### Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

5.6.1. Pokiaľ nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak, náklady spojené s vybavením reklamácie, bez ohľadu na to, či je reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza spoločnosť **24pay.**

5.6.2. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša predkladateľ reklamácie.

## ŠIESTA ČASŤ

### OSOBITNÉ USTANOVENIA

#### I.

#### Zmena všeobecných obchodných podmienok

6.1.1 Spoločnosť **24pay.** je oprávnená jednostranne meniť tieto VOP za podmienok tu stanovených. Klient s týmto oprávnením spoločnosti **24pay.** súhlasí.

6.1.2 Ak zmení spoločnosť **24pay.** VOP, je povinná o tejto zmene upovedomiť s predstihom klienta formou e-mailu, zaslaného na e-mailovú adresu užívateľa registrovanú v systéme **24pay.**, ktorý bude obsahovať odkaz na adresu internetových stránok **24pay.**, na ktorých sú nové VOP uverejnené a odkiaľ si ich môže klient vytlačiť alebo uložiť v elektronickej podobe na svoj nosič dát. Spoločnosť **24pay.** zároveň musí informovať klienta o zmene VOP správou zaslanou na e-mailovú adresu zaregistrovanú užívateľom v systéme **24pay.**

6.1.3 Klient je v lehote 15 dní od odoslania e-mailu podľa týchto VOP oprávnený Rámcovú zmluvu vypovedať. Pokiaľ užívateľ v uvedenej lehote Rámcovú zmluvu nevyovie, znamená to, že súhlasí s tým, aby sa Rámcová zmluva odo dňa účinnosti nových VOP riadila týmito novými VOP.

6.1.4 Tieto VOP sú vydané v elektronickej podobe a prístupné na internetových stránkach spoločnosti **24pay.**

6.1.5 Dôvodom pre zmenu VOP môže byť jedna alebo viac z nasledovných okolností:

- dôjde k zmene všeobecne záväzných právnych predpisov, ukladajúcich také práva alebo povinnosti spoločnosti **24pay.** alebo klientom, ktoré sú v rozpore s týmito VOP, alebo je nutné práva a povinnosti zahrnúť do týchto VOP. Za také zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov sa považuje najmä tiež zmena legislatívy v oblasti opatrení proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti;
- zmenu VOP si vyžiada nutnosť zlepšenia technickej úrovne systému **24pay.**, vrátane zlepšenia jeho zabezpečenia pred jeho zneužitím, zvýšenia užívateľského komfortu alebo nutnosť odstránenia chýb a nedostatkov v systéme **24pay.**;
- zmenu VOP si vyžiada nutnosť ochrany prístupového hesla klienta a iných kódov či informácií klienta v systéme **24pay.**;
- výskyt alebo rozšírenie nového rizika pre prevádzku systému **24pay.** či pre používanie elektronických platobných prostriedkov (napr. nové formy finančnej či počítačovej kriminality);
- významná zmena na trhu finančných služieb alebo v oblasti vydávania či užívania peňažných prostriedkov.

#### II.

#### Právny vzťah medzi zákazníkom a užívateľom a medzi spoločnosťou **24pay.** a užívateľom

6.2.1 Právny vzťah medzi zákazníkom a užívateľom, ktorého predmetom je predaj tovaru alebo poskytovanie služieb, sa riadi zmluvou medzi týmito osobami. Spoločnosť **24pay.** v žiadnom prípade nezodpovedá za plnenie záväzkov vyplývajúcich z



tohto právneho vzťahu s výnimkou vykonania úhrady ceny v súlade s týmito obchodnými podmienkami.

