

Všeobecné obchodné podmienky prevádzky a používania systému 24pay

Platné od 01.03.2023

PRVÁ ČASŤ

ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

I.

Preambula

Spoločnosť 24-pay s.r.o. (ďalej len „**spoločnosť** 24pay“) vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky prevádzky a používania systému 24pay (ďalej len „**VOP**“) ako súčasť Rámcovej zmluvy o využívaní služieb 24pay (ďalej len „**Zmluva**“) v súlade s ustanovením § 31 zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o platobných službách“) v spojení s § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

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 oprávnená poskytovať platobné služby v zmysle zákona o platobných službách na základe povolenia udeleného Národnou bankou Slovenska, pod registračným číslom povolenia: ODB-8835-5/2012.

VOP stanovujú práva a povinnosti spoločnosti 24pay a Klientov spoločnosti 24pay pri realizácii Platobných operácií prostredníctvom platobnej brány spoločnosti 24pay, ktorá umožňuje klientom prijímať od Zákazníkov online platby prostredníctvom dostupných platobných metód, podmienky vykonávania online platieb a podmienky spracovania a zúčtovania platieb vykonaných prostredníctvom platobnej brány spoločnosti 24pay a prijímanými za účelom platby za tovar a služby v internetovom prostredí.

VOP upravujú vzťahy medzi spoločnosťou 24pay a Klientom spoločnosti 24pay v súvislosti s uzatvorením Zmluvy, ktorej časť obsahu je určená aj odkazom na Tieto VOP, alebo uplatňovaním práv a plnením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy. VOP sú neoddeliteľnou časťou Zmluvy, pokiaľ v Zmluve nie je uvedené inak.

V prípade akéhokoľvek rozporu medzi ustanoveniami a/alebo znením samotných článkov Zmluvy a ustanoveniami a/alebo znením príloh Zmluvy (vrátane týchto VOP ako prílohy a neoddeliteľnej súčasťou Zmluvy), majú prednosť ustanovenia a/alebo znenie samotných článkov Zmluvy.

VOP sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy až po podpísaní Zmluvy medzi spoločnosťou 24pay a Klientom spoločnosti 24pay, ktorá je uzatvorená v listinnej podobe. VOP spoločnosť 24pay Klientovi neposkytuje v listinnej podobe, ale sú k dispozícii na webovej stránke spoločnosti 24pay www.24-pay.sk.

II.

Vymedzenie 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, výsledkom je odsúhlasenie Transakcie a následne pridelenie autorizačného kódu, alebo jej zamietnutie.

Autorizačným kódom - je unikátna kombinácia alfa-numerickej znakov, ktorá je pridelená každej jednej Transakcii a slúži na potvrdenie súhlasu s realizáciou Transakcie.

Cenníkom poplatkov – sa rozumie prehľad služieb a úkonov a ich poplatkov za využívanie platobných služieb a realizáciu úkonov poskytovaných spoločnosťou 24pay Klientovi. Aktuálny Cenník poplatkov a všetky predchádzajúce verzie Cenníka poplatkov sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti www.24-pay.sk. Spoločnosť 24pay je oprávnená za svoje služby a za ňou poskytované úkony požadovať odplatu, ktorú predstavujú jednotlivé poplatky podľa Cenníka platného v čase poskytnutia služby, pokiaľ Zmluva neustanovuje inak. Spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo cenník kedykoľvek meniť a aktualizovať. Zmeny Cenníka poplatkov sú platné dňom zverejnenia aktualizovaného cenníka na internetovej stránke spoločnosti 24pay www.24-pay.sk s dátumom účinnosti cenníka. Na zmenu v Cenníku poplatkov je Klient upozornený aj vo svojom užívateľskom účte alebo inou formou.

Cenou – sa rozumie cena za tovar alebo služby, ktoré si Zákazník Klienta / Platiteľ objednal u príslušného Klienta / Prijemcu finančných prostriedkov.

Dôvernými informáciami – sú údaje alebo informácie a skutočnosti obchodnej, prevádzkovej povahy a informácie chránené v zmysle § 88 Zákona. Pod dôverné informácie spadajú rovnako informácie, ktoré zmluvné strany označia za svoje obchodné tajomstvo, ako aj Zmluva, jej prílohy a všetky informácie, ktoré si zmluvné strany medzi sebou pri plnení predmetu Zmluvy poskytnú.

Hrubým porušením Zmluvy - sa pre účely Zmluvy považuje také porušenie Zmluvy 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 Zmluve

Klientom alebo **Užívateľom** - je právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ, prevádzkujúca Predajné miesto za účelom predaja tovarov a služieb Zákazníkom, s ktorou má spoločnosť 24pay uzatvorenú Zmluvu, ktorej predmetom sú, budú alebo môžu byť platobné služby alebo iné obdobné služby poskytované spoločnosťou 24pay. Klient je na základe Zmluvy prostredníctvom integrovaného systému 24pay odoberateľom služby prijímania online platieb prostredníctvom dostupných platobných metód. Klient je príjemcom finančných prostriedkov platobnej operácie od Zákazníka Klienta (platiteľ'a).

Konečným užívateľom výhod - je fyzická osoba definovaná v § 6a zákona 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane pred legalizáciou príjmov“)

Nariadením GDPR - sa rozumie nariadenie 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).

Neidentifikovateľnou platbou - sa rozumie pripísanie peňažných prostriedkov (v mene platnej na území Slovenskej republiky) na platobný účet spoločnosti 24pay, pri ktorých spoločnosť 24pay nie je schopná určiť Klienta a teda vykonať ich vloženie (pripísanie) na užívateľský účet príslušného Klienta a následne zúčtovať prijatú transakciu na platobný účet Klienta.

Nevysporiadaným zostatkom - sa rozumie peňažné prostriedky, ktoré po zániku Zmluvy zostali nevysporiadané na platobnom účte spoločnosti 24pay, a ktoré boli predtým evidované v podobe peňažných prostriedkov prijatých od zákazníka Klienta za zakúpený tovar alebo poskytnuté služby. Nevysporiadaným zostatkom sa rozumie tiež peňažné prostriedky, ktoré po zrušení užívateľského účtu Klienta ostali nevysporiadané na platobnom účte spoločnosti 24pay, a ktoré boli predtým evidované v podobe peňažných prostriedkov prijatých od zákazníka Klienta.

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, a s ktorými má spoločnosť uzavretú príslušnú zmluvu.

Politicky exponovanou osobou - je fyzická osoba definovaná v § 6 zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov.

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

Predajným miestom - sa rozumie miesto, kde Klient prijíma platobné karty na platby za poskytovaný tovar a služby, v prípade prijímania platobných kariet v prostredí internetu sa predajným miestom rozumie virtuálny obchod (E-shop) Klienta - konkrétna internetová doména Klienta. Informácie o Predajnom mieste Klienta sú uvedené v Registračnom formulári.

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

Príhlasovacím menom - je univerzálne meno v systéme 24pay, ktorým sa identifikujú Užívateľa.

