

Všeobecné obchodné podmienky poskytovania platobných služieb

Platné od 1. 1. 2024

PRVÁ ČASŤ ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

I.

Preambula

Spoločnosť 24-pay s.r.o. (ďalej len „**spoločnosť 24pay**“) vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky poskytovania platobných služieb (ďalej len „**VOP**“) ako súčasť Rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných služieb (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 prijímanie platobných operácií podľa § 2 ods. 1 písm. e) zákona o platobných službách a poukazovanie peňazí podľa § 2 ods. 1 písm. f) zákona o platobných službách na základe povolenia na poskytovanie platobných služieb udeleného rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. ODB-8835-5/2012 zo dňa 13.11.2012, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 19.11.2012, nahradeného rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. z. 100-000-113-743, k č. sp. NBS1-000-026-073 zo dňa 4.7.2018, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 10.7.2018, a zmeneného rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. z. 100-000-623-945, k č. sp. NBS1-000-087-806 zo dňa 20.12.2023, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 27.12.2023.

Spoločnosť 24pay je prevádzkovateľom informačného systému 24pay, poskytuje Klientom platobné služby, ktorými sú (i) prijímanie platobných operácií v súlade so Zmluvou a/alebo (ii) poukazovanie peňazí v súlade so Zmluvou.

VOP stanovujú práva a povinnosti spoločnosti 24pay a Klientov spoločnosti 24pay pri poskytovaní platobných služieb, a to: (i) pri realizácii prijímania Platobných operácií prostredníctvom platobnej brány (systému24pay), 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, (ii) pri realizácii poukazovania peňazí za účelom prevodu finančných prostriedkov zložených Klientom ako prevodcom spoločnosti 24pay Zákazníkom ako príjemcom Klientom zložených finančných prostriedkov, podmienky poukazovania peňazí a ich zúčtovania.

VOP upravujú vzťahy medzi spoločnosťou 24pay a Klientom 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 – sa rozumie systém bezpečnostného overovania žiadostí, príkazov, pokynov Klienta alebo poverenej osoby, údajov o Platobnej karte a Transakcii realizovanej Platobnou kartou 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. Autorizácia sa nevyžaduje v prípade, ak suma Transakcie nedosahuje dohodnutý Autorizačný limit pre Transakcie vykonané Platobnou kartou.

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

Autorizačným limitom – je maximálna výška Transakcie stanovená spoločnosťou 24pay, v rámci ktorej nie je potrebné vykonať elektronickú Autorizáciu platby Platobnou kartou v prostredí internetu. Dohodnutý Autorizačný limit pre Transakcie vykonané Platobnou kartou v prostredí internetu je 0,- EUR. Spoločnosť 24pay je oprávnená kedykoľvek Autorizačný limit upraviť.

Cennikom 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 24pay 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 ako Platiteľ objednal u príslušného Klienta ako Prijemcu finančných prostriedkov.

CVC2 (Card Verification Code) - je bezpečnostný kód, trojčíslenie, predtlačené vedľa podpisového panelu na zadnej strane Platobnej karty s logom MasterCard, ktorý sa využíva pri Autorizácii Transakcií realizovaných prostredníctvom internetu.

CVV2 (Card Verification Value) - je bezpečnostný kód, trojčíslenie, predtlačené vedľa podpisového panelu na zadnej strane Platobnej karty s logom VISA, ktorý sa využíva pri Autorizácii Transakcií realizovaných prostredníctvom internetu.

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.

Držiteľom Platobnej karty – je osoba, ktorej bola príslušným Partnerom vydaná Platobná karta, a ktorej meno je uvedené na Platobnej karte.

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.

Kartovou spoločnosťou – je spoločnosť ako Visa Inc., MasterCard Inc. a podobné medzinárodné alebo miestne Kartové spoločnosti, ktoré prevádzkujú platobné systémy a udeľujú licencie na vydávanie a prijímanie Platobných kariet.

Klientom – 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 ako platiteľa. Klient je zároveň oprávnený prostredníctvom integrovaného systému 24pay iniciovať prevod peňazí zložených spoločnosťou 24pay určených pre Zákazníka ako ich príjemcu, pričom Klient ani Zákazník nemá na tento účel zriadený platobný účet v spoločnosti 24pay.

Konečným užívateľom výhod – je fyzická osoba definovaná v § 6a zákona 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 24pay príslušného Klienta a následne zúčtovať prijatú transakciu na platobný účet Klienta.

Nevyšporiadaným zostatkom – sa rozumie peňažné prostriedky, ktoré po zániku Zmluvy zostali nevyšporiadané na platobnom účte spoločnosti 24pay, a ktoré boli predtým evidované v podobe peňažných prostriedkov prijatých od Zákazníka klienta za zakúpený tovar alebo poskytnuté služby alebo v podobe peňažných prostriedkov zložených Klientom za účelom ich poukázania Zákazníkom. Nevyšporiadaným zostatkom sa rozumie tiež peňažné prostriedky, ktoré po zrušení užívateľského účtu 24pay Klienta ostali nevyšporiadané na platobnom účte spoločnosti 24pay, a ktoré boli predtým evidované v podobe peňažných prostriedkov prijatých od Zákazníka Klienta alebo v podobe peňažných prostriedkov zložených Klientom za účelom ich poukázania Zákazníkom.

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 24pay uzavretú príslušnú zmluvu.

Platiteľom - je osoba, ktorá má zriadený platobný účet u iného poskytovateľa platobných služieb a predkladá platobný príkaz z tohto platobného účtu poskytovateľovi platobných služieb, ak § 3 ods. 2 Zákona neustanovuje inak, alebo osoba, ktorá nemá zriadený platobný účet a predkladá platobný príkaz poskytovateľovi platobných služieb.

Platobná metóda „Na splátky“ - je platobná metóda, v prípade ktorej Zákazník platí za zakúpený tovar alebo služby Klienta v stanovených mesačných splátkach na základe zmluvy medzi Zákazníkom a Partnerom. Klientovi uhradí celkovú cenu za tovar alebo služby Partner prostredníctvom spoločnosti 24pay obratom pomocou bankového prevodu. Klient nenesie žiadne riziko nesplácania zo strany Zákazníka.

