

Všeobecné obchodní podmínky Netera Systems s.r.o.

I. Obecná ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky společnosti Netera Systems s.r.o. (dále jen „Společnost“, „společnost Netera“ nebo také „Netera“), vydané ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „VOP“) upravují základní podmínky, za jakých Společnost poskytuje svým klientům platební služby, vydává elektronické peníze a poskytuje platební služby, které se týkají elektronických peněz.
2. Tyto všeobecné obchodní podmínky stanovují pravidla pro využívání platebních služeb i služeb související s elektronickými penězi.
3. Společnost poskytuje klientovi služby zpravidla na základě rámcové smlouvy a jednorázových smluv – příkazů uzavřených mezi Společností a klientem – a VOP, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Pokud ze smlouvy nevyplývá jinak, mají ustanovení smlouvy přednost před VOP.
4. Informace o Společnosti: název Netera Systems s.r.o., se sídlem Sudoměřská 1293/32, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČ 242 26 726, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 190493, email: podpora@neterapay.eu.
5. Společnost je držitelem povolení k činnosti vydavatele elektronických peněz malého rozsahu ve smyslu § 99 a násl. zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „ZPS“) a poskytování platebních služeb dle § 3 c), e), f) ZPS, které bylo vydáno Českou národní bankou.
6. Společnost podléhá dohledu České národní banky, se sídlem Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1.
7. Klient prohlašuje, že byl Společností před poskytnutím služeb seznámen s obsahem smlouvy, VOP, ceníkem a zásadami, údaji o Společnosti, základními informacemi o poskytovaných službách, případně s dalšími důležitými informacemi ohledně podmínek poskytování služeb (dále též „**důležité informace**“). Veškeré důležité informace jsou taktéž umístěny v internetovém bankovníctví společnosti, případně dostupné na vyžádání klienta na e-mailové adrese: podpora@neterapay.eu.
8. Klient souhlasí s tím, že o každé podstatné změně důležitých informací, případně o dalších změnách bude informován zejména prostřednictvím internetového bankovníctví Společnosti, případně prostřednictvím emailové komunikace. Klient prohlašuje, že má přístup ke službě internet, tuto službu pravidelně využívá a má možnost se s informacemi uvedenými v internetovém rozhraní Společnosti seznámit před každým poskytnutím služby.
9. Společnost nemá povinnost vstoupit s klientem do smluvního vztahu nebo poskytnout služby. Společnost je oprávněnaázat poskytnutí služby na předložení potřebných dokumentů a informací.

II. Vymezení pojmů

Pro účely VOP a Smlouvy se rozumí:

1. **klientem** – fyzická nebo právnická osoba, která se Společností uzavřela Smlouvu, na základě které jsou jí poskytovány služby. Pojem klient je nadřazeným pojmem obchodník, registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay a klient spotřebitel. Kde se v těchto podmínkách hovoří pouze o pojmu obchodník, klient spotřebitel nebo registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay, vztahuje se ujednání pouze na vybrané pojmy. Kde se v těchto podmínkách hovoří o pojmu klient, vztahuje se ujednání na všechny pojmy, tj. obchodníka, klienta spotřebitele i registrovaného uživatele prodejní brány NeteraPay, pakliže se to z povahy věci nevylučuje.
2. **obchodníkem** – právnická osoba odlišná od Společnosti, která na základě smluvního vztahu se Společností přijímá elektronické peníze a kterému klient poskytuje prostřednictvím platby elektronickými penězi úhradu za poskytnuté zboží nebo služby na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi klientem a obchodníkem.
3. **klientem spotřebitelem** – fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu se Společností nebo s ní jinak jedná.
4. **registrovaným uživatelem prodejní brány NeteraPay** – fyzická osoba, která se pro účel nákupu elektronických peněz registrovala do prodejní brány NeteraPay a se Společností uzavřela smlouvu o vydávání elektronických peněz ve formě elektronických kupónů zakoupených prostřednictvím prodejní brány NeteraPay nebo prostřednictvím dobítí DEMO uživatelského účtu. Registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay je oprávněn nakládat pouze s elektronickými penězi v rozsahu DEMO uživatelského účtu, pakliže nedošlo k rozšíření služeb.
5. **službou** – platební služba dle § 3 odst. 1 písm. c), e) a f) ZPS, vydávání, distribuce a zpětná výměna elektronických peněz, které je Společnost oprávněna poskytovat na základě povolení ČNB.
6. **platební službou** – platební služba dle § 3 odst. 1 písm. c), e) a f) ZPS
7. **elektronickými penězi** – elektronické peníze dle § 4 ZPS, které je Společnost oprávněna vydávat na základě povolení ČNB, jejichž prostřednictvím provádí klient platební transakce u obchodníků.
8. **elektronickými kupóny (NeteraPay Coupons)** – nositelé elektronických peněz, předplacené elektronické kupóny s unikátním kódem, jejichž prostřednictvím provádí klient platební transakce u obchodníků.
9. **vydáváním elektronických peněz** – výměna bezhotovostních peněžních prostředků poukázaných klientem, jejichž příjemce je Společnost, za elektronické peníze ve výši odpovídající jmenovité hodnotě poukázaných peněžních prostředků. K vydání elektronických peněz dochází zakoupením elektronických kupónů NeteraPay coupons s unikátním číselným kódem nebo připsáním na uživatelský účet.
10. **smlouvou** – rámcová smlouva nebo případně jednorázové smlouvy nebo smlouvy o vydání elektronických peněz, jejichž součástí jsou VOP, ceník, zásady a reklamační řád.
11. **prodejní branou NeteraPay** – prodejní brána provozovaná Společností na internetových stránkách Společnosti, umožňující pořízení elektronických kupónů.
12. **platebním systémem NeteraPay** – souhrn softwarových a systémových řešení Společnosti implementovaný na webových stránkách umožňující provádění platebních transakcí a transakcí souvisejících se elektronickými penězi.
13. **platebním účtem** – účet klienta, který slouží k provádění platebních transakcí.
14. **vedení účtu** – vedení platebního účtu a umožnění jeho používání.
15. **internetovým bankovníctvím** – ovládání a správa platebního účtu prostřednictvím internetu v rámci platebního systému NeteraPay.

16. **příchozí úhrada** – Společnost připsá klientovi na jeho platební účet peníze převedené z jiného účtu na základě zvoleného kanálu nabíjení.
17. **odchozí úhrada** – Společnost převede peníze na základě pokynu klienta z účtu klienta na jiný účet na základě zvoleného kanálu vyplácení.
18. **uživatelským účtem (také jako účet elektronických peněz)** – účet elektronických peněz přidělený klientovi platebním systémem NeteraPay, na kterém se evidují a uchovávají elektronické peníze klienta a prostřednictvím kterého lze provádět platby elektronickými penězi.
19. **DEMO uživatelským účtem** – druh uživatelského účtu, který je veden pouze registrovaným uživatelům prodejní brány NeteraPay, v rámci kterého lze nakládat s elektronickými penězi pouze v rozsahu nastavených limitů.
20. **platební transakcí** – vložení peněžních prostředků na platební účet klientem nebo převod peněžních prostředků klientem, je-li prováděna v rámci platební služby. Převod peněžních prostředků může být interní (učiněný mezi jednotlivými platebními účty v rámci Společnosti) nebo externí (učiněný mezi platebním účtem vedeným u Společnosti a platebním účtem vedeným u jiné úvěrové či finanční instituce).
21. **platebním příkazem** – příkaz k platební transakci daný klientem Společnosti.
22. **platba elektronickými penězi** – používání elektronických peněz k bezhotovostním platbám jednotlivými klienty mezi sebou formou odepsání příslušných elektronických peněz ze zůstatku na uživatelském účtu klienta a zvýšením zůstatku na uživatelském účtu příjemce a uplatnění elektronického kupónu u obchodníků, kteří akceptují platby elektronickými penězi.
23. **zpětnou výměnou elektronických peněz** – zpětná výměna elektronických peněz ve smyslu ZPS, tj. výměna elektronických peněz za bezhotovostní peněžní prostředky ve výši odpovídající jmenovité hodnotě vyměňovaných elektronických peněz, provedené Společností na žádost klienta.
24. **pracovním dnem** – den, ve kterém jsou otevřeny banky na území České republiky, a mezi takovými bankami může být prováděn platební styk
25. **poruchou trhu** – nepředvídatelná událost mající za následek, že dojde-li k zastavení či omezení obchodování na příslušném trhu anebo dojde-li k jiné poruše trhu platebního styku.
26. **ZPS** – zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku.
27. **AML zákon** – zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
28. **sazebník poplatků (ceník)** – sazebník náhrad a poplatků spojených s poskytováním služeb Společností.