Rámcovou zmluvou o využívaní systému 24pay (Zmluvou) - je zmluva, na základe ktorej spoločnosť 24pay poskytuje Klientovi platobné služby, a ktorej 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 Zmluvy a aj úprava pravidiel pre používanie systému 24pay. Súčasťou Zmluvy je Registračný formulár, platné VOP a Cenník poplatkov. To platí aj pre prípadné obchodné podmienky pre ďalšie platobné metódy podľa Zmluvy (ďalej len „OP“), zmluvné podmienky pre určité typy Klientov (ďalej len „ZP“). Dojednania, ktoré sú obsiahnuté v konkrétnej Zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP, OP a ZP.

Registračným formulárom - je dokument v listinnej podobe k Zmluve, v ktorom Klient uvádza údaje potrebné na poskytovanie služieb online platieb prostredníctvom systému 24pay v internetovom prostredí. Registračný formulár je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

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 - súbor programových prostriedkov a technických prostriedkov slúžiacich na iniciáciu, vykonanie a prijatie úhrady v prospech Klienta na účet spoločnosti 24pay a následné zúčtovanie prijatých platieb na účet Klienta vedený v banke, pobočke zahraničnej banky alebo zahraničnej banke so sídlom v členskom štáte Európskej únie. Na báze tohto systému 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 (Užívateľský účet), zahŕňa všetky služby poskytované

DRUHÁ ČASŤ

POPIS A PREVÁDZKA SYSTÉMU 24pay

I.

Všeobecné ustanovenia o systéme 24pay

spoločnosťou 24pay za účelom prijímania Platobných operácií uskutočnených Zákazníkom za účelom nákupu tovaru alebo služieb, ktoré Klient ponúka (poskytuje) v Predajnom mieste. Výsledkom je pripísanie finančných prostriedkov na platobný účet Klienta ako príjemcu platieb finančných prostriedkov Platobnej operácie.

Transakciou – je bezhotovostná Platobná operácia (platba) vykonaná prostredníctvom platobnej karty a dostupnými platobnými metódami v Predajnom mieste ako forma úhrady zo strany Zákazníka za tovary a služby poskytované Klientom (Užívateľom). **Užívateľským účtom** (ďalej len „24pay účet“) – je administratívne rozhranie systému 24pay, v ktorom Klient (Užívateľ) po prihlásení môže vykonávať nastavenia účtu, a v ktorom sa evidujú transakcie 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 platobného účtu spoločnosti 24pay v prospech účtu Klienta, uvedeného v Zmluve, za dohodnuté zúčtovacie obdobie, v dohodnutom termíne a v objeme, ktorý bude zodpovedať objemu peňažných prostriedkov zaevidovaných v danom zúčtovacom období na platobnom účte spoločnosti 24pay uhradených Zákazníkmi za tovary a služby príslušného Klienta, zníženému o poplatky a prípadné náklady spoločnosti 24pay podľa Zmluvy. Uskutočnením Vyúčtovania bude platobný účet spoločnosti 24pay vykazovať nulový zostatok peňažných prostriedkov uhradených Zákazníkmi príslušného Klienta. Vykonaním Vyúčtovania dochádza k splneniu pohľadávky Klienta voči spoločnosti 24pay, ktorá Klientovi vznikla v súlade s týmito VOP.

Webovým sídlom – webová stránka v správe spoločnosti 24pay v znení www.24-pay.sk.

Zákazníkom – je Zákazník Klienta, ktorý si kupuje tovar alebo služby ponúkané v Predajnom mieste a platí za ne prostredníctvom systému 24pay. Môže to byť fyzická alebo právnická osoba, ktorá v pozícii platiteľa posieľa finančné prostriedky zo svojho platobného účtu, platobnej karty, alebo iným spôsobom príjemcovi – Klientovi, ktorý využíva systém 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.

Zmluvnými stranami – sú spoločnosť 24pay a Klient.

Žiadateľom – je fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá má záujem uzatvoriť so spoločnosťou 24pay Zmluvu a stať sa Klientom (Užívateľom).

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.

2.1.1. Spoločnosť 24pay uzatvára s Užívateľmi systému 24pay, Zmluvy, podľa ktorých sa Užívatelia zaväzujú uznať ako riadnu úhradu cien prevod peňažných prostriedkov z platobného účtu Zákazníka na platobný účet spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay pripravuje s Užívateľmi také úpravy ich Predajných miest, ktoré pri zvolení možnosti úhrady ceny tovaru alebo služby peňažnými prostriedkami Zákazníka na platobný účet 24pay, umožní Užívateľovi on-line skontrolovať, že úhrada ceny tovaru alebo služby bola pripísaná na platobný účet spoločnosti 24pay. Okrem samotnej bezhotovostnej Platobnej operácie spoločnosť 24pay zabezpečuje:

- poskytnutie informácie o aktuálnom stave konkrétnej Transakcie,
- poskytnutie reportu o zrealizovaných Transakciách Klienta za konkrétny deň,
- poskytnutie informácie o stave a dostupnosti systému 24pay
- autorizáciu a clearing domácich a zahraničných Transakcií prostredníctvom systému 24pay
- zúčtovanie Transakcií zrealizovaných prostredníctvom systému 24pay z platobného účtu spoločnosti 24pay na platobný účet Klienta,
- riešenie reklamácií Platobných operácií.

2.1.2. Užívateľ Zákazníkovi v Predajnom mieste sprístupní príslušný formulár alebo iné riešenie umožňujúce vykonať bezhotovostnú Platobnú operáciu. Údaje o Transakcii sú následne automaticky zasielané partnerovi systému 24pay prostredníctvom systému 24pay.

2.1.3. Zákazník zvolí formu úhrady prostredníctvom systému 24pay v Predajnom mieste (na internetovej stránke užívateľa) kliknutím na elektronické tlačidlo označené za týmto účelom v Predajnom mieste. Zákazník následne zadáva požiadavku na úhradu ceny presmerovaním do systému 24pay. Zákazník vyjadrí svoj súhlas s úhradou Klientovi, ktorá je identifikovaná číslom objednávky, celkovou sumou k úhrade a unikátnym identifikačným číslom úhrady Predajnému miestu (ID platby). Kliknutím na tlačidlo "Zaplatiť" Zákazník berie na vedomie nasledujúcu povahu vykonávanej Transakcie Predajnému miestu a spôsob vypořádania jeho záväzku k úhrade ceny a s týmto spôsobom súhlasí. Vykonaním úhrady Predajnému miestu sa rozumie uzavretie dohody medzi Zákazníkom Užívateľom 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 Predajnému miestu, 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 je podrobnejšie upravené v Zmluve. Spoločnosť 24pay Zmluvou zaviazala Užívateľa, aby po vykonaní Transakcie, na základe ktorej spoločnosť 24pay pristupuje k záväzku Zákazníka, dodal Zákazníkovi požadovaný tovar

alebo službu v termíne podľa obchodných a zmluvných podmienok Užívateľa. V okamihu, keď Zákazník v Predajnom mieste 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 Transakcie pomocou on-line prevodu na stránky partnera systému 24pay, príslušnej banky, v prípade ostatných spôsobov Transakcií na webové stránky partnera systému 24pay, príslušnej inštitúcie spracovávajúcej danú platobnú metódu.