Platobnou kartou – je platobný prostriedok s logom Vydavateľa a Kartovej spoločnosti vydaná na základe ich pravidiel, prostredníctvom ktorého sa vykonávajú bezhotovostné a hotovostné platobné operácie (platby za

tovar a služby). Za Platobnú kartu sú pre účely služby internetovej platby považované aj viditeľné údaje z platobnej karty, hlavne však meno a priezvisko Držiteľa platobnej karty, číslo Platobnej karty, dátum platnosti Platobnej karty, CVC2/CAV2, prípadne ďalšie údaje. Platobnou kartou môže byť debetná karta, kreditná karta.

Platobnou operáciou – je vklad finančných prostriedkov, výber finančných prostriedkov alebo prevod finančných prostriedkov na pokyn platiteľa alebo v jeho mene alebo na pokyn príjemcu poskytovateľovi platobných služieb vykonávaný v rámci platobných služieb podľa § 2 ods. 1 písm. a) až g) Zákona.

Platobným príkazom - je pokyn platiteľa alebo príjemcu poskytovateľovi platobných služieb na vykonanie platobnej operácie.

Platobným prostriedkom - je personalizované zariadenie alebo súbor postupov dohodnutý medzi používateľom platobných služieb a poskytovateľom platobných služieb, ktoré sa používajú na účely predkladania platobného príkazu, najmä platobná karta, internet banking alebo iné platobné aplikácie elektronického bankovníctva.

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

Pracovným dňom – sa rozumie deň, v ktorom vykonávajú svoju činnosť poskytovateľ platobných služieb platiteľa alebo poskytovateľ platobných služieb príjemcu, ktorí sa zúčastňujú na vykonávaní platobnej operácie a tento deň nie je dňom pracovného voľna alebo pracovného pokoja podľa zákona č. 241/1993 Z. z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov.

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 napr. webová stránka Klienta - konkrétna internetová doména Klienta alebo mobilná aplikácia Klienta (ďalej aj len „E-shop“). Informácie o Predajnom mieste Klienta sú uvedené v Registračnom formulári.

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

Prijímanie platobných kariet - je proces prijímania Platobnej karty u Klienta za účelom platby za tovar alebo poskytnutú službu prostredníctvom systému 24pay.

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

Prihlasovacím menom – je univerzálne meno v systéme 24pay, ktorým sa identifikujú Klienti.

Rámcovou zmluvou o poskytovaní platobných služieb (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 (i) prijímanie platobných operácií uskutočňovaných prostredníctvom systému 24pay a ďalších platobných metód podľa Zmluvy vrátane úpravy pravidiel pre používanie systému 24pay a/alebo (ii) poukazovanie peňazí na účel prevodu finančných prostriedkov zložených Klientom ako platiteľom bezhotovostne spoločnosti 24pay Zákazníkom ako ich príjemcom. 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.

Refundáciou – je vrátenie Klientom prijatých peňažných prostriedkov späť Zákazníkovi na žiadosť Klienta.

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 Klienta. Označuje celkový elektronický systém spoločnosti 24pay - súbor programových prostriedkov a technických prostriedkov slúžiacich na iniciáciu, vykonanie a prijatie úhrady (platby) 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 24pay). Zahŕňa všetky služby poskytované spoločnosťou 24pay za účelom prijímania Platobných operácií uskutočnených Zákazníkom za účelom nákupu tovaru alebo služieb, ktoré Klient ponúka (poskytuje) v Predajnom mieste, výsledkom ktorých je pripísanie finančných prostriedkov na platobný účet Klienta ako príjemcu platieb finančných prostriedkov Platobnej operácie a tiež služby poskytované spoločnosťou 24pay za účelom poukázania peňazí zložených spoločnosti 24pay Klienta za účelom ich bezhotovostného prevodu Zákazníkovi ako ich príjemcovi.

Transakciou – je bezhotovostná Platobná operácia.

Užívateľským účtom alebo 24pay účtom – je administratívne rozhranie systému 24pay, v ktorom Klient po prihlásení môže vykonávať nastavenia účtu, v ktorom sa evidujú transakcie prijaté od Zákazníka za tovary a služby, transakcie poukázania peňazí Zákazníkovi a ďalšie informácie a údaje, a v ktorom Klient iniciuje prevod určených peňazí Zákazníkovi tak, ako vyplýva z týchto VOP.

Výbermi – je bezhotovostný prevod peňažných prostriedkov, zložených Klientom spoločnosti 24pay výlučne na účel prevodu konkrétnemu Zákazníkovi, na žiadosť Klienta konkrétnemu Zákazníkovi, ktorý spoločnosť 24pay poskytuje spolu s inou obchodnou činnosťou vybraným Klientom.

Vydavateľom – je vydavateľ Platobnej karty.

Vyúčtovaním – sa v prípade prijímania platobných operácií rozumie odpísanie peňažných prostriedkov z platobného účtu spoločnosti 24pay v prospech účtu Klienta, uvedeného v Zmluve, resp. v Registračnom formulári 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,

zniženému o poplatky a prípadné zmluvné pokuty a 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. V prípade poukazovania peňazí sa vyúčtovaním rozumie prevod peňažných prostriedkov zložených Klientom spoločnosti 24pay na účel prevodu Zákazníkom z platobného účtu spoločnosti 24pay v prospech účtu príslušných Zákazníkov za dohodnuté zúčtovacie obdobie, v dohodnutom termíne a v objeme zodpovedajúcom sume žiadostí Klienta o poukázanie peňazí (Refundácie alebo Výbery). Suma spracovaných prevodov peňažných prostriedkov Zákazníkom je odpočítaná z vyúčtovaných prijatých platieb Klientovi vrátane poplatkov a prípadných zmluvných pokút a nákladov spoločnosti 24pay podľa Zmluvy.

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

Zákazníkom – je Zákazník Klienta, (i) 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 posielala finančné prostriedky zo svojho platobného účtu, platobnej karty, alebo iným spôsobom príjemcovi - Klientovi, ktorý využíva systém 24pay, alebo (ii) ktorý je príjemcom prevedených peňazí, ktoré Klient zložil spoločnosti 24pay na účel prevodu Zákazníkovi v súvislosti s plnením povinnosti Klienta zo zmluvného vzťahu medzi Klientom a Zákazníkom.

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

Zákomom o ochrane osobných údajov – je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákomom o ochrane pred legalizáciou príjmov - je zákon 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.

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.