III. Identifikace klienta

1. Před poskytnutím i v průběhu poskytování služby je Společnost oprávněna žádat o identifikační doklady, další doplňující dokumenty a informace nutné k jejímu poskytnutí a k řádné identifikaci a kontrole klienta, osob oprávněných jednat za klienta, ke zjištění vlastnické a řídicí struktury a skutečného majitele klienta a dále k určení, zda klient a skutečný majitel klienta je či není politicky exponovanou osobou nebo sankcionovanou osobou. Společnost je oprávněna stanovit specifické podmínky pro určení skutečného majitele klienta.
2. Společnost je v rámci plnění svých povinností vyplývajících z právních a vnitřních předpisů povinna provádět identifikaci a kontrolu klientů, plnit svou informační povinnost, zjišťovat a zpracovávat údaje o účastnících služby, vést evidenci takto získaných údajů, to vše v souladu se smluvními ujednáními a právními předpisy. Klient je povinen Společnosti poskytnout potřebnou součinnost a předložit doklady k identifikaci a kontrole.
3. Společnost je ve smyslu AML zákona oprávněna provést identifikaci každé osoby předkládající příkaz nebo žádost bez ohledu na výši transakce.
4. Společnost je oprávněna pořídit si pro vlastní potřebu kopie předložených dokumentů. Klient si je vědom skutečnosti, že Společnost pro účely AML zákona pořizuje kopie a výpisy z předložených dokladů a zpracovává takto získané informace k naplnění účelu AML zákona, a to bez souhlasu klienta. To vše v souladu s příslušnými předpisy.

IV. Informační povinnost

1. Informační povinnost Společnosti: VOP, reklamační řád, oznámení, ceník Společnosti uveřejňuje na internetových stránkách Společnosti. Dokumentace je dále uveřejněna prostřednictvím internetového bankovníctví a případně dostupná na vyžádání klienta na e-mailové adrese: podpora@neterapay.eu.
2. V souvislosti s poskytováním služeb Společnost poskytne klientovi spotřebiteli v průběhu smluvního vztahu na jeho žádost zdarma informace o Společnosti, o poskytované službě, o způsobu komunikace se Společností, o smlouvě o službách uzavřené se Společností, o povinnostech a odpovědnosti Společnosti a klienta (v rozsahu stanovené ZPS), a to zejména prostřednictvím internetového bankovníctví.
3. Informační povinnost klienta: v zájmu zabezpečení řádného poskytování služeb je klient povinen Společnosti bez zbytečného odkladu informovat o:
 - a) změně svých identifikačních a doplňujících údajů sdělených Společnosti, jakož i údajů osob jednajících za něj a skutečného majitele,
 - b) změně skutečností určujících status politicky exponované osoby, nebo změně země daňové rezidence,
 - c) dalších změnách a skutečnostech, které mají nebo mohou mít podstatný vliv na poskytování služeb, na plnění povinností klienta vůči Společnosti a dále na právní postavení klienta (například vstup do likvidace, zahájení insolvenčního řízení, omezení svéprávnosti a podobně) nebo osob jednajících za klienta nebo na skutečného majitele,
 - d) ztrátě dokumentů zásadního významu v souvislosti s poskytováním služeb, jakož i dokladů identifikujících klienta nebo osoby jednající za klienta.
4. Na žádost Společnosti je klient povinen prokázat a doložit původ a zdroj peněžních prostředků, jakož i sdělit Společnosti veškeré informace a prokázat skutečnosti, které je Společnost povinna zjišťovat, včetně doložení účelu a povahy příslušné platební transakce nebo obchodního vztahu.
5. Klient je dále povinen Společnosti sdělit a prokázat údaje a skutečnosti, které může Společnost požadovat pro daňové, účetní či jiné regulatorní účely.
6. Klient ke dni uzavření smlouvy a k okamžiku poskytnutí služby prohlašuje, že není sankcionovanou osobou ani není smluvní stranou jakékoli smlouvy či transakce se sankcionovanou osobou a neobchoduje se zbožím ani neposkytuje služby, které podléhají sankcím. Společnost je oprávněna neprovést jakoukoli službu nebo odmítnout jakýkoli příkaz či žádost klienta v případě, že se klient stane sankcionovanou osobou nebo by provedení služby nebo příkazu či žádosti klienta mělo za následek porušení sankce ze strany Společnosti nebo obdobného opatření Společnosti. Společnost v takovém případě nebude odpovědná za případné zdržení nebo neprovedení služby nebo příkazu či žádosti. Společnost je v takovém případě dále oprávněna vyžadovat informace a dokumenty k příkazu nebo žádosti klienta, anebo vypovědět smlouvu nebo od ní odstoupit, a v případě transakcí je smlouva oprávněna provést

závěrečné vyrovnání podle příslušné smlouvy (tyto skutečnosti se považují za případ porušení dle příslušné smlouvy). Klient bere na vědomí, že Společnost je oprávněna sdělit příslušným orgánům požadované informace. Klient se nezabývá své povinnosti k úhradě jakékoli platby nebo dluhu vůči Společnosti, pokud Společnost nepřijme či neakceptuje danou platbu od sankcionované osoby nebo platbu podléhající sankcím nebo podléhající obdobnému opatření Společnosti.

7. Společnost jedná v důvěře v pravost a pravdivost předložených dokladů, dokumentů a poskytnutých informací, přičemž není povinna je přijmout, má-li o nich odůvodněné pochybnosti.
8. Informace, které Společnost získá v rámci realizace povinností dle AML zákona, jsou rovnocenné s informacemi, které jí sdělí a řádně doloží klient anebo k tomu oprávněná třetí osoba. Společnost je oprávněna dle těchto informací provést příslušná právní jednání ve vztahu k poskytovaným službám, včetně jejich změn či ukončení.

V. Vznik smluvního vztahu

1. Smluvní vztah mezi Společností a klientem vzniká na základě uzavření smlouvy.
2. Smlouvu je možné uzavřít osobně, korespondenčně či elektronicky či jinými technickými prostředky, které umožňují určení jednatelky osoby a zachycení obsahu smlouvy.
3. V případě uzavírání smlouvy je tato uzavřena okamžikem splnění následujících podmínek:
 - 3.1. klient se seznámí se zněním VOP, ceníkem a zásadami a toto odsouhlasí příslušným způsobem Společnosti,
 - 3.2. klient vyplní veškeré údaje požadované ve smlouvě,
 - 3.3. Společnosti budou doručeny doklady ověřující totožnost klienta,
 - 3.4. na straně klienta nebudou nalezeny skutečnosti, které by bránily k uzavření smluvního vztahu.
4. Korespondenční způsob uzavření smlouvy je zachován, je-li na e-mailovou adresu podpora@neterapay.eu doručen scan podepsané smlouvy ve formátu .pdf a další požadované dokumenty.
5. Elektronický způsob je zachován, je-li smlouva podepsána elektronickými prostředky dle platných právních předpisů, tedy buď zaručeným elektronickým podpisem, nebo je smlouva doručena prostřednictvím e-mailu, ze kterého lze jednoznačně určit identifikaci jednatelky osoby (e-mail je např. opatřen jménem a příjmením klienta/zástupce).
6. Smlouva se uzavírá na dobu **neurčitou**, pokud není stanoveno jinak
7. Informace o možnostech řešení sporů z této smlouvy jsou obsahem kapitoly XXI. Reklamáce a stížnosti.
8. Na uzavření smlouvy nevzniká klientovi nárok a Společnost má právo ukončit kdykoli jednání o jejím uzavření i bez uvedení důvodu.

