



Všeobecné obchodné podmienky

Prevádzky a používania systému **24pay**.

Tento dokument obsahuje diskkrétne a dôverné informácie. Je výhradným majetkom spoločnosti 24-pay s.r.o. vzhľadom na autorský zákon (Zákon č. 618/2003 Z.z.). Dokument môže obsahovať osobné údaje a je nutné ho náležite spracovávať (Zákon č. 428/2002 Z. z.).

Neoprávnené kopírovanie, rozosielanie, rozširovanie a zdieľanie v akejkoľvek podobe je výhradne zakázané bez písomného povolenia schvaľovateľa dokumentu alebo konateľa spoločnosti.

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

OBSAH

PRVÁ ČASŤ	3
ZÁKLADNÉ USTANOVENIA	
DRUHÁ ČASŤ	4
POPIS A PREVÁDZKA SYSTÉMU 24pay.	
TRETIA ČASŤ	8
VZNIK, ZMENA A ZÁNIK ZÁVÄZKOVÉHO VZŤAHU	
ŠTVRTÁ ČASŤ	10
PRÁVA, POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN	
PIATA ČASŤ	13
REKLAMAČNÝ PORIADOK	
ŠIESTA ČASŤ	14
OSOBITNÉ USTANOVENIA	
SIEDMA ČASŤ	15
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	

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

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

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

II.**Vymedzenie základných pojmov**

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

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

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

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

Klientom – sú užívatelia platobných služieb systému 24pay. a ich zákazníci, ktorí vstúpili so spoločnosťou 24pay. do tých záväzkových vzťahov, ktorých predmetom sú, budú alebo môžu byť platobné služby alebo iné obdobné služby poskytované spoločnosťou 24pay.

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

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

Obchodným zákonníkom – sa rozumie zákon 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

Partnerom – je banka alebo iná finančná inštitúcia, s ktorou spoločnosť 24pay. spolupracuje pri spracovávaní platieb prostredníctvom systému 24pay.

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

Systémom 24pay. – je on-line platobná brána spravovaná spoločnosťou 24pay., ktorá poskytuje možnosť niekoľkých platobných metód. Označuje celkový elektronický systém spoločnosti 24pay., na báze ktorého prebieha komunikácia medzi spoločnosťou 24pay. a klientom prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov samostatným bezpečnostným kanálom medzi spoločnosťou 24pay. na jednej a konkrétnym klientom na druhej strane (zákaznícke, respektíve užívateľské konto).

Užívateľom – sa rozumie právnická či fyzická osoba, prevádzkujúca na základe príslušného oprávnenia internetovú aplikáciu (e-shop) za účelom predaja tovarov alebo poskytovania služieb, s ktorou má spoločnosť **24pay.** uzatvorenú Rámcovú zmluvu a využívaní systému **24pay.**, ktorej predmetom sú, budú alebo môžu byť platobné služby alebo iné obdobné služby poskytované spoločnosťou **24pay.** a ktoré sú v súlade s týmito VOP.

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

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

Zákazník – zákazník užívateľa, ktorý má záujem o kúpu tovaru alebo služieb ponúkaných v e-shope prostredníctvom systému **24pay.**

Zákon – zákon č.492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

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

Žiadateľom – je fyzická či právnická osoba, ktorá má záujem uzatvoriť so spoločnosťou **24pay.** Zmluvu o

systéme **24pay.** a stať sa užívateľom.

24pay. prezývka – je univerzálne meno v systéme **24pay.**, ktorým sa identifikujú užívatelia.

DRUHÁ ČASŤ

POPIS A PREVÁDZKA SYSTÉMU **24pay.**

I.

Všeobecné ustanovenia o systéme **24pay.**

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

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

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

Rámcovej zmluve medzi spoločnosťou **24pay.** a príslušným užívateľom. Spoločnosť **24pay.** touto zmluvou s užívateľom zaviaže užívateľa, aby po vykonaní platby, na základe ktorej spoločnosť **24pay.** prístupuje k záväzku zákazníka, dodal požadovaný tovar alebo službu v termíne podľa obchodných a zmluvných podmienok užívateľa.

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

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

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

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

2.1.8 V prípade, že užívateľ nebude schopný predložiť spoločnosti **24pay.** identifikačný kód (MID) k **24pay.** kontu, alebo v prípade, že užívateľ stratí prístup ku svojej e-mailovej adrese registrovanej v systéme **24pay.**, je uzročený s tým, že môže úplne stratiť prístup k **24pay.** kontu. Spoločnosť **24pay.** si vyhradzuje právo posúdiť každý takýto prípad individuálne. Užívateľovi zostáva vždy zachované

právo preukázať svoje oprávnenie na prístupu k **24pay.** kontu a domáhať sa svojich nárokov právnou cestou.