6.2.2 Právny vzťah medzi spoločnosťou **24pay.** a užívateľom sa riadi písomnou zmluvou, ktorou sa užívateľ zaväzuje umožniť zákazníkovi vykonať úhradu ceny prostredníctvom systému **24pay.** a v prípade, že zákazník túto úhradu prostredníctvom systému **24pay.** vykoná, zaväzuje sa užívateľ uznať túto úhradu za riadne vykonanú. Právny vzťah medzi **24pay.** a užívateľom sa ďalej riadi týmito VOP, pokiaľ Rámcová zmluva medzi **24pay.** a užívateľom neobsahuje v jednotlivých prípadoch odlišnú úpravu.

6.2.3 Spoločnosť **24pay.** sa zaväzuje poskytnúť užívateľovi pre potrebu sledovania jednotlivých úhrad za predané tovary a poskytnuté služby prístup k užívateľskému kontu. Užívateľ bude mať najmä možnosť v užívateľskom, zobraziť prehľad platieb v e-shope a vykonaných vyúčtovaní a v prípade vyúčtovania zobraziť prehľad platieb e-shopu obsiahnutých v príslušnom vyúčtovaní, poplatok za. Užívateľ bude mať ďalej možnosť zobraziť si v užívateľskom konte prehľad všetkých svojich internetových obchodov (e-shopov) integrovaných v systéme **24pay.** a ku každému internetovému obchodu (e-shopu) si zobraziť prehľad prijatých platieb v e-shope a údaje o príslušnom internetovom obchode (e-shope).

6.2.4 Právny vzťah medzi spoločnosťou **24pay.** a zákazníkom sa riadi týmito VOP.

### III. Osobné údaje

6.3.1 Spoločnosť **24pay.** zisťuje, získava, zaznamenáva, uchováva, využíva a inak spracúva osobné údaje ako prevádzkovateľ v súlade s právnymi predpismi na ochranu osobných údajov za účelom uzavretia, plnenia, zmeny alebo ukončenia Rámcových zmlúv uzavretých s klientmi a za účelom dodržiavania AML pravidiel na právnom základe, ktorým sú najmä Zákon a právne predpisy na ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ďalšie osobitné právne predpisy.

6.3.2 V prípadoch, v ktorých účel spracúvania osobných údajov, okruh dotknutých osôb a zoznam osobných údajov alebo ich rozsah nie je stanovený právnym predpisom, sú osobné údaje klienta spracúvané výlučne na základe jeho výslovného súhlasu v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.

6.3.3 Spoločnosť **24pay.** je v súlade so Zákonom, Zákonom o ochrane osobných údajov a AML pravidlami povinná identifikovať všetkých svojich

klientov počas celej doby trvania zmluvného vzťahu. Klient je preto povinný na základe žiadosti spoločnosti **24pay.** dodať spoločnosti **24pay.** akékoľvek dokumenty, ktoré spoločnosť **24pay.** považuje pre dostatočnú identifikáciu svojich Klientov za nutné podľa platných všeobecne záväzných predpisov. Tieto dokumenty okrem iných zahŕňajú identifikáciu konečných užívateľov výhod a všetkých osôb konajúcich v mene klienta.

6.3.4 Spoločnosť **24pay.** sa zaväzuje zabezpečiť zisťovanie, získavanie, zaznamenávanie, uchovávanie, využívanie a spracovanie osobných údajov jednotlivých fyzických osôb v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len "GDPR").

6.3.5 Informácie o ochrane osobných údajov dotknutých osôb a podmienkach spracovania osobných údajov spoločnosťou **24pay.** vrátane poučenia dotknutých osôb o ich právach sú bližšie uvedené v osobitnom dokumente „Politika spracovania osobných údajov“, ktorý spoločnosť **24pay.** poskytne klientom a iným dotknutým fyzickým osobám. Aktuálne znenie tohto dokumentu je dostupné na webovom sídle spoločnosti **24pay.** [www.24-pay.sk](http://www.24-pay.sk). Dokument je zároveň splnením informačnej povinnosti spoločnosti **24pay.** vo vzťahu k dotknutým osobám v zmysle článku 13 a 14 GDPR.