Podmienkou využívania systému 24pay Užívateľom je uzatvorenie Zmluvy a uskutočnenie aktivácie systému 24pay. Užívateľ svojou aktiváciou získava prístup do systému 24pay a k svojmu 24pay Užívateľskému účtu.

2.1.4. Spoločnosť 24pay umožní Užívateľovi prístup k jeho 24pay Užívateľskému účtu prostredníctvom internetového rozhrania po zadaní jeho prihlasovacieho mena a hesla.

2.1.5. Ak Užívateľ stratí alebo zabudne heslo a súčasne zabudne svoje prihlasovacie meno 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 účtu, ukončí Zmluvu jednostranným oznámením zaslaným na adresu daného Užívateľa a súčasne vykoná vysporiadanie podľa týchto VOP. Zmluva sa v takom prípade ruší doručením oznámenia podľa predchádzajúcej vety tohto článku VOP. Pri preskúmaní podkladov a ich prípadnom doplnení postupuje spoločnosť 24pay primerane podľa týchto VOP.

V prípade, že Užívateľ nebude schopný predložiť spoločnosti 24pay identifikačný kód (MID) k 24pay Užívateľskému účtu, alebo v prípade, že Užívateľ stratí prístup ku svojej e-mailovej adrese registrovanej v systéme 24pay, je uzročený s tým, že môže úplne stratíť prístup k 24pay účtu. Spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo posúdiť každý takýto prípad individuálne. Užívateľovi zostáva vždy zachované právo preukázať svoje oprávnenie na prístupu k 24pay účtu a domáhať sa svojich nárokov právnou cestou.

2.1.6. Spoločnosť 24pay aj napriek vynaloženiu náležitej starostlivosti a pri najväčšej možnej miere obozretnosti nemôže zaručiť, že získa prístup k 24pay účtu 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.

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

2.1.8. 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 v znení neskorších predpisov. 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 spoločnosti 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 povinností podľa všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich opatrenia proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti, vrátane budúcich zmien týchto predpisov. Neposkytnutie tejto súčinnosti je dôvodom pre odstúpenie od Zmluvy zo strany spoločnosti 24pay.

Spracovanie transakcií v systéme 24pay

2.1.9. 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 platobných operácií vykonávané:

a) bankovým prevodom z účtu vedeného v:

- Československá obchodná banka, a.s.,
- 365.bank, a. s.,
- Tatra banka, a.s.,
- Slovenská sporiteľňa, a.s.,
- UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky
- Všeobecná úverová banka, a.s.,
- Prima banka Slovensko, a.s.,
- FIO banka, a. s., pobočka zahraničnej banky,
- FIO banka, a.s. ČR,
- Raiffeisenbank a.s., ČR
- Československá obchodní banka a.s. ČR,
- Česká spořitelna, a.s. ČR.

b) okamžitými platbami prostredníctvom internetbankingových tlačidiel vybraných slovenských bánk - TatraPay, Viamo, SporoPay, PlatbaOnlinePostovaBanka, VUBePlatby, UniPlatba, a českých bánk ČSPlatba24, RaiffeisenePlatby, MojePlatba.

2. Platby prostredníctvom platobných kariet Visa, MasterCard a Maestro povoleným pre spracovanie online vydateľskými bankami, vrátane možnosti online platieb platobnou kartou prostredníctvom aplikácií Google Pay a Apple Pay.

3. Platby prostredníctvom ďalších platobných brán.

4. Platby prostredníctvom kupónov paysafecard a prostredníctvom SMS.

2.1.10. Spoločnosť 24pay sprístupní Užívateľovi platobné metódy na implementáciu. V prípade rozšírenia ponuky platobných metód, ktoré ku dňu uzavretia Zmluvy neboli sprevádzkované, majú zmluvné strany možnosť uzatvoriť dodatok k Zmluve aj 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 platobných účtov spravovaných vybranými bankami).

2.1.11. Pri voľbe platobných metód Užívateľ nesmie za žiadnych okolností diskriminovať žiadnu z nich, či inak požadovať zákazníka k využívaniu jednotlivých metód uvedených v článku 2.1.9 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.

2.1.12. Užívateľ nie je oprávnený zvyšovať konečné ceny tovarov alebo služieb ponúkaných Zákazníkom v závislosti na vybranom spôsobe úhrady (napr. stanoviť nižšiu cenu pri úhrade tovaru na dobierku oproti úhrade prostredníctvom systému 24pay). Užívateľ tiež nie je oprávnený odmietnuť oprávnenú reklamáciu Zákazníka z dôvodu, že sa úhrada tovaru alebo služieb uskutočnila prostredníctvom systému 24pay.

2.1.13. Systém 24pay je možné využívať výlučne na spracovávanie Transakcií vykonávaných v Predajnom mieste užívateľa, a to za tovar či služby, ktoré prostredníctvom svojho Predajného miesta ponúka.

2.1.14. Spoločnosť 24pay začne spracovávanie Transakcií vykonaných v Predajnom mieste Užívateľa, ak bol ich obsah a funkcie úspešne overené povereným pracovníkom spoločnosti 24pay. Prípadné pripomienky budú Užívateľovi oznámené telefonicky alebo písomne (tiež elektronicky formou e-mailu).

2.1.15. Ak zákazník prevedie 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:

- do 1 hodiny pre platby vykonávané okamžité platby,
- do 1 hodiny pre platby vykonávané pomocou platobných kariet,
- do 3 pracovných dní pre platby uskutočnené pomocou bežného bankového prevodu.

V tomto článku VOP 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 spoločnosť 24pay negatívnu autorizačnú odpoveď, bude Užívateľ o tejto skutočnosti vo vyššie uvedených časoch informovaný a Transakcia bude označená príslušným statusom udávajúcim dôvod jej nedokončenia.

2.1.16. V prípade Transakcií realizovaných bežným bankovým prevodom získa Transakcia status

"dokončená" a Užívateľ je o tejto skutočnosti informovaný prostredníctvom Užívateľského účtu v okamihu, keď je príslušná platba na platobný účet spoločnosti 24pay pripísaná.

2.1.17. Transakcie so statusom "dokončené" prijaté prostredníctvom systému 24pay v prospech Užívateľa sú mu prevedené na základe jeho požiadavky uskutočnenej v rámci 24pay Užívateľského účtu, a to výhradne na platobný účet uvedený Užívateľom v Registračnom formulári. Akékoľvek zmeny platobného účtu Užívateľa, na ktorý sú mu prevádzané peňažné prostriedky z Transakcií (prijaté platby), sú možné len vo forme uzavretia písomného dodatku k Zmluve. Spoločnosť 24pay nebude z dôvodu bezpečnosti brať ohľad na žiadne jednostranné oznámenie o zmene platobného účtu Užívateľa, bez ohľadu na formu oznámenia alebo osobu oznamovateľa.

2.1.18. Spoločnosti 24pay vzniká nárok na poplatok okamihom, keď príslušná Transakcia v prospech Užívateľa dostane status "dokončená". Poplatky sa účtujú mesačne, po poskytnutí služby, pričom spoločnosť 24pay je oprávnená za týmto účelom použiť na ich započítanie finančné prostriedky prijaté prostredníctvom systému 24pay v prospech Užívateľa.