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

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

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

Spracovanie platieb v systéme 24pay.

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

1. Online platobné metódy vrátane bezhotovostných platieb vykonávané:

- a) bankovým prevodom z účtu vedeného v ČSOB, a.s.
- b) bankovým prevodom z účtu vedeného v Poštová banka, a.s.
- c) bankovým prevodom z účtu vedeného v Tatra Banka, a.s.
- d) bankovým prevodom z účtu vedeného v

- Slovenská sporiteľňa, a.s.
- e) bankovým prevodom z účtu vedeného v Sberbank Slovensko, a.s.
 - f) bankovým prevodom z účtu vedeného v Unicredit Bank Slovakia a.s.
 - g) bankovým prevodom z účtu vedeného vo VÚB, a.s.
 - h) bankovým prevodom z účtu vedeného v OTP Banka Slovensko, a.s.
 - i) bankovým prevodom z účtu vedeného v Prima banka Slovensko, a.s.

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

3. Prostredníctvom ďalších platobných brán.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Osobitné podmienky pre platby pomocou platobných kariet

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1.30 Maximálny limit pre jednotlivé platby

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

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

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

TRETIA ČASŤ

VZNIK, ZMENA A ZÁNIK ZÁVÄZKOVÉHO VZŤAHU

I.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.7 Dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.** sa stávajú tieto VOP, príp. OP či ZP vzťahujúce sa k platobnej službe, ktorú sa klient zaviazal užívať, záväznú pre všetky zmluvné strany. Jednotlivé časti zmluvného vzťahu, podľa svojej povahy, platia až do doby úplného vysporiadania práv a záväzkov medzi spoločnosťou **24pay.** a klientom.

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

II.**Zánik zmluvného vzťahu**

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

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

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

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

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

3.2.5 Klient je oprávnený vypovedať Rámcovú

zmluvu so spoločnosťou **24pay.** písomnou formou s účinkom ku dňu doručenia spoločnosti **24pay.** v prípade, ak:

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

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

- a) počas doby dvoch rokov nedošlo k žiadnej platobnej činnosti zo strany klienta,
- b) klient porušil Rámcovú zmluvu alebo konal v rozpore s VOP alebo inými OP a ZP a nevykonal nápravu v lehote, ktorá mu bola spoločnosťou **24pay.** poskytnutá; pokiaľ nie je takáto lehota výslovne uvedená spoločnosťou **24pay.** pri porušení konkrétnej zmluvnej povinnosti klienta, uplatňuje sa 15 dňová lehota na nápravu,
- c) klient opakovane alebo hrubo poruší zmluvné podmienky,
- d) spoločnosť **24pay.** má dôvodné podozrenie, že klient konal v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi, so zásadami poctivého obchodného styku alebo v pomeroch klienta došlo k výrazným zmenám, ktoré nedávajú záruku plnenia podmienok zmluvy,
- e) nastanú skutočnosti uvedené v bode 2.1.6 VOP alebo iné skutočnosti oprávňujúce podľa VOP na vypovedanie Rámcovej zmluvy o využívaní systému **24pay.**
- f) spoločnosť **24pay.** ukončila alebo sa rozhodla ukončiť prevádzkovanie systému **24pay.**

III.**Vysporiadanie**

3.3.1 Po zániku Rámcovej zmluvy zostáva užívateľovi zachované právo domáhať sa prevodu peňažných prostriedkov, ktoré po zániku Rámcovej zmluvy zostali ako nevysporiadaný zostatok na bankovom účte spoločnosti **24pay.** a to spôsobom upraveným v tomto článku týchto VOP.

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

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

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

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

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

e-mailovú adresu správu o zamietnutí jej žiadosti so stručným odôvodnením. Osobe, ktorá o sebe tvrdí, že má právo na nevysporiadaný zostatok, v takom prípade zostáva zachované právo domáhať sa svojich nárokov právnou cestou.

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

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

ŠTVRTÁ ČASŤ

PRÁVA, POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

I.

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

Spoločnosť **24pay.** má právo:

4.1.1 Odmietnuť spracovanie platby uskutočnenej konkrétnym zákazníkom ak:

- a) má odôvodnené podozrenie, že transakcia nie je v súlade s právnym predpisom,
- b) má odôvodnené podozrenie, že transakcia nebola uskutočnená so súhlasom majiteľa platobnej karty, ktorá bola na danú transakciu použitá,
- c) má odôvodnené podozrenie, že transakcia nebola uskutočnená so súhlasom majiteľa bankového 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 platby nerealizuje. Zníženie minimálnej hodnoty stanovenej pre príslušnú platobnú operáciu, môže nastať len s predchádzajúcim súhlasom spoločnosti 24pay.