### IV. Práva k ochrannej známke

6.4.1 Klient berie na vedomie, že označenie **24pay.**, ako aj jeho grafické znázornenie a iné označenie súvisiace s názvom **24pay.**, podlieha ochrane ako ochranná známka. Klient nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom bez výslovného súhlasu spoločnosti **24pay.**, ako majiteľom tejto ochrannej známky, túto ochrannú známku používať, ak nie je všeobecne záväzným právnym predpisom ustanovené inak.

6.4.2 Za porušenie povinností ustanovených obchodných podmienok sa však nepovažuje, ak klient informuje verejnosť o tom, že je klientom systému **24pay.**, a to aj za použitie označenia alebo loga **24pay.**, pokiaľ sa tak deje primeraným spôsobom, v zodpovedajúcom rozsahu a spôsobom, ktorý neohrozuje alebo nepoškodzuje dobré meno spoločnosti **24pay.** či označenie **24pay.**.

6.4.3 Užívateľ je povinný umiestniť na hlavnej strane svojich internetových stránok logo **24pay.**

Užívateľ je povinný logo umiestniť na internetové stránky akonáhle sú implementované platobné metódy zvolené v rámci systému **24pay.** ešte pred spustením ostrej prevádzky služby. Užívateľ je oprávnený používať na umiestnenie ďalších informácií o systéme **24pay.** na svojich internetových stránkach výhradne informácie a propagačné materiály sprístupnené voľne k stiahnutiu na internetových stránkach systému **24pay.**

do dňa ich účinnosti podľa predchádzajúcej vety, súhlasí s tým, aby Rámcová zmluva vznikla a práva a povinnosti strán z Rámcovej zmluvy sa riadili týmito obchodnými podmienkami už od okamihu vykonania registrácie. Klient zároveň berie na vedomie a súhlasí, že do dňa účinnosti týchto VOP podľa prvej vety tohto článku môže byť dostupnosť niektorých funkcionalít systému **24pay.** obmedzená.

## SIEDMA ČASŤ

### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1.1 Tieto VOP sú vyhotovené v slovenskom jazyku a v súlade so slovenským právnym poriadkom, pričom na vzťahy v nich neupravené sa uplatňujú príslušné ustanovenia Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky s prihliadnutím k právnej úprave o opatreniach proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti v platnom znení.

7.1.2 Vzťahy medzi klientom a spoločnosťou **24pay.** sú upravené zmluvou, užívateľom vyplneným registračným formulárom, akceptačným e-mailom spoločnosti **24pay.,** týmito VOP, Zmluvnými podmienkami Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.,** inými OP alebo ZP a Cenníkom poplatkov, platným v dobe uskutočnenia operácie.

7.1.3 Preukázaním zadania operácie klientom je jej záznam v systéme **24pay.,** ktorý je spoločnosť **24pay.** povinná uchovávať po dobu najmenej 1 kalendárneho roka od jej vykonania, ak príslušná právna úprava neustanovuje obdobie dlhšie.

7.1.4 Klient dáva svoj súhlas spoločnosti **24pay.** k tomu, aby mu spoločnosť **24pay.** na e-mailovú adresu klienta registrovanú v systéme **24pay.** zasielala obchodné oznámenia a informácie o systéme **24pay.,** o novo poskytovaných službách, informácie o inováciách a odporúčaníach či tipoch spoločnosti **24pay.** pri používaní systému **24pay.** a iných služieb prevádzkovaných spoločnosťou **24pay.** ako aj obchodné tipy a informácie o ponukách či službách poskytovaných obchodnými partnermi spoločnosti **24pay..**

7.1.5 So spormi, ktoré prípadne vzniknú medzi spoločnosťou **24pay.** a klientom pri prevádzaní a používaní peňažných prostriedkov podľa Rámcovej zmluvy, sa môžu zmluvné strany obrátiť na súd.

7.1.6 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 25.05. 2018. Klient, ktorý vykonal svoju registráciu v systéme **24pay.** podľa VOP v období od uverejnenia týchto VOP