VI. Ukončení smluvního vztahu

1. Smluvní vztah mezi klientem a Společností může být ukončen kterýmkoliv z následujících způsobů:
 - 1.1. dohodou (prokazatelně podepsanou oprávněnými smluvními stranami);
 - 1.2. zánikem Společnosti nebo klienta bez právního nástupce;
 - 1.3. smrtí klienta;
 - 1.4. zánikem oprávnění Společnosti k poskytování služeb (zanikne-li oprávnění pouze z části, zaniká smluvní vztah pouze v rozsahu, na která se zaniklá část oprávnění vztahuje);
 - 1.5. odstoupení klienta-spotřebitele od smlouvy;
 - 1.6. odstoupením Společnosti od smlouvy;
 - 1.7. výpovědí smluvních stran.
2. Smluvní strany mohou vypovědět smlouvu, a to i bez udání důvodů.
3. V případě výpovědi ze strany Společnosti, činí výpovědní doba 2 (dva) měsíce a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce, ve kterém byla doručena výpověď klientovi. V případě výpovědi ze strany klienta činí výpovědní doba 1 (jeden) měsíc, a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k doručení písemné výpovědi Společnosti. Výpovědi smlouvy se stávají splatnými všechny závazky klienta vůči Společnosti.
4. Klient-spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodů ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. V tomto případě je klient-spotřebitel povinen zaplatit Společnosti částku za do té doby poskytnuté služby dle sazebníku poplatků.
5. Odstoupí-li Klient-spotřebitel od smlouvy, ze které mu nebyly doposud poskytnuty služby, Společnost vrátí klientovi-spotřebiteli všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, a to neprodleně, nejpozději však do třiceti dnů ode dne odstoupení od smlouvy.
6. Pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy doručí klient příslušné oznámení Společnosti osobně, korespondenčně (na adresu sídla Společnosti, nebo e-mailem) či elektronicky prostřednictvím internetového bankovníctví.
7. Společnost má právo okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, kdy klient porušuje smlouvu vč. těchto VOP zvlášť závažným způsobem nebo opakovaně.
8. Ukončením smlouvy dochází ke zrušení platebního účtu klienta a přístupu do internetového bankovníctví. Ke dni ukončení smlouvy Společnost automaticky provede výplatu zůstatku na platebním účtu, a to za následujících podmínek:
 - 8.1. disponibilní i minimální zůstatek na platebním účtu klienta jsou vyplaceny ihned,
 - 8.2. část zůstatku na platebním účtu klienta rovnající se součtu částek převáděných prostředků, které však Společnost ještě neobdržela a nejsou tak disponibilní, je vyplacena až v okamžiku, kdy tyto prostředky Společnost obdrží,

- 8.3. v ostatních případech, kdy je určitá částka zůstatku na platebním účtu klienta nedisponibilní na základě těchto VOP nebo na základě právního předpisu, dojde k vyplacení zůstatku bezprostředně poté, kdy odpadne důvod, pro který se taková částka stala nedisponibilní.
9. V případě ukončení smlouvy o vydávání elektronických peněz dochází ke zrušení uživatelského účtu. Při ukončení smlouvy o vydání elektronických peněz provede Společnost zpětnou výměnu zakoupených a nevyužitých elektronických kupónů automaticky, a to do 10. kalendářního dne po zániku smlouvy.

VII. Změna kontaktních údajů

1. Kontaktní údaje lze změnit prostřednictvím internetového bankovníctví, změnového formuláře s úředně ověřeným podpisem, nebo prostřednictvím zvláštní části internetového bankovníctví v případě, kdy nelze autorizovat přístup do internetového bankovníctví prostřednictvím autorizační SMS v souvislosti se změnou telefonního čísla.
2. Změnu telefonního čísla prostřednictvím zvláštní části internetového bankovníctví lze provést následujícím způsobem:
 - 2.1. zadání přihlašovacích údajů a hesla;
 - 2.2. zvolení metody změny telefonního čísla prostřednictvím zvláštní části internetového bankovníctví;
 - 2.3. vygenerování jednorázového časově omezeného kódu zasláného na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě či jinak ověřenou;
 - 2.4. nahrání fotografie, která obsahuje přední část občanského průkazu klienta, obličej klienta, jednorázový vygenerovaný kód;
 - 2.5. vygenerování jednorázového časově omezeného kódu zasláného na změnové telefonní číslo pro účely ověření telefonního čísla.
3. Změnu kontaktních údajů klienta nelze provést v zastoupení.
4. O procesu změny kontaktních údajů bude klient vyrozuměn prostřednictvím e-mailové komunikace.

VIII. Poskytování platebních služeb – platební účet

1. Společnost zřizuje a vede platební účty na základě smlouvy. Společnost každému platebnímu účtu přiděluje jedinečný identifikátor, který Společnost i klient uvádí při vzájemné komunikaci týkající se daného platebního účtu. Společnost nezřizuje anonymní platební účty ani platební účty pro více osob.
2. Společnost zřídí klientovi platební účet po uzavření smlouvy. Platební účet slouží k evidenci peněžních prostředků svěřených Společnosti v souvislosti s prováděním a evidencí platebních transakcí provedených Společností pro klienta na základě smlouvy a příkazů k provedení platebních transakcí. Společnost poskytuje platební služby spočívající v provádění bezhotovostních platebních transakcí.
3. Platební účet je veden pouze v české měně. Peněžní prostředky, které se nacházejí na platebním účtu, nejsou úročeny.
4. Společnost při poskytování platebních služeb postupuje dle pokynů klienta a dle příkazů k provedení platebních transakcí. Společnost zpracuje Klientův příkaz a provede platební službu v maximální lhůtě stanovené těmito VOP.
5. Příkazy k provedení platebních transakcí budou klienty zadávány prostřednictvím internetového bankovníctví, nebude-li určeno jinak.
6. Klient může odvolat svůj souhlas s platební transakcí, dokud prostřednictvím internetového bankovníctví nedá příkaz k této platební transakci.
7. Klient má přístup k informacím o zůstatcích na platebním účtu a provedených operacích v elektronické podobě, a to prostřednictvím internetového bankovníctví.
8. Společnost je oprávněna po klientovi požadovat minimální zůstatek na platebním účtu klienta.

IX. Převody peněžních prostředků na platebním účtu

1. Nakládat s peněžními prostředky na platebním účtu je oprávněn pouze klientem určeny oprávněné osoby určené ve smlouvě. Klient má právo určit i další či změnit osoby oprávněné k zadávání platebního příkazu, a to na základě žádosti klienta zasláné Společnosti.
2. Klient je oprávněn nakládat s peněžními prostředky na platebním účtu pouze do výše volných prostředků na tomto účtu, případně snížených o výši minimálního zůstatku, byl-li Společností stanoven. Klient je povinen udržovat na platebním účtu dostatek peněžních prostředků pro případné krytí předpokládaných plateb, svých dluhů vůči Společnosti a poplatků za služby, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
3. Klient může zůstatek na platebním účtu navýšit pomocí následujících platebních metod (příchozí úhrada):
 - 3.1. bezhotovostní převod;
 - 3.2. převod interní (převod v rámci Společnosti);
 - 3.3. platba kartou online;
 - 3.4. mobilní platba Monetrpay;
 - 3.5. zpětná výměna elektronických peněz (dále také jako „kanály nabíjení“).
4. Společnost je oprávněna omezit platební metody jako kanály nabíjení. Při navýšení zůstatku na platebním účtu některým z kanálů nabíjení si Společnost vyhrazuje právo učinit převáděné finanční prostředky pro klienta disponibilní až v okamžiku, kdy tyto prostředky skutečně obdrží od poskytovatelů platebních metod. Prostředky připsané na platební účet může Společnost z platebního účtu opět odepsat, jestliže převáděné prostředky neobdrží od poskytovatelů platebních metod v obvyklé lhůtě. V takovém případě Společnost sníží klientovi zůstatek na jeho platebním účtu o částku prostředků, které Společnost neobdržela. Pokud však nebude zůstatek na platebním účtu pro tento účel dostatečný, vyhrazuje si Společnost právo nárokovat u klienta zaplacení těchto prostředků v odpovídající výši. S tímto postupem je klient srozuměn a souhlasí s ním.
5. Příchozí úhrady musí být zaslány v měně CZK. V opačném případě bude tato úhrada zaslána zpět na účet odesílatele. Společnost je oprávněna za tuto neoprávněnou příchozí úhradu účtovat poplatek dle aktuálního sazebníku.
6. Klient může zůstatek na platebním účtu snížit pomocí následujících platebních metod (odchozí úhrada):