Spoločnosť 24pay. je povinná:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Spoločnosť 24pay. nesie zodpovednosť za:

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

4.1.12 za chybné vykonanie alebo nevykonanie operácie spoločnosťou 24pay, ak bola chybné vykonaná alebo nevykonaná operácia spôsobená zlyhaním hardvéru a / alebo softvéru v správe

spoločnosti 24pay. či ľudského činiteľa spoločnosti 24pay; to neplatí, ak došlo k chybné vykonanej operácii v príčinnej súvislosti s hrubou nedbanlivosťou alebo úmyselným protiprávnym konaním zákazníka alebo osoby za neho konajúcej alebo tretej osoby, ak táto prekonal zodpovedajúcu úroveň zabezpečenia systému 24pay,

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

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

II.

Povinnosti a zodpovednosť užívateľa

Užívateľ je povinný:

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

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

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

Užívateľ nesie zodpovednosť:

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

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

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

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

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

Nie je politicky exponovanou osobou, teda že nie je:

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

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

b) fyzickou osobou, ktorá:

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

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

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

III.

Náhrada nákladov **24pay.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PIATA ČASŤ

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I.

Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok všeobecne upravuje vybavovanie reklamácií a sťažností užívateľa (ďalej len „**Reklamácie**“ a „**Reklamačný poriadok**“) spoločnosťou **24pay.** a upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi spoločnosťou **24pay.** a užívateľom pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality služieb poskytovaných spoločnosťou **24pay.** užívateľovi.

II.

Všeobecné ustanovenia o reklamácií

5.2.1 Užívateľ je oprávnený reklamovať u spoločnosti **24pay.** chybné vykonané operácie, a to v lehote do 30 dní od ich vykonania.

5.2.2 Spoločnosť **24pay.** po obdržaní reklamácie vykoná prešetrenie za účelom zistenia oprávnenosti reklamácie. Spoločnosť **24pay.** je povinná do 30 dní od obdržania tejto reklamácie oznámiť užívateľovi výsledky svojho vyšetrenia a stanovisko k reklamácií.

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

5.2.4 Užívateľovi neprináležia úroky zo sumy chybné vykonanej operácie.

5.2.5 Užívateľ je oprávnený reklamovať u spoločnosti **24pay.** zistené nedostatky a iné pochybenia. Na reklamácie užívateľa sa primerane použijú ustanovenia týchto VOP. Užívateľ vykonáva reklamáciu prostredníctvom e-mailovej adresy spoločnosti **24pay.** uvedenej v Rámcovej zmluve uzatvorenej medzi spoločnosťou **24pay.** a užívateľom.

5.2.6 Ak nie je v reklamácií špecifikovaný konkrétny nedostatok, či iné pochybenia a nie sú v nej ponúknuté dôkazné prostriedky na preukázanie nedostatku, či iného pochybenia, na reklamáciu sa neprihliada. V prípade, že nie sú dané dôvody na postup podľa prvej vety, vykoná spoločnosť **24pay.** po obdržaní elektronickej reklamácie kroky za účelom zistenia oprávnenosti reklamácie. Spoločnosť **24pay.** oznamuje užívateľovi výsledky svojho vyšetrenia a stanovisko k reklamácií na e-mailovú adresu užívateľa uvedenú v Rámcovej zmluve uzatvorenej medzi spoločnosťou **24pay.** a užívateľom.

5.2.7 Vyššie uvedené pravidlá pre reklamáciu sa obdobne použijú aj v prípade nevykonania operácie, v prípade operácie, ku ktorej nedal užívateľ príkaz, alebo v prípade straty peňažných prostriedkov, za ktoré zodpovedá **24pay.**

5.2.8 V prípade, keď spoločnosť **24pay.** dostane na svoj účet peňažné prostriedky, ktoré podľa všetkého boli predtým poukázané na iný bankový účet v rámci platby na bankový účet, ale ktoré nebude schopná jednoznačne identifikovať (napr. z dôvodu absencie identifikačných údajov u prijatých peňažných prostriedkov), poskytne užívateľovi všetku potrebnú súčinnosť pre identifikáciu takejto platby a pre nové prevedenie platby na bankový účet alebo na vrátenie peňažných prostriedkov späť na účet oprávneného zákazníka, a to za predpokladu, že tieto obchodné podmienky neustanovujú iný postup.

