

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Ultima Payments a.s.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

I. Preambula

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len ako „**VOP**“) spoločnosti **Ultima Payments a.s.**, so sídlom Panenská 13, 811 03 Bratislava, IČO: 46 955 208, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sa, vložka číslo 6792/B sú vypracované v zmysle § 273 Obchodného zákonníka, v súlade s účelom podľa § 64 ods. 2 písm. n) a podľa § 31 ods. 4 a 5 Zákona a tvoria súčasť zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou Ultima Payments a.s. a inou osobou, ktorá vstúpi so spoločnosťou do právneho vzťahu. VOP ustanovujú základné práva a povinnosti každého právneho vzťahu medzi Ultima Payments a.s. a jej Klientom, sú záväzné pre všetkých účastníkov tohto zmluvného vzťahu, ak sa strany výslovne písomne nedohodnú inak. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každého zmluvného vzťahu medzi Platobnou inštitúciou a Klientom.

II. Základné definície a pojmy

Pre účely týchto VOP a celého právneho vzťahu medzi Platobnou inštitúciou a Klientom (v zmysle definícií zmluvných strán tu uvedených) sa použijú definície a pojmy s nasledujúcim významom:

- Autentifikácia:** je postup, ktorý umožňuje Platobnej inštitúcii overiť totožnosť Klienta alebo oprávnenosť použitia platobného prostriedku, vrátane použitia personalizovaných bezpečnostných prvkov Klienta. Autentifikácia Klienta sa uskutočňuje pri jeho prístupovaní k platobnému účtu prostredníctvom príslušného technického zariadenia (ako je napr. počítač, mobil, tablet a pod.), v rámci ktorej Klient používa používateľské meno, heslo a autentifikačný kód, ktorý je potrebné získať pri prvom prístupe k platobnému účtu Klienta prostredníctvom zvoleného technického zariadenia/platobného prostriedku. Autentifikačný kód Klient získa na základe ním zadaných údajov pri vypĺňaní žiadosti o uzatvorenie Zmluvy a zvolení spôsobu doručenia autentifikačného kódu (spravidla formou „sms“ správy na telefónne číslo Klienta, e-mailu na elektronickú adresu Klienta).
- Autorizácia:** je udelenie súhlasu Klienta na vykonanie platobnej operácie, príp. inej dispozície s platobným účtom. Spôsoby autorizácie sú uvedené v týchto VOP, alebo Rámcovej zmluve alebo inej zmluve medzi Klientom a Platobnou inštitúciou. Autorizácia sa uskutočňuje prostredníctvom autorizačného kódu, ktorý je poskytnutý Klientovi Platobnou inštitúciou pri realizovaní platobného príkazu alebo prostredníctvom personálneho identifikátora.
- Dôverné informácie:** sú všetky informácie, údaje a dáta, ktoré sú obsahom zmluvných podmienok medzi Platobnou inštitúciou a Klientom a/alebo informácie, údaje, dáta o záležitostiach týkajúcich sa Klienta a Platobnej inštitúcie, ich obchodov, s ktorými sa účastníci oboznámili pri alebo v súvislosti s uzatváraním Zmluvy alebo pri realizácii úkonov počas jej platnosti, informácie o platobných operáciách a všetky ďalšie a akékoľvek iné informácie súvisiace s aktivitami niektorej zo zmluvných strán, ktoré majú určitú hodnotu a sú tak spôsobilé priniesť niekomu prospech alebo poškodiť Platobnú inštitúciu alebo Klienta alebo ktoré sú stranou, ktorá ich poskytuje označené za dôverné alebo ich dôverná povaha vyplýva z ich podstaty alebo z okolností známych druhej zmluvnej strane;
- IBAN (medzinárodné bankové číslo účtu):** je medzinárodné štandardizovaná forma čísla účtu, ktoré umožňuje jednoznačnú identifikáciu príjemcu na automatizované spracovanie platby, vrátane krajiny a bankovej inštitúcie. Skladá sa z kódu krajiny, kontrolného čísla (pre každého Klienta je vypočítané presne stanoveným algoritmom z kódu Platobnej inštitúcie, pred-čísla a čísla účtu), kódu bankovej/Platobnej inštitúcie, pred-čísla a čísla účtu Klienta