Osobitné podmienky pre Transakcie prostredníctvom platobných kariet

2.1.19. 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 stiahnuť z platobného účtu spoločnosti 24pay peňažné prostriedky vo výške zodpovedajúcej reklamovanej Transakcii vrátane príslušných poplatkov, pokiaľ jej spoločnosť 24pay nepreukáže, že dodávka tovaru alebo poskytnutia služby bola v súlade so zmluvou uzatvorenou v Predajnom mieste medzi Užívateľom a Zákazníkom.

2.1.20. 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:

- 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,
- kópiu potvrdenia o odoslání 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,
- identifikačné údaje Zákazníka, ktorý objednal

dodanie tovaru alebo poskytnutie služby, ktoré sú predmetom reklamácie.

2.1.21. Užívateľ je za účelom prípadného poskytnutia dokumentov požadovaných v súvislosti s vybavením reklamácie zákazníka povinný uchovávať tieto dokumenty minimálne po dobu 5 rokov od vykonania platobnej operácie platobnou kartou. Užívateľ je ďalej povinný zabezpečiť, aby na základe dodávky tovaru či služieb objednávaných prostredníctvom Predajného miesta boli vystavované dokumenty s náležitosťami uvedenými v článku 2.1.20 VOP.

2.1.22. 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 2.1.20 v lehote desať (10) dní odo dňa, keď je k tomu písomne vyzvaný, má spoločnosť 24pay právo jednostranne stiahnuť prostriedky prijaté v prospech Užívateľa vrátane 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 stiahnutie peňažných prostriedkov Užívateľovi odôvodniť a doložiť.

2.1.23. Ak stiahne spoločnosť 24pay v súlade s článkom 2.1.23 peňažnú čiastku, nemá Užívateľ nárok na vrátenie poplatku účtovaného spoločnosťou 24pay. Ak nezaúčtované prostriedky prijaté v prospech Užívateľa nebudú predstavovať dostatočné množstvo prostriedkov na stiahnutie peňažnej čiastky, vzniká spoločnosti 24pay nárok voči Užívateľovi na úhradu peňažnej sumy zodpovedajúcej výške sumy, ktorú strhla (stiahla) z platobného účtu spoločnosti 24pay banka. Ak však bola reklamácia Zákazníka oprávnená, avšak príčina reklamácie bola na strane banky z dôvodu dvoj- alebo viacnásobného stiahnutia prostriedkov z platobného účtu Zákazníka (zapríčineného chybou či omylom na strane banky), je spoločnosť 24pay oprávnená stiahnuť Užívateľovi iba sumu zodpovedajúcu výške jeho bezdôvodného obohatenia. Spoločnosti 24pay pri vrátení takejto Transakcie nevzniká nárok na poplatok.

2.1.24. Užívateľ berie na vedomie, že partneri systému 24pay rovnako ako spoločnosť 24pay posudzujú finančnú dôveryhodnosť Zákazníkov, ktorí chcú vykonať Transakciu 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.

2.1.25. V súvislosti s preverovaním platieb partnermi systému 24pay si spoločnosť 24pay vyhradzuje právo v odôvodniteľných prípadoch vybrané Transakcie 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 Transakcie 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.

2.1.26. 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).

2.1.27. Maximálny limit pre jednotlivé Transakcie 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 Predajného miesta Užívateľa.

2.1.28. 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.

2.1.29. 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 Klientom

3.1.1. Spoločnosť 24pay poskytuje platobné služby, príp. vykonáva iné činnosti spojené s poskytovaním platobných služieb pre Klientov na základe Zmluvy. Súčasťou Zmluvy sú tieto VOP, príp. OP pre konkrétny produkt, ZP pre konkrétny typ klienta, Cenník poplatkov, Registračný formulár a príp. ostatné dokumenty, so znením ktorých prejaví Klient súhlas uzatvorením Zmluvy. Tieto dokumenty sú pre Klienta záväzné odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy, počas trvania zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou 24pay a Klientom a aj po skončení zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou 24pay a Klientom, a to až do úplného splnenia vzájomných pohľadávok a záväzkov.

3.1.2. 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. Klient uzatvorí Zmluvu a vyplní všetky spoločnosťou 24pay požadované údaje Registračného formulára a potvrdí, že si prečítal tieto VOP, porozumel im a súhlasí s tým, aby sa práva a povinnosti zmluvných strán riadili Zmluvou a týmito VOP.

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

3.1.5. Spoločnosť 24pay zašle Klientovi zabezpečeným spôsobom šifrovanú správu obsahujúcu prihlasovacie meno a odkaz na internetovú adresu, na ktorej sa bude môcť prihlásiť do svojho 24pay Uživatelského účtu. Zabezpečeným spôsobom sa rozumie šifrovaná e-mailová správa zaslaná na klientom zadanú e-mailovú adresu, SMS alebo bezpečnostná obálka zaslaná poštou na Klientom zadanú adresu. Pri aktivácii systému 24pay bude Klientovi pridelené identifikačné číslo 24pay Uživatelského účtu (24pay MID), prostredníctvom ktorého bude zabezpečená integrácia na systém 24pay .

3.1.6. Klient sa zaväzuje uvádzať všetky informácie, ktoré je nutné poskytnúť pri uzatváraní Zmluvy vždy pravdivo, úplne, presne a zrozumiteľne, v opačnom prípade je spoločnosť 24pay oprávnená návrh na uzavretie Zmluvy nepriať, resp. Zmluva sa stane neplatnou. So súhlasom spoločnosti 24pay je možné Zmluvu po doplnení jednotlivých údajov následne obnoviť.

3.1.7. Dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti Zmluvy 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. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. V prípade ak je v Zmluve uvedená doba platnosti, na ktorú sa uzatvára, uzatvára sa na dobu určitú.

II.

Zánik Zmluvy

3.2.1. Zmluva zaniká:

- písomnou dohodou zmluvných strán,
- uplynutím doby platnosti Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú,
- včasným a riadnym splnením Zmluvy uzatvorenej na konkrétnu činnosť/konkrétny počet činností platobného styku,
- výpoveďou jednej zo zmluvných strán,
- odstúpením od Zmluvy,

- zánikom spoločnosti 24pay alebo Klienta právnickej osoby bez právneho nástupcu alebo smrťou fyzickej osoby podnikateľa, alebo
- zánikom povolenia spoločnosti 24pay na prevádzkovanie platobných služieb.

3.2.2. Zmluvu je možné uzatvoriť na dobu určitú alebo na konkrétnu činnosť/ konkrétny počet činností platobného styku 24pay. V prípade ak nie je v Zmluve uvedená doba platnosti alebo konkrétny počet činností platobného styku na ktoré sa uzatvára, uzatvára sa Zmluva 24pay na dobu neurčitú.