- 6.1. bezhotovostní převod;
- 6.2. převod interní (převod v rámci Společnosti);
(dále také jako „kanály vyplácení“).
7. Společnost je oprávněna omezit nakládání s peněžními prostředky na platebním účtu klienta, a to v souladu s příslušnými právními předpisy.
8. Společnost je oprávněna nakládat s prostředky na platebním účtu, stanoví-li tak právní předpis nebo smlouva. Klient souhlasí s tím, že Společnost má právo odepsat z platebního účtu prostředky za účelem:
 - 8.1. úhrady všech cen a poplatků souvisejících s poskytováním služeb,
 - 8.2. úhrady v zákonech stanovených případech,
 - 8.3. realizace opravného zúčtování v důsledku vlastního chybného zúčtování nebo chybného zúčtování jiné finanční nebo úvěrové instituce,
 - 8.4. úhrady jakékoliv jiné splatné pohledávky Společností za klientem, a to i promlčené.
9. Společnost provede platební příkaz pouze v případě, jsou-li splněny všechny následující podmínky:
 - 9.1. klient využil osobní bezpečnostní prvky vč. zajištění identifikace jednající osoby;
 - 9.2. platební příkaz obsahuje veškeré požadované náležitosti;
 - 9.3. platební příkaz je autorizován způsobem a ve lhůtě stanovené Společností;
 - 9.4. je zajištěn dostatek peněžních prostředků k provedení platební transakce na platebním účtu klienta;
 - 9.5. další zákonem stanovené podmínky, je-li vyžadováno.
10. Společnost je oprávněna odmítnout provést platební příkaz bez předchozího oznámení klientovi v následujících případech:
 - 10.1. platební příkaz nemá potřebné náležitosti nebo nebyl řádně autorizován;
 - 10.2. Společnost vyhodnotí platební transakci jako rizikovou z hlediska bezpečnosti;
 - 10.3. provedení platebního příkazu je v rozporu s povinnostmi, které Společnosti ukládají obecné právní předpisy;
 - 10.4. na platebním účtu klienta není dostatečný zůstatek k provedení platební transakce;
 - 10.5. není podán osobou oprávněnou k podání takového platebního příkazu.
11. V případě zadání neexistujícího, chybně zadaného nebo nepřípustného bankovního účtu, nebude platební příkaz proveden. Za zpracování vrácené platby z důvodů uvedených v tomto odstavci je Společnost oprávněna účtovat poplatek dle aktuálního sazebníku.

X. Minimální zůstatek na platebním účtu

1. Společnost si vyhrazuje právo stanovit klientovi na platebním účtu minimální zůstatek.
2. Výši minimálního zůstatku může Společnost stanovit kdykoliv svým rozhodnutím, a to konkrétní částkou nebo procentem z objemu finančních prostředků připsaných na platební účet za určité předcházející období, případně kombinací obou těchto způsobů.
3. Společnost stanoví minimálního zůstatku a její výše včetně jakýchkoliv budoucích změn klientovi oznámí zasláním informací na jeho email vč. účinnosti, od kdy je tento minimální zůstatek požadován.
4. Společnost prohlašuje, že minimální zůstatek slouží k zajištění jakýchkoliv jejích pohledávek za klientem nebo jakýchkoliv pohledávek, které za klientem může mít třetí osoba.
5. Minimální zůstatek na platebním účtu znamená, že určitá část zůstatku na platebním účtu (dle rozhodnutí Společnosti) nemůže být klientem použita.
6. Klient možnost stanovení minimálního zůstatku na platebním účtu schvaluje uzavřením smlouvy a zadáním první platební transakce z platebního účtu po využití tohoto oprávnění ze strany Společnosti.
7. Společnosti si vyhrazuje právo požadovat po klientovi navýšení zůstatku na platebním účtu za účelem splnění požadavku na stanovení rezervy.

XI. Výpisy z platebního účtu

1. Společnost informuje klienta o zůstatku na platebním účtu, o provedených transakcích a vyúčtování poplatků výpisem z platebního účtu, a to formou elektronického výpisu.
2. Elektronický výpis je doručován klientovi prostřednictvím internetového bankovníctví.
3. Společnost poskytuje výpis z platebního účtu jedenkrát měsíčně zdarma.
4. Klient je povinen bez zbytečného odkladu po doručení výpisu z platebního účtu provést kontrolu, zda jsou veškeré zúčtované transakce autorizované a správně provedené. Pakliže klient, který není spotřebitelem, neuplatní reklamaci ve lhůtě dle reklamačního řádu, má se za to, že transakce byly zaúčtovány správně.
5. Společnost poskytuje klientům spotřebitelům informace o úplatě za služby spojené s platebním účtem a roční přehled o úplatě za poskytnuté služby spojené s platebním účtem dle ZPS v měně Kč. Roční přehled o úplatě poskytuje Společnost prostřednictvím internetového bankovníctví.

XII. Práva a povinnosti při využívání platebního účtu

1. Klient je povinen používat platební účet tak, aby neohrozil bezpečnost používání platebního účtu a internetového bankovníctví, především aby dodržoval pravidla bezpečného chování v prostředí internetu a nesděloval nikomu své přístupové údaje do internetového bankovníctví.

2. Klient je povinen neprodleně oznámit Společnosti, že došlo k prozrazení jeho přístupových údajů do internetového bankovníctví nebo že toto riziko reálně hrozí. Současně je povinen změnit stávající přístupové heslo.
3. Klient je povinen neprodleně oznámit Společnosti podezření na protiprávní či jiné nedovolené jednání v souvislosti s internetovým bankovníctvím nebo chybné chování internetového bankovníctví.
4. Společnost může po vzájemné dohodě s Klientem zablokovat platební prostředek Klienta v případě situací popsanych v předcházejících bodech těchto VOP.
5. Klient je srozuměn a souhlasí s tím, že nese výlučnou odpovědnost za platby jím chybně zadané a v důsledku toho Společností provedené, a dále za platby zadané jinou osobou než klientem, která se přihlásila do jeho internetového bankovníctví, pokud neprokáže, že přístupové údaje byly zpřístupněny neoprávněně osobě nikoliv jeho zaviněním.
6. Klient nese odpovědnost za škodu, která mu vznikla tím, že neprovedl včas opatření k nápravě závadného nebo ohrožujícího stavu, zejména tím, že neučinil potřebná oznámení Společnosti nebo orgánům činným v trestním řízení.
7. Klient je povinen aktualizovat své osobní nebo identifikační údaje, a to neprodleně poté, co došlo k jejich změně.
8. V případě, že na platebním účtu klienta není dostatečný zůstatek pro odepsání prostředků, které je Společnost povinna vrátit v důsledku zrušení nebo neprovedení platební transakce, nebo které mají být strženy z platebního účtu klienta na základě těchto VOP, či z jiného oprávněného důvodu, je klient povinen navýšit zůstatek ve platebním účtu tak, aby bylo možné platební transakce provést. V případě, že klient tuto povinnost nesplní ani poté, co bude Společností vyzván, je Společnost oprávněna činit právní kroky k vymožení této povinnosti. Náhrada nákladů, která Společnosti v této souvislosti vznikne, pak jde zcela k tíži klienta.
9. Klient je povinen dodržovat technická pravidla a pokyny Společnosti ve vztahu k platebnímu účtu a internetovému bankovníctví a dodržovat je včetně jejich průběžných změn. Pokud klient tato pravidla či pokyny poruší, nenese Společnost odpovědnost za jakoukoli škodu.