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 uzatvára so Žiadateľmi Zmluvy, podľa ktorých sa Žiadatelia ako Klienti zaväzujú uznať ako riadnu úhradu cien tovaru a služieb Klienta prevod peňažných prostriedkov z platobného účtu Zákazníka na

platobný účet spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay pripravuje s Klientmi také úpravy ich Predajných miest, ktoré pri zvolení možnosti úhrady ceny tovaru alebo služby ponúkaných Klientmi peňažnými prostriedkami Zákazníka na platobný účet 24pay, umožní Klientovi on-line skontrolovať, že úhrada ceny tovaru alebo služby bola pripísaná na platobný účet spoločnosti 24pay. Okrem prijatia samotnej bezhotovostnej Platobnej operácie spoločnosť 24pay zabezpečuje:

- a) prevod peňažných prostriedkov evidovaných na užívateľskom účte 24pay Klienta alebo zložených Klientom bezhotovostne na platobný účet spoločnosti 24pay pre Zákazníkov Zákazníkom ako príjmom prevodu peňazí,
- b) poskytnutie informácie o aktuálnom stave konkrétnej Transakcie,
- c) poskytnutie reportu o zrealizovaných Transakciách Klienta za konkrétny deň,
- d) poskytnutie informácie o stave a dostupnosti systému 24pay
- e) autorizáciu a clearing domácich a zahraničných Transakcií prostredníctvom systému 24pay
- f) zúčtovanie Transakcií zrealizovaných prostredníctvom systému 24pay z platobného účtu spoločnosti 24pay na platobný účet Klienta znížených o prevod peňazí Zákazníkom v prípade prevodu poukázania finančných prostriedkov evidovaných na užívateľskom účte 24pay,
- g) riešenie reklamácií Platobných operácií.

2.1.2. Klient 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. V prípade prijímania platobných operácií Zákazník ako platiteľ zvolí formu úhrady prostredníctvom systému 24pay v Predajnom mieste (na internetovej stránke Klienta) kliknutím na elektronické tlačidlo označené za týmto účelom v Predajnom mieste. Zákazník následne zadáva požiadavku na úhradu ceny presmerovaním do systému 24pay. Zákazník vyjadří 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 vypsoriadania jeho záväzku k úhrade ceny a s týmto spôsobom súhlasí. Vykonaním úhrady Predajnému miestu sa rozumie uzavretie dohody medzi Zákazníkom a spoločnosťou 24pay, na základe ktorej sa spoločnosť 24pay zaväzuje uhradiť za Zákazníka jeho záväzok voči Klientovi na úhradu ceny. Suma, ktorá je predmetom vykonávanej platby Predajnému miestu, predstavuje odplatu za prevzatie záväzku spoločnosti 24pay na úhradu ceny tovaru a služieb za Zákazníka. Úhrada ceny Klientovi za predané tovary alebo služby bude vykonaná prostredníctvom Vyúčtovania. Vyúčtovanie je podrobnejšie upravené v Zmluve. Spoločnosť 24pay Zmluvou zaväzuje Klienta, 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 Klienta. V okamihu, keď Zákazník v Predajnom mieste Klienta 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.

- 2.1.4. V prípade poukazovania peňazí, ak Klient požiadava prostredníctvom systému 24pay spoločnosť 24pay o prevod ním určenej sumy finančných prostriedkov, ktoré sú evidované na jeho 24pay účte, alebo ktoré v prípade nedostatku finančných prostriedkov na jeho 24pay účte Klient zloží na platobný účet spoločnosti 24pay za účelom ich prevodu Zákazníkovi, a to konkrétnemu Zákazníkovi ako ich príjemcovi, spoločnosť 24pay prevedie Klientom na tento účel zložené finančné prostriedky konkrétnemu Zákazníkovi alebo inému poskytovateľovi platobných služieb, ktorý koná v mene Zákazníka, a táto suma je prijatá v mene Zákazníka a vyplatená Zákazníkovi ako príjemcovi bezhotovostne, pričom Klient alebo Zákazník nemajú na tento účel zriadený platobný účet v spoločnosti 24pay.
- 2.1.5. Podmienkou využívania systému 24pay Klientom je uzatvorenie Zmluvy a uskutočnenie aktivácie systému 24pay. Klient svojou aktiváciou získava prístup do systému 24pay a k svojmu 24pay účtu.
- 2.1.6. Spoločnosť 24pay umožní Klientovi prístup k jeho 24pay účtu prostredníctvom internetového rozhrania po zadaní jeho prihlasovacieho mena a hesla.
- 2.1.7. Klient môže udeliť prístup k jeho 24pay účtu ďalším osobám, kedy za rozsah udelených oprávnení je plne zodpovedný Klient a všetky úkony uskutočnené v rámci jeho 24pay účtu týmito osobami budú pre obidve zmluvné strany záväzné, ako keby ich učinil Klient sám. Klient a všetci ďalší používatelia jeho 24pay účtu, ktorým Klient udelil prístup, sú povinní chrániť svoje prístupové údaje a prístup do jeho 24pay účtu pred neoprávnenými osobami.
- 2.1.8. Ak Klient stratí alebo zabudne heslo a súčasne zabudne svoje prihlasovacie meno môže Klient 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 Klienta na prístup k 24pay účtu, ukončí Zmluvu jednostranným oznámením zaslaným na adresu daného Klienta 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 Klient nebude schopný predložiť spoločnosti 24pay identifikačný kód (MID) k 24pay účtu, alebo v prípade, že Klient stratí prístup ku svojej e-mailovej adrese registrovanej v systéme 24pay, je uzročený s tým, že môže úplne stratiť prístup k 24pay účtu. Spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo posúdiť každý takýto prípad individuálne. Klientovi zostáva vždy zachované právo preukázať svoje oprávnenie na prístupu k 24pay účtu 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 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.