3.2.3. Každá zmluvná strana je oprávnená Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú vypovedať a to aj bez uvedenia dôvodu. V prípade výpovede zo strany Klienta je výpovedná lehota jeden mesiac a v prípade výpovede zo strany Spoločnosti 24pay je výpovedná lehota dva mesiace. Výpoveď musí byť písomná a musí byť doručená druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota začne plynúť nasledujúcim kalendárnym dňom po preukázateľnom doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

3.2.4. Uplynutím výpovednej lehoty podľa týchto VOP Zmluva zaniká, spoločnosť 24pay zruší Uživatelský účet klienta a Klient stráca možnosť prístupu k 24pay Uživatelskému účtu a možnosť prihlásenia sa do systému pod 24pay prihlasovacími údajmi. V prípade, že po zániku Zmluvy zostane na platobnom účte spoločnosti 24pay nevysporiadaný zostatok, je takému Klientovi zachované právo domáhať sa prevodu týchto peňažných prostriedkov spôsobom upraveným v týchto VOP. Vypovedanie Zmluvy nemá vplyv na záväzky vyplývajúce z plnenia Zmluvy pred jej vypovedaním.

3.2.5. Klient je oprávnený vypovedať Zmluvu písomnou formou s okamžitou účinnosťou ku dňu doručenia výpovede spoločnosti 24pay v prípade, ak:

- spoločnosť 24pay opakovane a/alebo hrubo poruší Zmluvu,
- nesúhlasí so zmenou týchto VOP, OP alebo ZP,
- spoločnosť 24pay poskytuje platobné služby v rozpore so zákonom.

3.2.6. Spoločnosť 24pay môže odstúpiť od Zmluvy formou e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu Klienta registrovanú v systéme 24pay alebo iným spôsobom doručenia odstúpenia od Zmluvy, ak:

- počas doby dvoch rokov nedošlo k žiadnej platobnej činnosti zo strany Klienta, a/alebo
- Klient porušil 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, a/alebo
- Klient opakovane alebo hrubo poruší Zmluvu, a/alebo
- 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, a/alebo

- e) nastanú skutočnosti uvedené v článku 2.1.8 VOP alebo iné skutočnosti oprávňujúce podľa VOP na odstúpenie od Zmluvy, a/alebo
- f) nastane koncentrácia veľkého počtu reklamácií v Predajnom mieste, a/alebo
- g) bolo začaté trestné stíhanie proti Klientovi,
- h) akékoľvek doklady a/alebo informácie predložené Klientom spoločnosti 24pay neboli pravdivé a/ alebo boli zavádzajúce, a/alebo
- i) Klient určí minimálnu výšku platby za tovar a služby, ktoré je možné uhradiť platobnou kartou, a/alebo
- j) spoločnosť 24pay ukončila alebo sa rozhodla ukončiť prevádzkovanie systému 24pay.

3.2.7. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom preukázateľného doručenia písomného oznámenia o odstúpení Klientovi.

3.2.8. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na záväzky vyplývajúce z plnenia Zmluvy pred odstúpením od Zmluvy.

III.

Vysporiadanie

3.3.1. Po zániku Zmluvy zostáva Klientovi zachované právo domáhať sa prevodu peňažných prostriedkov, ktoré po zániku Zmluvy zostali ako nevysporiadaný zostatok na platobnom účte spoločnosti 24pay, a to spôsobom upraveným v tejto časti 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 Užívateľskému účtu,
- 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 originál overenú kópiu výpisu z obchodného registra,
- d) platobný účet, na ktorý má byť poukázaný nevysporiadaný zostatok,
- e) adresu súčasného pobytu, platnú e-mailovú adresu a číslo mobilného telefónu takejto osoby resp. člena štatutárneho orgánu spoločnosti.

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

3.3.4. V prípade, že spoločnosť 24pay pri preskúmaní dokladov podľa týchto VOP 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 od ich doručenia. Spoločnosť 24pay bude postupovať obdobne podľa tohto článku VOP až do okamihu, kedy dostane všetky podklady podľa týchto VOP.

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, prevedie spoločnosť 24pay nevysporiadaný zostatok na platobný 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 platobný 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 VOP 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 sa v prípade podozrenia z pokusu o spáchanie trestného činu alebo iného protiprávneho konania obráti na príslušné štátne orgány.

3.3.7. Ak ani v lehote 3 rokov od zániku Zmluvy nebude možné poukázať nevysporiadaný zostatok osobe, ktorá preukáže svoje oprávnenie k nevysporiadanému zostatku postupom uvedeným v tejto časti 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 Transakcie uskutočnenej konkrétnym Zákazníkom ak:
 - a) má odôvodnené podozrenie, že Transakcia nie je v súlade s právnym predpisom,
 - b) má odôvodnené podozrenie, že transakcia nebola uskutočnená so súhlasom majiteľa platobnej karty, ktorá bola na danú transakciu použitá,
 - c) má odôvodnené podozrenie, že transakcia nebola uskutočnená so súhlasom majiteľa platobného účtu, ktorý bol v prípade danej transakcie použitý,
 - d) 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 platobnú operáciu nerealizuje. Zníženie minimálnej hodnoty stanovenej pre príslušnú platobnú operáciu, môže nastať len s predchádzajúcim súhlasom spoločnosti 24pay.

4.1.3. Spoločnosť 24pay je oprávnená kedykoľvek, a to aj bez predchádzajúceho oznámenia, započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči Klientovi proti akýmkoľvek pohľadávkam Klienta voči Spoločnosti 24pay.

4.1.4. Spoločnosť 24pay môže použiť finančné prostriedky Klienta na vyúčtovanie na započítanie proti svojim pohľadávkam, ktoré má voči Klientovi.

4.1.5. Spoločnosť 24pay môže započítať voči Klientovi aj také vzájomné pohľadávky, ktoré nie sú ešte splatné.

Spoločnosť 24pay je povinná:

4.1.6. po dobu trvania Zmluvy poskytovať Klientovi platobné služby v súlade so Zmluvou a VOP, prevádzkovať systém 24pay a zabezpečiť jeho plnú funkčnosť. V prípade akejkoľvek chyby a/alebo nefunkčnosti systému 24pay je Klient povinný informovať spoločnosť 24pay a uviesť stručný opis problému. Spoločnosť 24pay je povinná odstrániť takýto problém v primeranej lehote a bez zbytočného odkladu

4.1.7. neposkytovať heslo a identifikačný kód (MID) inej osobe ako Klientovi,

4.1.8. umožniť klientovi ohlásiť stratu alebo neoprávnené použitie hesla alebo 24pay Uživatelského účtu spôsobom opísaným v týchto VOP,

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

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

4.1.11. sprístupniť Klientovi zobrazením prostredníctvom internetového rozhrania alebo formou e-mailu prehľad platobných operácií,

4.1.12. v prípade zistenia chybyne zaúčtovaných položiek vykonať bez zbytočného odkladu opravu,

4.1.13. vhodným spôsobom zobrazovať na 24pay Uživatelskom účte klienta údaje potrebné na kontrolu dodržania limitov podľa týchto VOP zo strany Klienta.

4.1.14. podávať Klientovi, najmä zobrazením informácií v prostredí 24pay Uživatelského účtu či prípadne e-mailovou správou zaslanou raz mesačne na e-mailovú adresu Klienta registrovanú v systéme 24pay, informácie týkajúce sa platobných operácií vykonaných prostredníctvom systému 24pay, ktoré obsahujú aspoň:

a) údaje umožňujúce Klientovi identifikovať platobnú operáciu a tiež informácie o Zákazníkovi, u ktorého alebo s ktorým platobná operácia

prebehla,

b) výšku čiastky účtovanej na farchu Klienta v mene, v ktorej je s Klientom účtovaná,

c) výšku cien či poplatkov účtovaných spoločnosťou 24pay za jednotlivé druhy platobnej operácie.