XIII. Vydávání elektronických peněz

1. Vydávání elektronických peněz je založeno na základě uzavření smluvního vztahu v rámci vedení účtu, anebo samostatně.
2. V případě, kdy je vydávání elektronických peněz upraveno v rámci smluvního vztahu při vedení účtu, postupuje se při uzavírání smluvního vztahu dle čl. V těchto VOP.
3. V případě, kdy je vydávání elektronických peněz předmětem samostatného smluvního vztahu, dochází k uzavření smlouvy v okamžiku, kdy registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay potvrdí, že souhlasí s těmito VOP a zásadami. Smluvní vztah se taktéž řídí ceníkem. Odsouhlasením VOP schvaluje registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay taktéž ceník. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Vydáním elektronických peněz se rozumí výměna bezhotovostních peněžních prostředků poukázaných klientem / registrovaným uživatelem prodejní brány NeteraPay, jejichž příjemcem je Společnost, za elektronické peníze ve výši odpovídající jmenovité hodnotě poukázaných peněžních prostředků. Elektronické peníze jsou vydány v okamžiku, kdy klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay obdrží do své emailové schránky elektronický kupón s unikátním vícemístným číselným kódem a/nebo připsáním na uživatelském účtu.
5. Poměr pro vydání elektronických peněz je k ekvivalentu zákonné měny 1:1.

XIV. Elektronické kupóny

1. Elektronické peníze ve formě elektronických kupónů zakoupí klient prostřednictvím prodejní brány NeteraPay nebo ve speciálním rozhraní internetového bankovníctví Společnosti (uživatelský účet). Ve smlouvě mohou být uvedeny i další způsoby vydání elektronických peněz. Elektronické peníze ve formě elektronických kupónů prostřednictvím prodejní brány NeteraPay mohou zakoupit pouze registrovaní uživatelé prodejní brány NeteraPay.
2. Nákup elektronických kupónů registrovaným uživatelem prodejní brány NeteraPay: Registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay si vybere hodnotu kupónu a vygeneruje žádost o kupón v dané hodnotě pomocí prodejní brány NeteraPay. Registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay uhradí elektronický kupón pomocí platební metody, kterou si zvolí, dle pokynů Společnosti. Úhradu za elektronický kupón lze provést: bankovním převodem, online platbou kartou či mobilní platbou Monetpay. Po dokončení úhrady elektronického kupónu obdrží registrovaný uživatel prodejní brán NeteraPay do emailové schránky uvedené při registraci elektronický kupón s unikátním vícemístným číselným kódem.
3. Nákup elektronických kupónů v uživatelském účtu: Klient si vybere hodnotu kupónu a vygeneruje žádost o kupón v dané hodnotě pomocí speciálního rozhraní internetového bankovníctví. Klient uhradí elektronický kupón pomocí platební metody, kterou si zvolí, dle pokynů Společnosti. Úhradu za elektronický kupón lze provést: bankovním převodem, online platbou kartou či mobilní platbou Monetpay. Po dokončení úhrady elektronického kupónu bude elektronický kupón s unikátním vícemístným číselným kódem zpřístupněn v uživatelském účtu.
4. Elektronické kupóny lze využívat k platbám ve prospěch obchodníků Společnosti a ke zpětné výměně elektronických peněz.
5. Klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay bere na vědomí a souhlasí s tím, že je oprávněn použít elektronické kupóny pouze v celé jmenovité hodnotě kupónu.

XV. Uživatelský účet

1. V návaznosti na smluvní vztah je zřízen druh uživatelského účtu (DEMO uživatelský účet nebo uživatelský účet), který je nadstavbou internetového bankovníctví (speciální rozhraní internetového bankovníctví). Uživatelský účet lze využít v DEMO verzi i bez využití internetového bankovníctví, to ovšem pouze v případě, kdy součástí poskytovaných služeb Společností není vedení účtu.
2. Uživatelský účet slouží k evidenci elektronických peněz, jakožto i o všech provedených platebních transakcích souvisejících s elektronickými penězi umožňující jejich identifikaci.
3. Registrovanému uživateli prodejní brány NeteraPay je po zakoupení elektronického kupónu a/nebo na základě žádosti při registraci zřízen DEMO uživatelský účet. DEMO uživatelský účet je aktivován prvním uplatněním elektronického kupónu a/nebo dobíáním elektronických peněz na DEMO uživatelský účet.

O aktivaci DEMO uživatelského účtu vč. informací o přístupnosti tohoto účtu je registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay vyrozuměn prostřednictvím e-mailu uvedeného při registraci.

4. V rámci DEMO uživatelského účtu lze nakládat s elektronickými penězi pouze v rozsahu nastavených limitů. V jednom kalendářním měsíci lze zakoupit elektronické kupóny / dobít elektronické peníze v maximální hodnotě 150 EUR a současně provést platby u obchodníků prostřednictvím elektronických kupónů v maximální výši 150 EUR. Společnost si vyhrazuje právo stanovit pro platební transakce s elektronickými penězi i jiné transakční a objemové limity. O této skutečnosti je registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay srozuměn. V případě, kdy dojde k překročení nastavených limitů DEMO uživatelského účtu, nelze dále nakládat s elektronickými penězi a registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay je vyzván k aktivaci uživatelského účtu a k tomu doložení nezbytných náležitostí dle pokynů Společnosti. Aktivaci uživatelského účtu jsou nastavené limity odstraněny.
5. Klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay bere na vědomí, že elektronické peníze v uživatelském účtu nejsou úročeny.
6. Společnost neodpovídá klientovi / registrovanému uživateli prodejní brány NeteraPay za škodu, pokud mu tato vznikla v důsledku platby elektronickými penězi učiněné omylem nebo platby vylákané na něm podvodným jednáním či jiným nekalém úmyslu.

XVI. Zpětná výměna elektronických peněz

1. Klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay může kdykoliv provést zpětnou výměnu elektronických peněz. Klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay bere na vědomí, že žádost k provedení zpětné výměny je zpracována vždy do 10. kalendářního dne následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost o zpětnou výměnu elektronických peněz doručena Společnosti.
2. Žádost o provedení zpětné výměny elektronických peněz je prováděna primárně prostřednictvím internetového bankovníctví. Registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay jsou oprávněni podat žádost o zpětnou výměnu elektronických peněz prostřednictvím e-mailové adresy uvedené při registraci na e-mailovou adresu Společnosti: podpora@neterapay.eu.
3. Zpětná výměna elektronických peněz klientem spotřebitelem / registrovaným uživatelem prodejní brány NeteraPay podléhá poplatku za zpětnou výměnu dle sazebníku poplatků. Poplatek za zpětnou výměnu elektronických peněz klientem, který není spotřebitel, je určen individuálně ve smlouvě. Nárok Společnosti na úhradu poplatku za zpětnou výměnu může být započten proti nároku klienta / registrovaného uživatele prodejní brány NeteraPay na vydání prostředků v rámci zpětné výměny elektronických peněz. V případě, že nárok Společnosti nebyl uspokojen započtením, je klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay povinen poplatek za zpětnou výměnu uhradit na základě výzvy, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od jejího doručení.
4. Klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay bere na vědomí, že před provedením zpětné výměny elektronických peněz v částce 100 EUR a vyšší je klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay v souladu s požadavky AML povinen podstoupit identifikaci dle pokynů Společnosti. Do okamžiku úspěšného provedení identifikace není Společnost s realizací zpětné výměny v prodloužení. Klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay bere na vědomí a výslovně souhlasí, že Společnost je oprávněna provést identifikaci i v případě, kdy částka elektronických peněz k výměně nepřesahuje částku 100 EUR.
5. Společnost provede zpětnou výměnu elektronických peněz na žádost za stanovený směnný kurz, který je stanoven v poměru 1:1, tj. v plné výši nominální hodnoty vydaných elektronických peněz.
6. Peněžní prostředky za zpětnou výměnu elektronických peněz jsou odesílány Společností pouze na účet klienta uvedený ve smlouvě nebo platební účet vedený u Společnosti. Peněžní prostředky za zpětnou výměnu elektronických peněz jsou odesílány Společností na účet registrovaného uživatele prodejní brány NeteraPay, který je ověřený, a to dle pokynů Společnosti.
7. V případě, kdy bude klientem / registrovaným uživatelem prodejní brány NeteraPay provedena žádost o zpětnou výměnu elektronických peněz v průběhu trvání smluvního vztahu, má klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay právo na zpětnou výměnu elektronických peněz v požadovaném rozsahu.
8. Požádá-li klient spotřebitel / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay o zpětnou výměnu přede dnem zániku závazku ze smlouvy, provede Společnost zpětnou výměnu v rozsahu, v němž o ni požádá.
9. Požádá-li klient spotřebitel / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay o zpětnou výměnu v den zániku závazku ze smlouvy nebo do 1 roku po tomto dni, provede vydavatel zpětnou výměnu v plném rozsahu. Nelze-li určit, jaká část peněžních prostředků přijatých Společností je určena pro platební transakce, které se týkají elektronických peněz, vztahuje se právo na zpětnou výměnu na všechny takto přijaté peněžní prostředky, a to v rozsahu, v němž klient spotřebitel / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay o zpětnou výměnu požádá.
10. Promlčecí lhůta práva na zpětnou výměnu počne běžet ode dne, kdy závazek ze smlouvy zanikl.