- 2.1.10. Klient je oprávnený zmeniť svoju e-mailovú adresu registrovanú v systéme 24pay.
- 2.1.11. Klient berie na vedomie a súhlasí, že spoločnosť 24pay je povinná sa pri prevádzkovaní systému 24pay riadiť príslušnými právnymi predpismi a najmä zákonom o ochrane pred legalizáciou príjmov. Klient je povinný pri uzatvorení Zmluvy a po celú dobu trvania zmluvného vzťahu poskytnúť spoločnosti 24pay celkovú súčinnosť na plnenie povinností podľa zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov, hlavne ale nielen poskytnúť podklady pre vykonanie identifikácie a kontroly. V prípade, že sa Klient odmietne podrobiť identifikácii alebo neposkytne potrebnú súčinnosť pri kontrole, spoločnosť 24py v súlade s príslušným ustanoveniami zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov Zmluvu neuzatvorí, resp. Zmluvu jednostranne ukončí odstúpením od Zmluvy.
- 2.1.12. Klient je povinný pravidelne kontrolovať a zoznamovať sa s informáciami a dokumentmi doručenými prostredníctvom 24pay účtu alebo na email Klienta uvedený v Zmluve, resp. v Registračnom formulári, obzvlášť s tými, ktoré sa týkajú zmien týchto VOP, Zmluvy alebo Cenníka poplatkov. Spoločnosť 24pay si taktiež vyhradzuje právo zasielať Klientovi oznámenia, ktoré majú prevádzkový, bezpečnostný alebo propagačný charakter. Klient je taktiež povinný zoznámiť sa s dokumentmi, informáciami a bezpečnostným upozoreniami zverejnenými spoločnosťou 24pay na webovom sídle.
- 2.1.13. Spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo dočasne prerušiť poskytovanie služieb podľa Zmluvy v prípade, ak bude mať podozrenie zo zneužitia systému 24pay alebo jednotlivých platobných metód alebo z pokusu o neoprávnený prístup k systému 24pay, alebo z iného prípadu narušenia, alebo ohrozenia prevádzky systému 24pay, resp. jednotlivých platobných metód.
- 2.1.14. Klient berie na vedomie, že používanie platobných metód sa riadi podmienkami stanovenými v týchto VOP a/alebo v zmluvách uzavretých medzi spoločnosťou 24pay a Poskytovateľmi platobných metód, a že spoločnosť 24pay je týmito podmienkami viazaná a je povinná v niektorých prípadoch svoje záväzky podľa týchto zmlúv preniesť na Klienta. V prípade, že Klient poruší podmienky, ktorými sa riadi používanie platobných metód, a ktoré sú stanovené v týchto VOP a/alebo v zmluvách uzavretých medzi spoločnosťou 24pay a Poskytovateľmi platobných metód, je spoločnosť 24pay oprávnená Klienta požiadať o dojednanie nápravy. V žiadosti bude uvedený dôvod, pri ktorom dochádza k porušeniu podmienok podľa predchádzajúcej vety tohto článku a pokyn spoločnosti 24pay k vykonaniu nápravy. Spoločnosť 24pay je povinná na písomnú žiadosť Klienta preukázať Klientovi, že takýto pokyn má svoj základ v zmluve uzatvorenej medzi spoločnosťou 24pay a Poskytovateľom platobnej metódy. Pokiaľ Klient nevykoná nápravu podľa pokynov spoločnosti 24pay do jedného (1) týždňa od doručenia žiadosti o vykonanie nápravy tak, aby bol odstránený protiprávny stav a nedochádzalo k ďalšiemu porušovaniu podmienok, ktorými sa používanie platobných metód riadi, je spoločnosť 24pay oprávnená Zmluvu jednostranne ukončiť odstúpením od Zmluvy.
- 2.1.15. Klient tiež berie na vedomie, že spoločnosť 24pay si vyhradzuje právo dočasne prerušiť poskytovanie

služieb podľa tejto Zmluvy na nevyhnutnú dobu a z dôvodov spočívajúcich na strane Poskytovateľov platobných metód zabezpečujúcich fungovanie platobných metód, a že spoločnosť 24pay je tiež oprávnená s okamžitou účinnosťou ukončiť poskytovanie platobných metód v prípade, že Poskytovatelia platobných metód ukončia poskytovanie takýchto platobných metód vo vzťahu k spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay je ďalej oprávnená nezúčtovať úhradu platby za tovar a/alebo služby Klienta na účet Klienta v prípade, že Poskytovatelia platobných metód nevykonajú alebo nedokončia prevod takej sumy v prospech platobného účtu spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay je oprávnená nepreviesť Zákazníkovi finančné prostriedky Klienta určené na prevod Zákazníkovi v prípade, že na 24pay účte nebude evidovaná suma požadovanej transakcie, alebo Klient nezloží túto sumu na platobný účet spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay je tiež oprávnená odpísať z 24pay účtu skôr pripísanú sumu platobnej operácie, pokiaľ Poskytovatelia platobných metód neskôr zrušia prevod takej sumy v prospech spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay je však vždy povinná vyvinúť maximálne úsilie za účelom obnovenia stavu riadneho plnenia záväzkov podľa Zmluvy a za účelom minimalizácie škôd, ktoré by mohli vzniknúť na strane Klienta. Uplatnenie práv spoločnosti 24pay podľa tohto článku VOP nezakladá Klientovi žiadne právo na náhradu škody, právo na odstúpenie od Zmluvy, právo na úrok z omeškania ani iné práva charakteru sankcií, okrem prípadu, že by spoločnosť 24pay porušila svoje povinnosti podľa Zmluvy.

II.

Spracovanie transakcií v systéme 24pay

2.2.1. 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.,
 - FIO banka, a. s., pobočka zahraničnej banky,
 - FIO banka, a.s. ČR,
 - Raiffeisenbank a.s., ČR
 - Československá obchodná banka a.s., ČR,
 - Česká spořitelna, a.s., ČR.
 - b) okamžitými platbami prostredníctvom internetbankingových tlačidiel vybraných slovenských bánk - TatraPay, BLIK, SporoPay, PostovaBanka, VUBePlatby, UniPlatba, a českých bánk ČSPlatba24, RaiffeisenePlatby, MojePlatba.
2. Platby prostredníctvom platobných kariet Visa, MasterCard a Maestro povoleným pre spracovanie online vydavateľskými 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.

5. Platba Na splátky.

2.2.2. Spoločnosť 24pay sprístupní Klientovi 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 Klient o implementáciu určitej platobnej metódy záujem, je oprávnený kedykoľvek požiadať písomne o jej deaktiváciu. Spoločnosť 24pay vykoná deaktiváciu bez zbytočného odkladu od doručenia žiadosti Klienta. Jednotlivé platobné metódy budú plne implementované, okrem online platobných metód, v prípade ktorých môžu byť Klientom vybrané len niektoré z kategórií prevodu (prevody z platobných účtov spravovaných vybranými bankami).

2.2.3. Pri voľbe platobných metód Klient nesmie za žiadnych okolností diskriminovať žiadnu z nich, či inak pobádať Zákazníka k využívaniu jednotlivých metód uvedených v článku 2.2.1. VOP. Taktiež nie je povolené stanovovať minimálnu alebo maximálnu čiastku pre jednotlivé platobné metódy, ak nebolo rozhodnutie o limite urobené priamo Poskytovateľom danej platobnej metódy.