5.2.9 Užívateľ je povinný zaistiť, aby reklamácie zákazníkov týkajúce sa systému **24pay.** a transakcií, boli zasielané len užívateľovi. Užívateľ je povinný informovať zákazníkov o postupoch pri sťažnostiach/ reklamáciách vrátane uvedenia svojich kontaktných údajov. Užívateľ je tiež povinný najskôr preveriť každú sťažnosť sám. V prípade, že zistí, že dôvodom sťažnosti nie je chyba užívateľa, ale spoločnosť **24pay.**, užívateľ bude postupovať podľa vyššie uvedených pravidiel reklamácie reklamačného poriadku **24pay.**

5.2.10 Všetky spory medzi užívateľom a zákazníkom týkajúce sa objednávok budú riešené

výhradne medzi nimi. Spoločnosť **24pay.** za takéto transakcie či spory nenesie žiadnu zodpovednosť.

5.2.11 V prípade ak užívateľ má dôvodnú pochybnosť, že jeho reklamácia nebola dôkladne prešetroaná a riadne vybavená v súlade s týmto reklamačným poriadkom, resp. ak sa domnieva, že jeho Rámcová zmluva, VOP alebo ustanovenia Zákona boli porušené, má právo obrátiť sa so svojim podnetom na orgán vykonávajúci dohľad, ktorým je Národná banka Slovenska.

ŠIESTA ČASŤ

OSOBITNÉ USTANOVENIA

I.

Zmena všeobecných obchodných podmienok

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

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

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

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

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

- a) dôjde k zmene všeobecne záväzných právnych predpisov, ukladajúcich také práva alebo povinnosti spoločnosti **24pay.** alebo klientom, ktoré sú v rozpore s týmito VOP, alebo je nutné tieto práva a povinnosti zahrnúť do týchto VOP. Za také zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov sa považuje najmä tiež zmena legislatívy v oblasti opatrení proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti;
- b) zmenu VOP si vyžiada nutnosť zlepšenia technickej úrovne systému **24pay.**, vrátane zlepšenia jeho

zabezpečenia pred jeho zneužitím, zvýšenia užívateľského komfortu alebo nutnosť odstránenia chýb a nedostatkov v systéme **24pay.**;

c) zmenu VOP si vyžiada nutnosť ochrany prístupového hesla klienta a iných kódov či informácií klienta v systéme **24pay.**;

d) výskyt alebo rozšírenie nového rizika pre prevádzku systému **24pay.** či pre používanie elektronických platobných prostriedkov (napr. nové formy finančnej či počítačovej kriminality);

e) významná zmena na trhu finančných služieb alebo v oblasti vydávania či užívania peňažných prostriedkov.

II.

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

6.2.1 Právny vzťah medzi zákazníkom a užívateľom, ktorého predmetom je predaj tovaru alebo poskytovanie služieb, sa riadi zmluvou medzi týmito osobami. Spoločnosť **24pay.** v žiadnom prípade nezodpovedá za plnenie záväzkov vyplývajúcich z tohto právneho vzťahu s výnimkou vykonania úhrady ceny v súlade s týmito obchodnými podmienkami.

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

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

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

III.

Osobné údaje

6.3.1 Klient dáva týmto súhlas so spracovaním svojich osobných údajov a iných informácií poskytnutých klientom v súlade so zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, ktoré klient v rámci vyplnenia registračného formulára, pri inom kontakte so spoločnosťou **24pay.** alebo v priebehu trvania Rámcovej zmluvy oznámi spoločnosti **24pay.** Tento súhlas je dávaný po dobu trvania tejto Rámcovej zmluvy a po dobu 10 rokov po jej ukončení. Spracovanie osobných údajov bude vykonávané za účelom plnenia práv a záväzkov z Rámcovej zmluvy a pre vysporiadanie vzájomných práv a záväzkov vzniknutých z Rámcovej zmluvy alebo v súvislosti s jej ukončením či iných vzájomných práv a záväzkov vzniknutých v súvislosti s Rámcovou zmluvou.

IV.**Práva k ochranej známke**

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

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

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

SIEDMA ČASŤ**ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

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

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

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

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

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

7.1.6 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 5. 11. 2013. Klient, ktorý vykonal svoju registráciu v systéme **24pay.** podľa VOP v období od uverejnenia týchto VOP do dňa ich účinnosti podľa predchádzajúcej vety, súhlasí s tým, aby Rámcová zmluva vznikla a práva a povinnosti strán z Rámcovej zmluvy sa riadili týmito obchodnými podmienkami už od okamihu vykonania registrácie. Klient zároveň berie na vedomie a súhlasí, že do dňa účinnosti týchto VOP podľa prvej vety tohto článku môže byť dostupnosť niektorých funkcionálov systému **24pay.** obmedzená.