Klient spotřebitel / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay je povinen uhradit poplatek za zpětnou výměnu elektronických peněz i tehdy, jestliže došlo k podání žádosti o provedení zpětné výměny elektronických peněz přede dnem zániku smlouvy nebo více než 1 rok po zániku smlouvy.

XVII. Používání uživatelského účtu

1. Nakládat s elektronickými penězi na uživatelském účtu je oprávněn pouze klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay, popř. jiná osoba určená klientem / registrovaným uživatelem prodejní brány NeteraPay, a to na základě žádosti klienta / registrovaného uživatele prodejní brány NeteraPay a dle pokynů Společnosti. Registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay je oprávněn nakládat s elektronickými penězi pouze v rozsahu DEMO verze uživatelského účtu.
2. Prostřednictvím elektronických kupónů může klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay provádět platební transakce u obchodníků. Klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay zadá číselný kód příslušného kupónu do platební brány umístěné na webových stránkách konkrétního obchodníka; tím dojde k ověření platnosti číselného kódu a hodnoty daného kupónu. Okamžikem zadání číselného kódu do platební brány obchodníka dává klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay souhlas s provedením dané platební transakce, přičemž tímto rovněž dochází k přijetí platebního příkazu a klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay tímto krokem pozbývá možnost odvolání souhlasu s provedením platební transakce. Klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay bere na vědomí, že elektronický kupón se po provedení platby deaktivuje, a to i v případě, že na něm ještě zůstal finanční zůstatek (nebyla vyčerpána celá hodnota kupónu). Je v zájmu klienta / registrovaného uživatele prodejní brány NeteraPay generovat elektronické kupóny na přesnou částku, kterou se chystá zaplatit. Kupón nelze využít opakovaně. Klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay a/nebo jakákoli třetí osoba není oprávněna prodávat nebo nabývat elektronické kupóny nebo číselné kódy kupónů přes neautorizované internetové platformy nebo jakýmkoli způsobem s číselnými kódy kupónů nebo s elektronickými kupóny samotnými obchodovat.

3. Klient / registrovaný uživatel prodejní brány NeteraPay je oprávněn používat elektronické peníze na uživatelském účtu k platebním transakcím u obchodníků ze zůstatku na uživatelském účtu, vyjma uplatnění elektronických kuponů, a to prostřednictvím zadání příkazu k převedení elektronických peněz, nákupu elektronických kuponů, a zpětné výměně elektronických peněz. Do zůstatku elektronických peněz na uživatelském účtu není započítávána hodnota zakoupených elektronických kuponů, které jsou evidovány zvlášť.
4. Klient je oprávněn nakládat s elektronickými penězi na uživatelském účtu pouze do výše zůstatku elektronických peněz a hodnoty elektronických kuponů.
5. Klient může dobýt uživatelský účet tím způsobem, že provede převod peněžních prostředků na určený bankovní účet Společnosti za účelem jejich výměny za elektronické peníze a připsání na uživatelský účet, prostřednictvím elektronického kuponu, převedením elektronických peněz z jiného uživatelského účtu.
6. Převod peněžních prostředků na bankovní účet Společnosti za účelem jejich výměny za elektronické peníze lze provést pomocí platebních metod:
 - 6.1. bezhotovostní převod;
 - 6.2. platba kartou online;
 - 6.3. mobilní platba Monetpay.
7. V případě převodu peněžních prostředků na bankovní účet Společnosti za účelem jejich zpětné výměny za elektronické peníze jsou elektronické peníze vydány (připsány) na uživatelský účet nejpozději do konce pracovního dne, ve kterém dojde k připsání peněžních prostředků na bankovní účet Společnosti.
8. V případě provedení platební transakce prostřednictvím elektronických peněz u obchodníků a platební transakce na jiný uživatelský účet je transakce vypořádána do konce následujícího pracovního dne, ve kterém došlo k příkazu k provedení transakce.
9. Příkaz k provedení platební transakce ze zůstatku na uživatelském účtu je klient oprávněn provést výhradně prostřednictvím uživatelského účtu.
10. Společnost je oprávněna omezit nakládání s elektronickými penězi na uživatelském účtu, a to v souladu s příslušnými právními předpisy.

XVIII. Práva a povinnosti při používání elektronických peněz

1. Klient je povinen dodržovat pravidla bezpečného chování v prostředí internetu, uchovávat číselné kódy kuponů v bezpečí, jakožto i přístupové údaje do uživatelského účtu a chránit je před zpřístupněním třetím osobám.
2. Klient je povinen neprodleně oznámit Společnosti podezření na protiprávní či jiné nedovolené jednání v souvislosti s internetovým bankovníctvím, jakožto i uživatelským účtem, nebo chybné chování internetového bankovníctví a uživatelského účtu.
3. Společnost může po vzájemné dohodě s klientem zablokovat elektronické peníze klienta v případě podezření na protiprávní či jiné nedovolené jednání v souvislosti s internetovým bankovníctvím a uživatelským účtem nebo chybné chování internetového bankovníctví a uživatelského účtu.
4. Klient je srozuměn a souhlasí s tím, že nese výlučnou odpovědnost za transakce jím chybně zadané a v důsledku toho Společností provedené, a dále za transakce zadané jinou osobou než klientem, která použila číselné kódy elektronických kuponů zakoupených, jakožto i transakce související s převodem elektronických peněz ze zůstatku elektronických peněz na uživatelském účtu, pokud neprokáže, že číselné kódy jakožto i přístupové údaje do uživatelského účtu byly zpřístupněny neoprávněné osobě nikoliv jeho zaviněním, a tuto skutečnost včetně neoprávněného přístupu do uživatelského účtu neoznámí bezodkladně Společnosti.
5. Klient nese odpovědnost za škodu, která mu vznikla tím, že neprovedl včas opatření k nápravě závadného nebo ohrožujícího stavu, zejména tím, že neučinil potřebná oznámení Společnosti nebo orgánům činným v trestním řízení.
6. Klient je povinen aktualizovat své osobní nebo identifikační údaje, a to neprodleně poté, co došlo k jejich změně.
7. Klient je povinen dodržovat technická pravidla a pokyny Společnosti ve vztahu k internetovému bankovníctví č. uživatelského účtu. Pokud klient tato pravidla či pokyny poruší, nenese Společnost odpovědnost za jakoukoli škodu.
8. Společnost bezprostředně po oznámení o neoprávněném přístupu do uživatelského účtu anebo internetového bankovníctví zablokuje uživatelský účet anebo internetové bankovníctví. Uvedené platí i pro případy možného použití elektronických kuponů neoprávněnou osobou.