2.2.4. Klient 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). Klient tiež nie je oprávnený odmietnuť oprávnenú reklamáciu Zákazníka z dôvodu, že sa úhrada tovaru alebo služieb uskutočnila prostredníctvom systému 24pay.

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

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

2.2.7. Ak Zákazník prevedie peňažné prostriedky v prospech Klienta prostredníctvom systému 24pay, a ak prebehnú riadne všetky operácie požadované Partnermi špecifikované na ich internetových stránkach a potrebné pre uskutočnenie Transakcie vrátane pozitívnej autorizácie Partnerom, Transakcia získa status "v poriadku". Klient je informovaný o úspešnosti zrealizovania Transakcie automatickou notifikáciou prostredníctvom systému 24pay na email Klienta uvedený v Zmluve, resp. v Registračnom formulári, a to hneď po tom ako Transakcia získa status „v poriadku“. Obdržanie pozitívnej autorizačnej odpovede od Partnera je podmienkou pre to, aby Transakcia získala status "v poriadku". Ak na danú Transakciu dostane spoločnosť 24pay negatívnu autorizačnú odpoveď, bude Klient o tejto skutočnosti hneď informovaný a Transakcia bude označená príslušným statusom udávajúcim dôvod jej nedokončenia.

2.2.8. V prípade Transakcií realizovaných bežným bankovým prevodom získa Transakcia status "v poriadku" až v okamihu, keď je príslušná platba na platobný účet spoločnosti 24pay pripísaná. Pripísanie platby na platobný účet spoločnosti 24pay závisí od spracovania platobného príkazu Zákazníka poskytovateľom

platobných služieb Zákazníka a môže trať aj viac Pracovných dní.

- 2.2.9. Transakcie so statusom "v poriadku" prijaté prostredníctvom systému 24pay v prospech Klienta sú mu prevedené na základe jeho požiadavky uskutočnenej v rámci 24pay účtu, a to výhradne na platobný účet uvedený Klientom v Registračnom formulári. Akékoľvek zmeny platobného účtu Klienta, 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 Klienta, bez ohľadu na formu oznámenia alebo osobu oznamovateľa.
- 2.2.10. Ak Klient prostredníctvom systému 24pay požiadava o prevod finančných prostriedkov Zákazníkovi, zložených Klientom spoločnosti 24pay pre Zákazníka, spoločnosť 24pay prevedie bankovým prevodom peňažné prostriedky Zákazníkovi ako príjemcovi na účet poskytovateľa platobných služieb Zákazníka najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po tom, ako spoločnosť 24pay prijme žiadosť Klienta a Klient zloží peňažné prostriedky určené na prevod Zákazníkovi spoločnosti 24pay. Spoločnosť 24pay v systéme 24pay potvrdí Klientovi vykonanie prevodu Zákazníkovi bezodkladne po vykonaní prevodu. Po vykonaní prevodu sú finančné prostriedky k dispozícii Zákazníkovi.
- 2.2.11. Spoločnosti 24pay vzniká nárok na poplatok za poskytovanie platobnej služby prijímanie platieb okamihom, keď príslušná Transakcia v prospech Klienta dostane status "v poriadku". Nárok na poplatok za poukázanie peňazí vzniká spoločnosti 24pay okamihom, keď sú prevedené finančné prostriedky potvrdené v systéme 24pay. 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 Klienta.

III.

Osobitné podmienky pre Prijímanie platobných kariet

- 2.3.1. Klient je oprávnený prijímať Platobné karty predložené Držiteľmi platobných kariet, ako bezhotovostný platobný prostriedok za poskytnutý tovar alebo služby v rámci svojej podnikateľskej činnosti v Predajnom mieste, Klient je za týmto účelom povinný vhodným spôsobom informovať Držiteľov platobných kariet o akceptovaných Platobných kartách.
- 2.3.2. Klient je povinný dodržiavať všetky uložené záväzné pokyny príslušného Vydavateľa, Kartovej spoločnosti, ako aj ďalšie prípadné podmienky určené spoločnosťou 24-pay v súvislosti s prijímaním Platobných kariet, upravené najmä nie však výlučne v osobitných príručkách príslušnej Kartovej spoločnosti.
- 2.3.3. Spoločnosť 24pay je oprávnená uložiť Klientovi pri určitých typoch podnikateľských činností (napr. prevádzkovanie hazardných hier) okrem práv a povinností uložených v týchto VOP a/alebo Zmluve aj ďalšie osobitné podmienky a záväzné pokyny v súvislosti s prijímaním Platobných kariet.
- 2.3.4. Prijímanie Platobných kariet vykonáva Klient vždy na vlastné riziko a zodpovednosť a nie je oprávnený zbierať, ukladať, spracúvať a archivovať údaje

o Platobných kartách, ak má k takýmto údajom prístup. V prípade porušenia tohto ustanovenia VOP je spoločnosť 24pay oprávnená odstúpiť od Zmluvy. Popri práve na odstúpenie od Zmluvy má spoločnosť 24pay nárok na náhradu škody, ktorá jej vznikla, a to v celom rozsahu.