Spoločnosť 24pay zodpovedá za:

4.1.15. škody spôsobené zavineným porušením svojich zákonných povinností.

4.1.16. chyby alebo iné nezrovnalosti vo vedení 24pay Uživatelského účtu, za ktorých pôvodcu možno považovať spoločnosť 24pay,

4.1.17. za chybné vykonanie alebo nevykonanie platobnej operácie spoločnosťou 24pay, ak bola chybyne vykonaná alebo nevykonaná platobná operácia spôsobená zlyhaním hardvéru a / alebo softvéru v správe spoločnosti 24pay či ľudského faktoru spoločnosti 24pay; to neplatí, ak došlo k chybyne vykonanej platobnej 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,

4.1.18. Spoločnosť 24pay nezodpovedá najmä v prípade porúch hardvérového a softvérového vybavenia užívateľa a zákazníka alebo porúch pripojenia k systému 24pay, ktoré neboli spôsobené na strane spoločnosti 24pay.

4.1.19. Spoločnosť 24pay nezodpovedá za finančné straty, ktoré vzniknú počas poruchy pri realizácii Transakcií, ktoré boli spôsobené nefunkčnosťou tých využívaných častí služieb verejnej dátovej siete internet, ktoré sú mimo jej kontrolu, výpadkom elektrickej energie, výpadkom telekomunikačných operátorov a ani za škody, ktoré by tým Klientovi vznikli.

4.1.20. Spoločnosť 24pay nezodpovedá ani za kvalitu, úplnosť a čas dodania tovaru a služieb, ktoré boli uhradené Zákazníkom prostredníctvom systému 24pay .

4.1.21. V prípade vzniku povinnosti spoločnosti 24pay nahradiť Klientovi spôsobenú škodu, nie je spoločnosť 24pay povinná uhradiť ušlý zisk Klienta a nemajetkovú ujmu Klienta.

4.1.22. V prípade zodpovednosti spoločnosti 24pay nie sú dotknuté nároky Klienta na náhradu škody.

II.

Povinnosti a zodpovednosť klienta

Klient je povinný:

4.2.1. v Predajnom mieste sprístupniť svojim Zákazníkom systém 24pay, ktorý umožní Klientovi prijímať platby za tovary alebo služby Klienta,

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

4.2.3. v Predajnom mieste zabezpečiť nepretržitú

dostupnosť informácií minimálne v rozsahu: identifikácia Klienta, úplný popis ponúkaného tovaru a služby a ich ceny, spôsob vrátenia tovaru, vrátenia zaplatenej čiastky, kontakt na zákaznícky servis Klienta, menu krajiny, alebo menu, v ktorej bude predaj realizovaný, exportné obmedzenia, spôsob doručenia tovaru alebo poskytnutia služby, názov krajiny, v ktorej je Klient registrovaný, informácie o ochrane a záruke bezpečnosti osobných údajov držiteľov platobných kariet,

- 4.2.4. 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,
- 4.2.5. 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,
- 4.2.6. povinný konať v súlade s príslušnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 102 / 2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- 4.2.7. zabezpečiť všetky technické podmienky, aktuálnosť a správnosť informácií na strane Klienta,
- 4.2.8. uhradiť spoločnosti 24pay všetky náklady v súlade s podmienkami stanovenými v Zmluve a VOP vo forme poplatkov uvedených v Registračnom formulári alebo v Cenníku poplatkov,
- 4.2.9. oznamovať spoločnosti 24pay písomne v dostatočnom predstihu všetky zmeny, ktoré môžu mať vplyv na riadne plnenie Zmluvy zo strany Klienta.
- 4.2.10. Klient nie je oprávnený zmeniť typ tovaru a/alebo služieb ponúkaných v Predajnom mieste. Akákoľvek zmena v ponuke tovarov a/alebo služieb podlieha predchádzajúcemu súhlasu spoločnosti 24pay

Klient nezodpovedá:

- 4.2.11. za stratu utrpenú v dôsledku Klientom chybnou zadanej a spoločnosťou 24pay podľa tohto zadania vykonanej platobnej operácie, platobnej operácie, zadanej inou osobou ako Klientom, prihlásenej pod 24pay prihlasovacím menom a heslom klienta; Klient sa tejto zodpovednosti zbaví, ak preukáže, že heslo bolo sprístupnené neoprávnenej osobe zavinením spoločnosti 24pay (napr. jeho zaslaním na inú e-mailovú adresu),
- 4.2.12. v plnom rozsahu za akékoľvek neoprávnené použitie 24pay Užívateľského účtu, 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 Užívateľského účtu zmenou hesla.
- 4.2.13. Klient je povinný dodržiavať nasledujúce zásady na zaistenie bezpečnosti 24pay Užívateľského účtu:
- a) dodržiavať povinnosti stanovené v týchto VOP,

- 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).

- 4.2.14. Klient je povinný v prípade, že je Politicky exponovanou osobou alebo aj tento status zanikne, oznámiť túto skutočnosť spoločnosti 24pay.

III.

Náhrada nákladov 24pay

- 4.3.1. Zriadenie a prevádzkovanie 24pay užívateľského účtu vrátane všetkých platobných operácií vykonaných podľa týchto VOP a v rámci ich limitov, podlieha Cenníku poplatkov.
- 4.3.2. Klient berie na vedomie, že vykonávanie niektorých platobných operácií je spojené s nákladmi na strane spoločnosti 24pay, ktoré sú najmä spôsobené spoplatnením bezhotovostných prevodov bankami a inými peňažnými ústavmi. Vzhľadom k tomu platobné 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. Klient uzatvorením Zmluvy so spoločnosťou 24pay súhlasí s tým, aby sa Cenník poplatkov stal neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 4.3.4. Spoločnosť 24pay je oprávnená jednostranne meniť Cenník poplatkov (napr. v nadväznosti na prípadné zmeny výšky bankových poplatkov), pričom Užívateľ s týmto oprávnením súhlasí.
- 4.3.5. Zmenu a/alebo doplnenie Cenníka poplatkov spoločnosť 24pay oznámi Klientovi zverejnením na webovom sídle dva mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti zmien a zmenený a/alebo doplnený Cenník poplatkov sa stáva neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy medzi spoločnosťou 24pay a Klientom ku dňu účinnosti zmeneného a/alebo doplneného Cenníka poplatkov. Ak Klient nesúhlasí so zmenami, má právo na okamžité ukončenie Zmluvy bez sankčných poplatkov pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien formou výpovede Zmluvy s okamžitou účinnosťou.
- 4.3.6. 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.
- 4.3.7. Klient je povinný nahradiť spoločnosti 24pay nevyhnutné náklady za uskutočnenie Transakcie na platobný účet spoločnosti 24pay podľa aktuálneho Cenníka poplatkov v prípade, že tak ustanovuje Cenník poplatkov.
- 4.3.8. Klient je povinný nahradiť spoločnosti 24pay náklady, ktoré jej vzniknú v súvislosti s porušením povinností užívateľa podľa týchto VOP. Výška týchto náhrad sa bude rovnať skutočným nákladom či škodám, ktoré

vznikli spoločnosti 24pay v dôsledku porušenia povinnosti Klienta.