XIX. Lhůty vypořádání

1. Platební transakce bude vypořádána bez zbytečného odkladu po obdržení peněžních prostředků určených k provedení platební transakce od klienta na samostatný účet Společnosti, resp. na platební účet klienta, nejpozději následující pracovní den po dni, ve kterém byla připsána částka platební transakce na samostatný účet Společnosti. Odchozí transakce bude vypořádána ze zůstatku na platebním účtu nejpozději do konce následujícího pracovního dne po přijetí platebního příkazu.
2. Transakce týkající se elektronických peněz (dobití uživatelského účtu / nákup elektronických kuponů) budou vypořádána bez zbytečného odkladu po obdržení peněžních prostředků určených k výměně za elektronické peníze na určený účet Společnosti, nejpozději následující pracovní den po dni, ve kterém byla připsána částka k výměně připsána na určený účet Společnosti. Transakce týkající se elektronických peněz za účelem převodu elektronických peněz na jiný uživatelský účet bude vypořádána ze zůstatku na uživatelském účtu nejpozději do konce následujícího pracovního dne po přijetí příkazu.
3. Informační povinnost vyplývající z ustanovení ZPS plní Společnost vůči klientům prostřednictvím e-mailových zpráv zasílaných na e-mailové adresy v evidenci Společnosti či prostřednictvím internetového bankovníctví / uživatelského účtu. Informace jsou zasílány ve lhůtě nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vypořádání transakce.
4. Společnost není odpovědná za případy, kdy nelze způsob poskytnutí služby využít z důvodu, které jsou mimo kontrolu Společnosti.
5. Smluvní strany se zavazují poskytnout si maximální možnou součinnost a splnit své povinnosti bez zbytečného odkladu tak, aby každá transakce byla vypořádána řádně a v termínu.
6. V případě neprovedení transakce z jakéhokoli důvodu je Společnost povinna informovat o této skutečnosti klienta a vypořádat již vzniklé závazky z této neuskutečněné transakci.
7. Není-li výslovně ve smlouvě uvedeno jinak nebo sjednáno mezi smluvními stranami, lze poskytnutí služby sjednat, nebo službu poskytnout, zejména provést platební transakci, výlučně v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hodin času platného na území České republiky.

8. Klient nese ztrátu z neautorizovaných transakcí do částky odpovídající 50 EUR, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztracených nebo odcizeného přístupových údajů, nebo zneužitím internetového bankovníctví a/nebo uživatelského účtu, a to do doby oznámení těchto skutečností Společnosti. Klient nese ztrátu z neautorizovaných transakcí v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností uvedených v § 165 ZPS.
9. Společnost informuje klienta v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití internetového bankovníctví či uživatelského účtu prostřednictvím e-mailové komunikace nebo zveřejněním informace na internetových stránkách. V tomto případě je Společnost oprávněna zablokovat internetové bankovníctví / uživatelský účet klienta / registrovaného uživatele prodejní brány NeteraPay. Společnost odblokuje internetové bankovníctví / uživatelský účet po provedení nápravných opatření v součinnosti s klientem.
10. V případě nesprávného provedení platebního příkazu klienta z viny Společnosti, je Společnost povinna uvést stav platebního účtu do stavu před vzniklou chybou.

XX. Možné omezení dostupnosti služeb

1. Společnost konstatuje, že rozsah ani dostupnost platebních metod v rámci poskytování služeb Společnosti nejsou zaručeny, pokud nebylo výslovně sjednáno jinak.
2. Klient bere na vědomí, že poskytovatelé jednotlivých platebních služeb, a to zejména v případě platebních služeb poskytovaných prostřednictvím platebních karet, mohou být oprávněni kdykoliv požadovat, aby Společnost přestala ve vztahu k platebnímu účtu či elektronickým kupónům poskytovat takovou platební službu. V takovém případě je Společnost povinna klientovi neprodleně poskytování služby přerušit, což klient bere na vědomí a výslovně s tím souhlasí.
3. Společnost je oprávněna v odůvodněných případech v nezbytném rozsahu a s okamžitou účinností ukončit, přerušit či omezit poskytování služeb ve vztahu k platebnímu účtu, uživatelskému účtu či elektronickým kupónům. Uvedené platí především tehdy, pokud Společnost získá podezření na protiprávní jednání, a to zejména používání platebního účtu, internetového bankovníctví, uživatelského účtu či elektronických kupónů. Následně obnovení služeb je podmíněno odstraněním těchto nedostatků, resp. jejich vysvětlením a objasněním.
4. Společnost je oprávněna přerušit nebo omezit poskytování služeb na nezbytně nutnou dobu při úpravách, údržbě či opravách internetového bankovníctví / uživatelského účtu, jehož dostupnost je podmínkou poskytování služeb klientovi, nebude-li mezi Společností a klientem dohodnuto jinak. V takovém případě je Společnost povinna klienta předem informovat o důvodech a době trvání přerušení či omezení poskytování služeb. Přerušení nebo omezení poskytování služeb v takovém případě se nepovažuje za porušení smluvních závazků ze strany Společnosti a nemá vliv na žádné další povinnosti smluvních stran.
5. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že výkon oprávnění Společnosti dle tohoto článku VOP nezakládá žádný jeho nárok na náhradu škody.

XXI. Reklamační a stížnosti

1. Vyřizování stížností a reklamací se řídí reklamačním řádem, který je přílohou smlouvy.
2. Klient má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování služeb na dozorový orgán Společnosti, Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1.
3. Klient má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování platebních služeb na finančního arbitra, se sídlem Legerova 69, Praha 1, který je oprávněn k mírosoudnímu řešení sporů smluvních stran týkajících se platebních služeb.

XXII. Sazebník poplatků

1. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že služby mohou podléhat poplatkům dle sazebníku poplatků a že je klient povinen tyto poplatky zaplatit.
2. Společnost účtuje poplatky za služby dle sazebníku poplatků účinného v době poskytnutí služby, nebo provedení úkonu, pokud nebude uvedeno jinak.
3. Společnost vydává sazebník poplatků za účelem úpravy náhrady nákladů a poplatků spojených se službami. Společnost má právo jednostranně měnit sazebník poplatků, s čímž klient vyslovuje svůj výslovný souhlas. Změna sazebníku poplatků se řídí stejnými pravidly jako změna těchto VOP. Pro klienty, kteří nejsou spotřebitelé, jsou stanoveny poplatky individuálně.
4. Sazebník poplatků je uveřejněn v internetovém bankovníctví / uživatelském účtu.
5. Společnost je oprávněna odepsat částku odpovídající poplatkům za poskytnuté služby ze zůstatku na platebním účtu klienta, příp. započítat proti nároku klienta / registrovaného uživatele prodejní brány NeteraPay na vydání prostředků v rámci zpětné výměny elektronických peněz dle těchto VOP. V případě, že nárok Společnosti nebude takto uspokojen, je povinen tuto náhradu nebo poplatek v celé výši uhradit na základě výzvy Společnosti.
6. V případě zavedení nové platební metody, která není uvedena v aktuálně účinném sazebníku poplatků, dává klient souhlas s poplatky tím, že platební metodu poprvé použije za předpokladu, že byl s těmito poplatky předem seznámen.
7. Individuální dohoda mezi Společností a klientem má přednost před úpravou v sazebníku poplatků.
8. Společnosti si vyhrazuje právo poskytnout slevu z poplatků uvedených v sazebníku poplatků. Sleva je účinná okamžikem stanoveným v oznámení o poskytnutí slevy.

XXIII. Komunikace mezi Společností a klientem

1. Veškerá komunikace mezi Společností a klientem probíhá v českém jazyce, nebude-li mezi Společností a domluveno jinak.
2. Komunikace mezi Společností a klientem probíhá zpravidla elektronickými prostředky. Společnost předává klientovi vyžádané informace a důležitá upozornění pomocí e-mailové schránky / internetového bankovníctví. Tímto způsobem klient plní také svou informační povinnost.