- 2.3.5. Spoločnosť 24pay sa zaväzuje vykonať Autorizáciu pri všetkých Transakciách v súvislosti s prijímaním Platobných kariet, ak Transakcia spĺňa podmienky stanovené spoločnosťou 24pay a Vydavateľa.
- 2.3.6. Spoločnosť 24pay je povinná vykonať Autorizáciu Transakcie ešte pred splnením záväzku Klienta voči Držiteľovi Platobnej karty, za ktorý Držiteľ Platobnej karty vykonáva Platobnú operáciu, a len v prípade, ak Držiteľ Platobnej karty dal súhlas na vykonanie platby za tovar alebo služby vopred.
- 2.3.7. V prípade Autorizácie Transakcie je Transakcii pridelený autorizačný kód, ktorým sa potvrdzuje, že Platobná karta s rovnakým číslom existuje, Platobná karta nie je neplatná, zablokovaná, alebo inak obmedzená, a že na účte, ku ktorému je Platobná karta vydaná, je dostatok finančných prostriedkov a plánovaná Platobná operácia je v rámci povoleného limitu na Platobnej karte. Pridelenie autorizačného kódu v žiadnom prípade neznamená potvrdenie oprávnenosti Držiteľa Platobnej karty vykonať Transakciu a jeho udelením sa spoločnosť 24pay nezbuva práva na nezúčtovanie alebo spätné zúčtovanie Transakcie, pričom na základe takto prideleného autorizačného kódu Klient nie je oprávnený domáhať sa zúčtovania akejkoľvek druhej Transakcie.
- 2.3.8. Spoločnosť 24pay zúčtuje všetky nároky Klienta na peňažné prostriedky Držiteľov Platobných kariet výlučne v prípade, ak boli splnené nasledovné podmienky:
- a) Klient je oprávnený na prijímanie Platobných kariet v súvislosti so zmluvou;
 - b) Transakcia bola autorizovaná, s výnimkou prípadov, kedy Autorizácia nie je potrebná (napr. v prípade Transakcie, ktorá neprevyšuje Autorizačný limit);
 - c) Autorizácia nebola zo strany spoločnosti 24pay, Partnera, alebo Kartovej spoločnosti odmietnutá;
 - d) Klient zadá do zúčtovania Transakcií len také Transakcie, pri ktorých ide o platbu Držiteľa Platobnej karty za Klientom skutočne poskytnutý tovar alebo službu;
 - e) Klient nie je oprávnený iniciovať vyúčtovanie Transakcií bez záväzku reálneho dodania tovaru alebo služby Držiteľovi Platobnej karty;
 - f) neexistuje žiadny dôvod, pre ktorý by bolo možné sa domnievať, že Platobná karta bola zneužitá, alebo použitá neoprávnené;
 - g) Klient dodržal iné povinnosti stanovené mu v tejto súvislosti na základe VOP a/alebo Zmluvy.
- 2.3.9. Klient nemá nárok na žiadne úroky z omeškania, ani sankcie voči spoločnosti 24pay, v súvislosti s finančnými prostriedkami, ktoré majú byť Klientovi vyúčtované na základe týchto VOP a/alebo Zmluvy, a ktoré sú prijaté od Partnera, alebo Kartovej spoločnosti, a to po dobu, kým sa tieto finančné prostriedky nenachádzajú v dispozícii spoločnosti

24pay.

2.3.10. 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 neoprávnené 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 poskytnutie služby bola v súlade so zmluvou uzatvorenou v Predajnom mieste medzi Klientom a Zákazníkom.

2.3.11. Vzhľadom na povinnosti spoločnosti 24pay a práva Zákazníka a banky je Klient 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 Klient povinný dodať spoločnosti 24pay, a to do 3 dní od doručenia jej požiadavky, k príslušnej Transakcii najmä nasledovné dokumenty:

- a) objednávku,
- b) 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,
- c) kópiu potvrdenia o odoslaní tovaru, alebo potvrdenie o poskytnutí objedanej služby popr. iné obdobné dokumenty, ktorými preukáže, že poskytnutie tovaru alebo služieb Klientom bolo v súlade so zmluvou uzavretou so Zákazníkom,
- d) identifikačné údaje Zákazníka, ktorý objednal dodanie tovaru alebo poskytnutie služby, ktoré sú predmetom reklamácie
- e) komunikáciu so Zákazníkom.

2.3.12. Klient je za účelom prípadného poskytnutia dokumentov požadovaných v súvislosti s vybavením reklamácie Zákazníka povinný uchovávať tieto dokumenty, ktoré dokumentujú riadne vykonanie Transakcie, minimálne po dobu 5 rokov od vykonania platobnej operácie platobnou kartou. Klient je ďalej povinný zabezpečiť, aby na základe dodávky tovaru či služieb objednaných prostredníctvom Predajného miesta boli vystavované dokumenty s náležitosťami uvedenými v článku 2.3.11 VOP.

2.3.13. Klient 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 Klient informácie a dokumenty uvedené v článku 2.3.11 v lehote 3 dní odo dňa, keď je k tomu písomne vyzvaný, má spoločnosť 24pay právo jednostranne stiahnuť finančné prostriedky prijaté v prospech Klienta vrátane prípadných poplatkov a sankcií alebo iných platieb. Spoločnosť 24pay je tiež oprávnená jednostranne stiahnuť finančné prostriedky prijaté v prospech Klienta, ak vyjde aj napriek včasnému dodaniu informácií a dokumentov zo strany Klienta najavo, že reklamácia Zákazníka bola oprávnená. Spoločnosť

24pay je vždy povinná stiahnutie peňažných prostriedkov Klientovi odôvodniť a doložiť.

2.3.14. Ak stiahne spoločnosť 24pay v súlade s článkom 2.3.13 peňažnú čiastku, nemá Klient nárok na vrátenie poplatku účtovaného spoločnosťou 24pay. Ak nezaúčtované peňažné prostriedky prijaté v prospech Klienta nebudú predstavovať dostatočné množstvo peňažných prostriedkov na stiahnutie (odpočítanie) peňažnej čiastky, vzniká spoločnosti 24pay nárok voči Klientovi na úhradu peňažnej sumy zodpovedajúcej výške sumy, ktorú stiahla z platobného účtu spoločnosti 24pay banka. Ak však bola reklamácia Zákazníka oprávnená, ale 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 (odpočítať) Klientovi iba sumu zodpovedajúcu výške jeho bezdôvodného obohatenia. Spoločnosti 24pay pri vrátení takejto Transakcie nevzniká nárok na poplatok.

2.3.15. Ak po prešetrení a vybavení reklamácie spoločnosť 24pay zistí, že nešlo o zneužitie ani iné neoprávnené použitie platobnej karty, sa preukáže, že Transakcia bola riadne zúčtovaná na ľarchu účtu Zákazníka a pripísaná na platobný účet spoločnosti 24pay a ďalej sa preukáže, že Klient bol riadne oprávnený na zúčtovanie Transakcie, spoločnosť 24pay bez odkladu po ukončení prešetrenia pripíše stiahnutú sumu Transakcie na 24pay účet Klienta.

2.3.16. Klient 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.

2.3.17. 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 Klienta prostredníctvom e-mailovej adresy Klienta. Spoločnosť 24pay nenesie zodpovednosť za škodu, ktorá v súvislosti s odmietnutím prevedenia Transakcie Klientovi vznikne. V prípadoch, keď hrozí odôvodnené nebezpečenstvo zneužitia platobného systému 24pay, si spoločnosť 24pay vyhradzuje možnosť požiadať Klienta o pozastavenie distribúcie tovaru alebo služby do doby, než príslušná podozrivá Transakcia bude zo strany spoločnosti 24pay overená.

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

2.3.19. 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 Klienta.

2.3.20. Spoločnosť 24pay oznamuje, že platobnou kartou môže platiť iba jej oprávnený držiteľ, teda osoba, ktorej údaje sú vytlačené/vyrazené na platobnej karte.