- 4.3.9. V prípade nezrealizovania transakcie na platobný účet Užívateľa z dôvodov uvedených v týchto VOP je spoločnosť 24pay oprávnená si zo sumy poukázanej v prospech jej platobného 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.
- 4.3.10. Klient súhlasí s tým, aby spoločnosť 24pay náhrady a poplatky podľa Cenníka poplatkov (stiahla) z peňažných prostriedkov klienta. Užívateľ najmä berie na vedomie a súhlasí, že jednotlivé formy pripísania peňažných prostriedkov na platobný účet Klienta podľa týchto VOP podliehajú poplatkom podľa Cenníka poplatkov, a preto môžu byť Klientovi na platobný účet pripísané peňažné prostriedky, znížené o príslušný poplatok.
- 4.3.11. Spoločnosť 24pay má právo ponúknuť Klientovi osobitnú výšku poplatkov, ktoré sú špecifikované a prispôbené jednotlivým Klientom osobitne, podľa charakteru zmluvného vzťahu. Ponuka poplatkov je uvedená v Registračnom formulári. Ponuka poplatkov poskytnutá spoločnosťou 24pay Klientovi má prednosť pred Cenníkom poplatkov.

PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

I.

Úvodné ustanovenia

- 5.1.1. Všetky právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi Klientom a spoločnosťou 24pay v súvislosti s podávaním a riešením prípadných reklamácií používateľa platobných služieb, najmä spôsob ich podávania, ich náležitosti, lehoty a spôsob ich vybavovania, sa riadia týmto reklamačným poriadkom platným v čase podania reklamácie, pokiaľ nie je v týchto VOP uvedené inak.

II.

Všeobecné ustanovenia o reklamáciách

- 5.2.1. Za reklamáciu sa považuje uplatnenie nároku Klienta ako používateľa platobných služieb na preverenie správnosti a kvality platobných služieb poskytovaných spoločnosťou 24pay
- 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 Zmluve. Reklamácia musí byť podaná v slovenskom jazyku.
- 5.2.3. Z podanej reklamácie musí byť zjavné, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu. Používateľ platobných služieb je povinný predložiť k reklamácií 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 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:
- žiadosť používateľa platobných služieb o identifikáciu platby alebo identifikáciu Zákazníka – platiteľa,
 - žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby,
 - žiadosť o zrušenie platby pripravenej k odoslaniu,
 - dožiadanie náhradného výpisu, žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi – platby - Zákazníkovi alebo špecifikáciu platobnej operácie,
 - 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,
 - podnet používateľa platobných služieb na zlepšenie služieb spoločnosti 24pay, na úpravu vydávaných dokumentov,
 - žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb, poskytovaných spoločnosťou 24pay
 - vyžiadanie potvrdenia o pripísaní platby od banky príjemcu na žiadosť používateľa platobných služieb,
 - 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 svojom webovom sídle 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.
- 5.2.7. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia Zmluvy a VOP v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie používateľom platobných služieb.
- 5.2.8. 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 reklamácie

- 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 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet, 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 chybné vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov od chybného vykonania platobnej operácie informoval spoločnosť 24pay o tom, že zistil chybné vykonanú platobnú operáciu, 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 doručenia 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 uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní. Celkové vybavenie reklamácie klienta pri platobných službách v menách podľa § 1 ods. 2 písm. b) a písm. c) zákona o platobných službách nesmie trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa doručenia reklamácie.

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. Spoločnosť 24pay nie je povinná odpovedať používateľovi platobných služieb alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa článku 5.2.5. týchto VOP, ako ani na opakovaný podnet používateľa platobných služieb, pokiaľ jeho opakované podanie je zjavne neopodstatnené.
- 5.5.4. 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. 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 reklamácií. Ak takáto adresa nie je uvedená, tak na poštovú adresu používateľa platobných služieb uvedenú v reklamácií.
- 5.5.5. V prípade splnenia podmienok zodpovednosti spoločnosti 24pay za chybné vykonané operácie, je spoločnosť 24pay povinná prijať a vykonať nápravné opatrenia a vyzrozumie o nich používateľa platobných služieb písomne; pre vyzrozumie sa primerane použijú ustanovenia článku 5.5.4 týchto VOP.
- 5.5.6. Používateľovi platobných služieb neprináležia úroky zo sumy chybné vykonanej platobnej 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 STANOVENIA

I.

Riešenie sporov

- 6.1.1. Spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb, nárok alebo rozpor vzniknutý zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane všetkých otázok týkajúcich sa jej existencie, platnosti alebo ukončenia Zmluvy má Klient možnosť riešiť v súlade so Zákonom prostredníctvom rozhodcovského riešenia sporov alebo iného mimosúdneho riešenia sporov podľa osobitných predpisov. Podmienky týchto foriem riešenia sporov, práva a povinnosti strán sporu, sú upravené najmä v zákone č. 244/2002 Z. z. o

rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov a v zákone č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

II.

Zmena všeobecných obchodných podmienok

- 6.2.1. Spoločnosť 24pay je oprávnená jednostranne meniť alebo dopĺňať tieto VOP za podmienok tu stanovených. Klient s týmto oprávnením spoločnosti 24pay súhlasí.
- 6.2.2. Zmenu alebo doplnenie VOP spoločnosť 24pay oznámi Klientovi zverejnením na webovom sídle a formou e-mailu, zaslaného na e-mailovú adresu Klienta registrovanú v systéme 24pay, ktorý bude obsahovať odkaz na adresu webového sídla, na ktorej sú zmenené a/alebo doplnené VOP zverejnené, a to najmenej dva mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti zmien a zmenené a/alebo doplnené VOP sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy medzi spoločnosťou 24pay a Klientom ku dňu účinnosti zmenených a/alebo doplnených VOP.
- 6.2.3. Z webového sídla, na ktorej sú zmenené a/alebo doplnené VOP zverejnené si ich Klient môže vytlačiť alebo uložiť v elektronickej podobe na svoj nosič dát.
- 6.2.4. Ak Klient nesúhlasí so zmenami VOP má právo na okamžité ukončenie Zmluvy bez sankčných poplatkov pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien formou výpovede Zmluvy s okamžitou účinnosťou.
- 6.2.5. Pokiaľ Klient nevypovie Zmluvu podľa článku 6.2.4 týchto VOP, platí, že zmeny VOP prijal.
- 6.2.6. Tieto VOP sú vydané v elektronickej podobe a prístupné na webovom sídle spoločnosti 24pay.
- 6.2.7. Dôvodom pre zmenu VOP môže byť jedna alebo viac z nasledovných okolností:
 - a) 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 tieto 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;
 - b) 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;
 - c) zmenu VOP si vyžiada nutnosť ochrany prístupového hesla Klienta a iných kódov či informácií Klienta v systéme 24pay;
 - d) výskyt alebo rozšírenie nového rizika pre prevádzku systému 24pay či pre používanie elektronických platobných prostriedkov (napr. nové formy finančnej či počítačovej kriminality);
 - e) významná zmena na trhu finančných služieb alebo v oblasti vydávania či užívania peňažných prostriedkov.