XXIV. Změna obchodních podmínek

1. Společnost je oprávněna jednostranně měnit tyto obchodní podmínky a zásady. Klient s tímto výslovně souhlasí.

2. Společnost je oprávněna VOP jednostranně měnit, a to zejména v návaznosti na změny právních předpisů, zavádění nových služeb, změnu způsobu poskytování služeb apod. Společnost v takovém případě klienta upozorní na změnu VOP emailovou zprávou zaslou na e-mailovou adresu klienta uvedenou v záhlaví smlouvy / e-mailovou adresu uvedenou při registraci do prodejní brány NeteraPay / prostřednictvím internetového bankovníctví / uživatelského účtu, která bude obsahovat text nových VOP, a současně na internetových stránkách Společnosti, a to v předstihu alespoň dva (2) měsíce před nabytím účinnosti. Za změnu se nepovažuje oprava chyb. Klient se zavazuje s novým zněním VOP seznámit. Pokud písemně nesdělí Společnosti svůj nesouhlas s navrhovanými změnami VOP nejpozději den před účinností navrhované změny, pak platí, že takto oznámené změny jsou pro závazné ode dne uveřejnění na internetových stránkách. Pokud odmítne návrh společnosti na změnu smlouvy, má právo přede dnem, kdy mají VOP nabytí účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět smlouvu.
3. Společnost je oprávněna zásady jednostranně měnit. Společnost v takovém případě upozorní na změnu zásad emailovou zprávou zaslou na e-mailovou adresu klienta uvedenou v záhlaví smlouvy / e-mailovou adresu uvedenou při registraci do prodejní brány NeteraPay / prostřednictvím internetového bankovníctví / uživatelského účtu, která bude obsahovat text nových zásad, a současně na internetových stránkách Společnosti, a to v předstihu alespoň dva (2) měsíce před nabytím účinnosti. Za změnu se nepovažuje oprava chyb nebo zavedení nových produktů. Klient se zavazuje s novým zněním zásad seznámit. Pokud klient písemně nesdělí Společnosti svůj nesouhlas s navrhovanými změnami zásad nejpozději den před účinností navrhované změny, pak platí, že takto oznámené změny jsou pro klienta / registrovaného uživatele závazné ode dne uveřejnění na internetových stránkách. Pokud klient odmítne návrh společnosti na změnu smlouvy, má právo přede dnem, kdy mají zásady nabytí účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět smlouvu.

XXV. Obecná a závěrečná ustanovení

1. Klient/obchodník je povinen bez zbytečného odkladu informovat Společnost o veškerých změnách ohledně údajů, které uvedl při uzavírání smluvního vztahu se Společností (zejména, nikoliv však výlučně, změnu identifikačních údajů apod.). Společnost není odpovědná za žádnou škodu utrpěnou Klientem/obchodníkem v důsledku neoznámení nebo pozdního oznámení těchto změn nebo jiných změn na straně klienta/obchodníka.
2. Klient bere na vědomí a souhlasí, že je povinen Společnosti nahradit veškerou škodu, která jí vznikne jeho protiprávním jednáním nebo jednáním v rozporu s těmito VOP, a to včetně smluvních pokut nebo jiných sankcí, které mohou být Společnosti v této souvislosti uloženy.
3. Společnost není povinna přijmout dokument, o jehož pravosti, úplnosti či správnosti má pochybnosti a který Společnost považuje za nezbytný k řádnému provedení požadované služby, a je v takovém případě oprávněna žádat klienta/obchodníka o poskytnutí dalších informací a dokladů, které považuje za potřebné pro prokázání pravosti, úplnosti či správnosti předmětné informace či dokumentu.
4. Společnost je oprávněna požadovat ověření podpisu klienta na všech smluvních dokumentech nebo dokumentech k platebním transakcím.
5. Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Společnosti postoupit, zastavit nebo jinak zatížit pohledávky za Společností. Klient vyslovuje svůj souhlas s tím, aby Společnost svá práva a povinnosti ze smlouvy převedla na jinou osobu. V takovém případě je Společnost povinna klienta neprodleně informovat.
6. Nevyužití jakéhokoliv práva nebo prodlení s využitím takového práva kteroukoliv smluvní stranou nebude vykládáno jako vzdání se takového práva.
7. Společnost je oprávněna žádat poskytnutí přiměřeného zajištění či dozajištění svých pohledávek za klientem, a to i v průběhu poskytování služby, neposkytnutí takového zajištění či dozajištění, je podstatným porušením smlouvy klientem a Společnost má v takovém případě právo ukončit poskytování kterékoli služby, zejména odstoupit od smlouvy.
8. Osoby, které klient zmocnil ve smlouvě, jsou oprávněny jménem klienta a na jeho účet provádět platební transakce, využívat dalších služeb stanovených smlouvou, a to v rozsahu a způsobem uvedeným ve smlouvě. Takové osoby jsou oprávněny jednat každá samostatně, není-li stanoveno jinak. Takové osoby nejsou oprávněny měnit, doplňovat či rušit smlouvu, pokud k tomu nejsou oprávněny na základě zvláštní plné moci udělené klientem.
9. Odvolání platebního příkazu, jakožto i příkazu týkající se převodu elektronických peněz, z podnětu klienta musí být Společnosti předáno osobně nebo zasláno písemně e-mailem na adresu podpora@neterapay.eu. Odvolání nelze provést po provedení transakce.
10. Požadavek plátce o případném vrácení částky autorizované platební transakce z podnětu příjemce se řídí § 176 ZPS.
11. Společnost je oprávněna provést opravné zúčtování, jestliže byla částka transakce zúčtována v rozporu s příkazem klienta (například v chybné výši, nebo na nesprávný účet).
12. V případě, že nastane porucha trhu, nebo dojde k jiné události počitatelné jako vyšší moc, mající vliv na plnění ze smlouvy, a není tedy možné splnit podmínky služeb Společnosti, jsou smluvní strany povinny dohodnout se v dobré víře buď na ukončení služby a vrácení ev. plnění dotčeného poruchou trhu, či událostí počitatelnou jako vyšší moc, anebo se dohodnout na pokračování této transakce za podmínek možných po odstranění překážek vyšší moci nebo poruchy trhu.
13. Klient souhlasí s tím, aby se smluvní vztah, jakožto i veškeré právní vztahy vzniklé na základě tohoto smluvního vztahu, mezi ním a Společností řídil právním řádem České republiky. Místem plnění podle smlouvy je sídlo Společnosti v České republice, smluvní vztah se řídí místem plnění. služby podle smlouvy a těchto VOP jsou poskytovány v České republice, kde rovněž zřízeno a provozováno internetové bankovníctví / uživatelský účet.
14. Klient i Společnost vynaloží maximální úsilí k tomu, aby jakékoli sporné záležitosti vyřešili smírnou cestou, s přihlédnutím k oprávněným zájmům obou stran. Není-li mezi stranami dohodnuto jinak, jsou k řešení sporů příslušné soudy České republiky.
15. Na obchodníka se nepoužijí ustanovení právních předpisů nebo těchto VOP na ochranu spotřebitele. Používá-li klient služby platebního účtu v souvislosti s podnikatelskou činností, je povinen doložit do jednoho týdne, že je drobným podnikatelem ve smyslu ZPS. Pokud tak v uvedené lhůtě neučiní, platí, že drobným podnikatelem není. Na registrovaného uživatele prodejní brány NeteraPay se použijí veškerá ustanovení týkající se klientů, jestliže z povahy věci není toto vyloučeno.
16. Klient je odpovědný za to, že jeho emailová adresa bude po celou dobu trvání smluvního vztahu funkční a bude možno na ni zasílat elektronickou poštu. Společnost nenese odpovědnost v případech, kdy klient neudrží svou emailovou adresu funkční nebo kdy pravidelně nekontroluje přijaté e-mailové zprávy a včas na ně nereaguje.
17. Klient se zavazuje nepředat a nepřístupnit bez výslovného souhlasu Společnosti nebo bez zákonných důvodů třetím osobám informace o sjednaných obchodních a smluvních podmínkách, jakožto ani jiné informace týkající se obchodních aktivit Společnosti, obchodních nebo technologických postupů a know-how, pokud je klient v průběhu smluvního vztahu získá. To platí taktéž o informacích a postupech či zabezpečení internetového bankovníctví / uživatelského účtu. Klient se dále zavazuje zabránit zpřístupnění softwarového vybavení internetového bankovníctví / uživatelského účtu třetím osobám. Tyto povinnosti trvají i po skončení smluvního vztahu se Společností.

18. Společnost se zavazuje nepředat a nezpřístupnit bez souhlasu klienta nebo zákonných důvodů třetím osobám informace o klientovi, které získala v souvislosti se smlouvou nebo jejím plněním. Tím však není dotčeno plnění oznamovacích nebo informačních povinností vůči orgánům veřejné moci na základě právních předpisů.
19. Tyto VOP jsou pro stávající klienty platné a účinné od 1. 4. 2022 do odvolání a nahrazují veškeré předchozí VOP, pro nové jsou účinné ode dne předání.