Akékolvek zneužitie bude spoločnosťou 24pay okamžite nahlásené príslušnému útvaru Policajného zboru SR.

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

IV.

Refundácia a Výbery

- 2.4.1. Klient sa zaväzuje, že v prípade, ak mu z vznikne povinnosť vrátiť Zákazníkovi prijatú cenu za tovar alebo službu Klienta, vykoná vrátenie pôvodne vyúčtovanej Transakcie alebo jej časti v prospech účtu Zákazníka prostredníctvom systému 24pay.
- 2.4.2. O vrátenie platby Zákazníkovi (refundáciu) žiada Klient prostredníctvom systému 24pay. Vrátenie platby je spracované spoločnosťou 24pay vždy tou istou platobnou metódou, ktorou bola platba prijatá, avšak maximálne do 13 mesiacov od jej pripísania na platobný účet spoločnosti 24pay. Ak od žiadosti Klienta o vrátenie platby uplynulo viac ako 13 mesiacov od pripísania platby na platobný účet spoločnosti 24pay, musí Klient vrátenie platby Zákazníkovi riešiť vo vlastnej réžii mimo systému 24pay. V prípade čiastočného vrátenia platby je proces vrátenia možné zopakovať viackrát, až do celkovej výšky sumy pôvodnej platby. Vrátenie platby (prevedenie sumy platobnej operácie Zákazníkovi) spracuje spoločnosť 24pay v závislosti od pôvodnej platobnej metódy, ktorou bola platba prijatá, najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po tom, ako spoločnosť 24pay prijme žiadosť Klienta o vrátenie platby a Klient zloží peňažné prostriedky určené na prevod Zákazníkovi spoločnosti 24pay. O spracovaní vrátenia platby je Klient informovaný prostredníctvom 24pay účtu a rozpisu platieb v rámci vyúčtovania..
- 2.4.3. Podmienkou vrátenia platby Zákazníkovi je dostatočný zostatok finančných prostriedkov evidovaných na 24pay účte Klienta. Na účely vrátenia platby Zákazníkovi (refundácie) sa považujú prostriedky evidované na účte 24pay na základe žiadosti Klienta o vrátenie platby za zložené Klientom spoločnosti 24pay pre Zákazníka. V prípade, že na 24pay účte nie je evidovaný zostatok v sume Klientom požadovaného vrátenia platby, systém 24pay neumožní Klientovi požiadať o vrátenie platby Zákazníkovi. V takom prípade je potrebné, aby Klient zložil finančné prostriedky na platobný účet spoločnosti 24pay v sume, ktorú má záujem vrátiť Zákazníkovi. Po prijatí finančných prostriedkov od Klienta spoločnosťou 24pay, systém 24pay umožní Klientovi požiadať o vrátenie platby Zákazníkovi a následne dôjde k spracovaniu v zmysle článku 2.4.2 týchto VOP. Takto spoločnosťou 24pay od Klienta pre účely prevodu Zákazníkovi prijaté finančné prostriedky sa považujú za prijatú platobnú operáciu podľa Zmluvy. Suma spracovaných vrátených platieb je odpočítaná z vyúčtovaných prijatých platieb Klientovi.
- 2.4.4. Do doby, kým je v systéme 24pay žiadosť o vrátenie platby evidovaná v statuse „Žiadosť o vrátenie platby“, a teda vrátenie platby ešte nebolo spracované spoločnosťou 24pay a Partnerom, Klient môže požiadať spoločnosť 24pay o zrušenie vrátenia platby Zákazníkovi (refundácie), o ktoré požiadal. Žiadosť o zrušenie refundácie musí Klient zaslať písomne na e-mail transactions@24-pay.sk. Po tejto dobe už nie je možné požiadať o zrušenie refundácie.
- 2.4.5. V prípade Výberov spoločnosť 24pay v súvislosti s inou

obchodnou činnosťou pre vybraného Klienta na základe predchádzajúcej žiadosti Zákazníka o peňažné plnenie adresovanej Klientovi prostredníctvom informačného systému Klienta a jej schválenia Klientom a žiadosti Klienta v systéme 24pay o prevedenie Zákazníkom požadovaných finančných prostriedkov Zákazníkovi z dôvodu plnenia peňažného záväzku Klienta voči Zákazníkovi zo zmluvného vzťahu medzi Klientom a Zákazníkom, prevedie (poukáže) Klientom určenú sumu, ktorú Klient na tento účel zloží spoločnosti 24pay, Zákazníkovi ako jej príjemcovi. Spoločnosť 24pay prevedie Klientom zloženú sumu finančných prostriedkov Zákazníkovi platobnou metódou bankový prevod na bankový účet Zákazníka, a to najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po tom, ako spoločnosť 24pay prijme žiadosť o prevod (poukázanie) peňazí Zákazníkovi a Klient zloží peňažné prostriedky určené na prevod (poukázanie) Zákazníkovi spoločnosti 24pay. Žiadosť o prevod (poukázanie) peňazí musí obsahovať sumu, ktorá má byť Zákazníkovi poukázaná, názov príjemcu (Zákazníka) a číslo bankového účtu vo formáte IBAN, v prospech ktorého má byť prevod (poukázanie) peňazí zrealizovaný. Podmienkou prevodu (poukázania) peňazí Zákazníkovi je dostatočný zostatok finančných prostriedkov evidovaných na 24pay účte Klienta. Na účely prevodu (poukázania) peňazí Zákazníkovi sa považujú prostriedky evidované na účte 24pay na základe žiadosti Klienta o prevod (poukázanie) peňazí za zložené Klientom spoločnosti 24pay pre Zákazníka. V prípade, že na 24pay účte nie je evidovaný zostatok v sume požadovaného prevodu (poukázania) peňazí Zákazníkovi, spoločnosť 24pay informuje Klienta na zadanú e-mailovú adresu a požadovaný prevod (poukázanie) peňazí Zákazníkovi vykoná až po tom, čo Klient zloží určenú sumu na platobný účet spoločnosti 24pay. O spracovaní prevodu (poukázania) peňazí Zákazníkovi je Klient informovaný prostredníctvom 24pay účtu. Suma spracovaných prevodov peňazí je odpočítaná z vyúčtovaných prijatých platieb Klientovi.

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 obchodné 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 vysporiadania 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. Zmluva môže byť uzatvorená aj elektronicky.