III.

Právny vzťah medzi Zákazníkom a Klientom a medzi spoločnosťou 24pay a Klientom

- 6.3.1. Právny vzťah medzi Zákazníkom a Klientom, 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 VOP.
- 6.3.2. Právny vzťah medzi spoločnosťou 24pay a Klientom sa riadi Zmluvou, ktorou sa Klient zaväzuje umožniť Zákazníkovi vykonať úhradu ceny prostredníctvom systému 24pay a v prípade, že Zákazník túto úhradu prostredníctvom systému 24pay vykoná, zaväzuje sa Klient uznať túto úhradu za riadne vykonanú. Právny vzťah medzi spoločnosťou 24pay a Klientom sa ďalej riadi týmito VOP, pokiaľ Zmluva medzi 24pay a Klientom neobsahuje v jednotlivých prípadoch odlišnú úpravu.
- 6.3.3. Spoločnosť 24pay sa zaväzuje poskytnúť Klientovi pre potrebu sledovania jednotlivých úhrad za predané tovary a poskytnuté služby prístup k Užívateľskému účtu. Klient bude mať najmä možnosť v Užívateľskom účte, zobraziť prehľad Transakcií v Predajnom mieste a vykonaných vyúčtovaní a v prípade vyúčtovania zobraziť prehľad Transakcií Predajného miesta obsiahnutých v príslušnom vyúčtovaní, poplatok za Transakcie. Klient bude mať ďalej možnosť zobraziť si v Užívateľskom účte prehľad všetkých svojich internetových obchodov (Predajných miest) integrovaných v systéme 24pay a ku každému internetovému obchodu (Predajnému miestu) si zobraziť prehľad transakcií v Predajnom mieste a údaje o príslušnom internetovom obchode (Predajnom mieste).
- 6.3.4. Právny vzťah medzi spoločnosťou 24pay a Zákazníkom sa riadi týmito VOP.
- 6.3.5. Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa kvality predaného tovaru alebo služieb je Klient povinný vybaviť priamo so Zákazníkom. Pri vybavovaní reklamácií ohľadom kvality spoločnosť 24pay nezodpovedá za porušenie zmluvných povinností Klienta voči Zákazníkovi a naopak.
- 6.3.6. Ak Zákazník zakúpený tovar alebo poskytnutú službu reklamuje, Klient nesmie odmietnuť reklamáciu iba z dôvodu, že Transakcia bola uskutočnená prostredníctvom platobnej karty.

IV.

Osobné údaje

- 6.4.1. 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 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.
- 6.4.2. 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.

- 6.4.3. 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.
- 6.4.4. 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 GDPR.
- 6.4.5. 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. Dokument je zároveň splnením informačnej povinnosti spoločnosti 24pay vo vzťahu k dotknutým osobám v zmysle článku 13 a 14 Nariadenia GDPR.

V.

Povinnosť mlčanlivosti

- 6.5.1. Spoločnosť 24pay sa zaväzuje zaobchádzať s dôvernými informáciami v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách aj po skončení zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou 24pay a Klientom.
- 6.5.2. Povinnosť mlčanlivosti sa vzťahuje na všetky informácie a doklady o záležitostiach, ktoré sa týkajú Klientov a ktoré nie sú verejne prístupné.
- 6.5.3. Klient je povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách dôverného charakteru, ktoré získal v súvislosti so zmluvným vzťahom medzi ním a spoločnosťou 24pay a to aj po skončení zmluvného vzťahu.

VI.

Práva k ochrannej známke

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

6.6.2. 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.

6.6.3. Klient je povinný umiestniť na hlavnej strane svojich internetových stránok logo 24pay. Klient je povinný logo umiestniť na internetové stránky akonáhle sú implementované platobné metódy zvolené v rámci systému 24pay ešte pred spustením ostrej prevádzky služby. Klient 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.

6.6.4. Klient nie je oprávnený logo 24pay meniť alebo inak do neho zasahovať.

6.6.5. V dôsledku vypovedania Zmluvy sa Klient zaväzuje odstrániť všetky logá 24pay a informácie o systéme 24pay zo svojich internetových stránok. Odstránenie loga 24pay a informácií o systéme 24pay zo svojich internetových stránok zabezpečí Klient najneskôr do uplynutia výpovednej lehoty. V prípade okamžitej výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy v posledný deň trvania Zmluvy.

VII.

Komunikácia

- 6.7.1. Komunikácia medzi spoločnosťou 24pay a Klientom bude prebiehať v slovenskom jazyku.
- 6.7.2. Komunikácia medzi spoločnosťou 24pay a Klientom prebieha spravidla písomne, pokiaľ sa Klient a spoločnosť 24pay nedohodli inak, resp. pokiaľ z povahy úkonu nevyplýva potreba inej formy komunikácie.
- 6.7.3. Komunikácia medzi spoločnosťou 24pay a Klientom môže prebiehať aj prostredníctvom Užívateľského účtu, telefonicky, e-mailom, osobne, kuriérskou službou alebo poštou na poslednú známu adresu Klienta.
- 6.7.4. Písomnosti sa doručujú poštou, v rámci Užívateľského účtu alebo e-mailom na aktuálne platnú adresu.
- 6.7.5. Pri osobnom doručovaní sa písomnosti považujú za doručené momentom ich odovzdania, čo je potrebné písomne potvrdiť.
- 6.7.6. Pri doručovaní písomností poštou alebo kuriérom sa písomnosti považujú za doručené v okamihu, keď sa písomnosť dostala do sféry dispozície jej adresáta.
- 6.7.7. Písomnosť sa považuje za doručенú aj vtedy, ak sa zásielka vráti ako nedoručiteľná, ak bola odoslaná na naposledy oznámenú adresu.
- 6.7.8. Písomnosti doručené prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší/ iný termín doručenia.
- 6.7.9. Spoločnosť 24pay a Klient sú povinní navzájom sa informovať o nedoručení dokumentov akéhokoľvek druhu, ktorých doručenie sa očakáva, najmä

dokumentov doručovaných elektronickými prostriedkami, v opačnom prípade spoločnosť 24pay nezodpovedá za prípadné škody spôsobené takýmto nedoručením.

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. Tieto VOP sú zverejnené na webovom sídle spoločnosti 24pay.
- 7.1.3. Vzťahy medzi Klientom a spoločnosťou 24pay sú upravené Zmluvou, podpísaným Registračným formulárom, akceptačným e-mailom spoločnosti 24pay, týmito VOP, inými OP alebo ZP a Cenníkom poplatkov, platnými v dobe uskutočnenia platobnej operácie.
- 7.1.4. Preukázaním zadania platobnej 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.
- 7.1.5. 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.
- 7.1.6. Tieto VOP nahrádzajú Všeobecné obchodné podmienky prevádzky a používania systému 24pay účinné dňom 25.05.2018 a nadobúdajú platnosť dňa 1. 1. 2023 a účinnosť dňa 1. 3. 2023.