- 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 Webovom sídle. 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 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 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 neprijíť, 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.
- g) zánikom povolenia spoločnosti 24pay na prevádzkovanie platobných služieb.
- 3.2.2. Zmluvu je možné uzatvoriť na dobu určitú alebo na poskytnutie konkrétnej platobnej služby / poskytnutie konkrétneho počtu platobných služieb. V prípade, ak nie je v Zmluve uvedená doba platnosti alebo poskytnutie konkrétneho počtu platobných služieb na ktoré sa uzatvára, uzatvára sa Zmluva 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 24pay účet Klienta a Klient stráca možnosť prístupu k 24pay 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
 - nastanú skutočnosti uvedené v článku 2.1.11 VOP alebo iné skutočnosti oprávňujúce podľa VOP na odstúpenie od Zmluvy, a/alebo

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
- 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
 - nastanú skutočnosti uvedené v článku 2.1.11 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 účtu,
- b) kópiu občianskeho preukazu takejto osoby, v prípade právnickej osoby kópiu občianskeho preukazu člena štatutárneho orgánu právnickej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby,
- c) úradne overenú kópiu rodného listu takejto osoby, v prípade právnickej osoby originál alebo 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 právnickej osoby.

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, Klient 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 Držiteľa 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 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 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 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 ľarchu 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 účtu, za ktorých pôvodcu možno považovať spoločnosť 24pay,

- 4.1.17. za chybné vykonanie alebo nevykonanie platobnej operácie spoločnosťou 24pay, ak bola chybné 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 chybné 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; Klient 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 zodpovedá:

- 4.2.11. za stratu utrpenú v dôsledku Klientom chybné 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 účtu, a to aj po ohlásení straty alebo iného neoprávneného sprístupnenia svojho hesla, pretože je v možnostiach a povinnosťou Klienta urobiť samostatne a bezodkladne potrebné opatrenia na zabránenie zneužitiu svojho 24pay účtu zmenou hesla.
- 4.2.13. Klient je povinný dodržiavať nasledujúce zásady na zaistenie bezpečnosti 24pay Uživateľského účtu:
- dodržiavať povinnosti stanovené v týchto VOP, prípadne ďalších OP a ZP,
 - 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 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 Klient 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 webovom sídle. 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 Klienta podľa týchto VOP. Výška týchto náhrad sa bude rovnať skutočným nákladom či škodám, ktoré vznikli spoločnosti 24pay v dôsledku porušenia povinností Klienta.
- 4.3.9. V prípade nezrealizovania transakcie na platobný účet Klienta 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 odpočítala z peňažných prostriedkov Klienta. Klient 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 prispôbosené 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 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 zrejmé, 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 skutočnosti 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:

- a) žiadosť používateľa platobných služieb o identifikáciu platby alebo identifikáciu Zákazníka – platiteľa,
- b) žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby,
- c) žiadosť o zrušenie platby pripravenej k odoslaniu,
- d) dožiadanie náhradného výpisu, žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi – platby - Zákazníkovi alebo špecifikáciu platobnej operácie,
- 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 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 nezbavuje 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 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 a vyzosmie o nich používateľa platobných služieb písomne; pre vyzosmie sa primerane použijú ustanovenia článku 5.5.4 týchto VOP.
- 5.5.6. Používateľovi platobných služieb neprináležia úroky zo sumy chybné vykonanej platobnej operácie okrem prípadu nevykonania alebo chybného vykonania platobnej operácie spôsobenej spoločnosťou 24pay.

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 zo Zmluvy alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou, najmä spory vzniknuté medzi Zmluvnými stranami pri poskytovaní platobných služieb, alebo v súvislosti s nimi, budú Zmluvné strany riešiť prednostne vzájomným rokovaním Zmluvných strán vedenými v dobrej viere a s dobrým úmyslom.
- 6.1.2. Spor, ktorý sa nepodarí vyriešiť postupom podľa článku 6.1.1 VOP, bude rozhodnutý vecne a miestne príslušným všeobecným súdom v Slovenskej republike.
- 6.1.3. Spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb spoločnosťou 24pay je možné riešiť v súlade so Zákonom aj prostredníctvom rozhodcovského riešenia sporov alebo iného mimosúdneho riešenia sporov postupom v súlade s osobitnými predpismi upravujúcimi tieto konania, napr. zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov a zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V prípade používateľa platobných služieb, ktorý je spotrebiteľom, je jedným zo subjektov alternatívneho riešenia sporov Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, sídlo: Mýtna 48, Blumental offices I, 811 07 Bratislava (www.institutars.sk).

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:
- 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 a poukázania peňazí Zákazníkovi 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 Zákazníkmi za predané tovary a poskytnuté služby a prevodov platieb Zákazníkom prístup k Užívateľskému účtu. Klient bude mať najmä možnosť v Užívateľskom účte, zobrazíť prehľad Transakcií v Predajnom mieste a vykonaných vyúčtovaní a v prípade vyúčtovania zobrazíť prehľad Transakcií Predajného miesta obsiahnutých v príslušnom vyúčtovaní, poplatok za Transakcie. Klient bude mať ďalej možnosť zobrazíť si v Užívateľskom účte prehľad všetkých svojich internetových obchodov (Predajných miest) integrovaných v systéme 24pay a ku každému internetovému obchodu (Predajnému miestu) si zobrazíť 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 Zákomom, Zákomom 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 Zákomom 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 24pay, podlieha ochrane ako ochranná známka. Klient nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom bez výslovného súhlasu spoločnosti 24pay, ako majiteľa 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 doručenú 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.
- 6.7.10. V prípade, že právny predpis ukladá spoločnosti 24pay povinnosť poskytnúť určitú informáciu na trvalom nosiči dát, splní spoločnosť 24pay túto povinnosť tým, že informáciu zašle prostredníctvom účtu 24pay alebo trvalo zverejní informáciu na Webovom sídle alebo informáciu zašle na kontaktný e-mail Klienta vo formáte pdf.

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 1. 3. 2023. V prípade, že Zmluva medzi spoločnosťou 24pay a Klientom odkazuje na Všeobecné obchodné podmienky prevádzky a používania systému 24pay, považuje sa tento odkaz v Zmluve za odkaz na tieto VOP.
- 7.1.7. Tieto VOP nadobúdajú platnosť dňa 1. 1. 2024 a účinnosť dňa 1. 3. 2024. Vo vzťahu ku Klientom, ktorých právne vzťahy so spoločnosťou 24pay vzniknú od 1. 1. 2024, nadobúdajú tieto VOP účinnosť dňa 1. 1. 2024.