- Inkaso:** je platobná služba, pri ktorej sa suma platobnej operácie odpisuje z platobného účtu platiteľa, pričom platobný príkaz predkladá príjemca na základe súhlasu platiteľa s takýmto odpísaním udeleného príjemcovi, poskytovateľovi platobných služieb príjemcu alebo poskytovateľovi platobných služieb platiteľa; inkasom sa rozumie aj trvalý príkaz na inkaso.
- Internet/Mobil Banking:** je internetové rozhranie Platobnej inštitúcie slúžiace na elektronickú komunikáciu s Klientom. Klient prístupuje k svojmu platobnému účtu cez aplikáciu Internet Banking prostredníctvom webovej stránky Platobnej inštitúcie alebo cez aplikáciu Mobil Banking prostredníctvom internetového rozhrania svojho zariadenia, a to po autentifikácii Klienta. Pomocou Internet Bankingu a Mobil Bankingu môže Klient spravovať svoj platobný účet, vykonať jeho nastavenie, zadávať platobné príkazy, získavať informácie o platobnom účte: o jednotlivých platobných operáciách, zostatkoch na platobnom účte a pod.. Jednotlivé úkony vo vzťahu k platobnému účtu prostredníctvom Internet Bankingu alebo Mobil Bankingu môžu vyžadovať dodatočnú autorizáciu/autentifikáciu. Správu platobných prostriedkov vykonáva Klient prostredníctvom Internet Bankingu. Komunikácia prostredníctvom Internet Bankingu a Mobil Bankingu je šifrovaná a opatrená viacerým bezpečnostnými prvkami.
- Klient:** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá vstúpila s Platobnou inštitúciou do tých záväzkových vzťahov, ktorých predmetom sú, budú alebo môžu byť platobné služby, taktiež osoba, s ktorou Platobná inštitúcia rokovala o uzavretí obchodu no neuskutočnil sa a osoba, ktorá prestala byť Klientom Platobnej inštitúcie. Majiteľ účtu je osoba, ktorá uzatvorila s Platobnou inštitúciou zmluvu o zriadení účtu; Klient spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy, nekoná v rámci svojho zamestnania, povolania alebo podnikania, ak Zákon neustanovuje inak.
- NBS:** je Národná banka Slovenska, so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, IČO: 30844789, ktorá je nezávislou centrálnou bankou Slovenskej republiky; vykonáva svoju činnosť v súlade so zákonom č. 566/1992 Zb. O Národnej banke Slovenska, v znení neskorších predpisov, a realizuje aj dohľad nad činnosťou Platobnej inštitúcie v súlade so Zákomom.
- Obchodné podmienky („OP“):** je súhrn práv a povinností Klientov a Platobnej inštitúcie upravujúcich využívanie jednotlivých produktov/služieb platobného styku poskytovaných Platobnou inštitúciou, pokiaľ ich Platobná inštitúcia vydá pre príslušný

produkt alebo službu. Práva a povinnosti, ktoré nie sú upravené v OP príslušného produktu/služby sa spravujú týmito VOP. Ustanovenia OP majú prednosť pred ustanoveniami VOP ak nie je stanovené inak;

10. **Obchodný zákonník:** je zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov.
11. **Klientský identifikátor:** je unikátny údaj o Klientovi, na základe ktorého je možná jeho jedinečná identifikácia v systéme Platobnej inštitúcie. Klientským identifikátorom Klienta je spravidla jeho e-mailová adresa alebo číslo platobného účtu prideleného Platobnou inštitúciou a doplnkový overovací údaj, ktorý si volí klient vo svojom registračnom profile. Klient a Platobná inštitúcia si môžu v osobitných prípadoch, na základe dohody, určiť aj iný osobný identifikátor. Osobný identifikátor slúži na účely párovania, autentifikácie a aj na určenie príjemcu konkrétnej platobnej operácie.
12. **Personálny identifikátor (PIN):** je unikátny osobný identifikátor, ktorý je vytvorený Klientom v súlade s pravidlami pre silnú autentifikáciu a pokynmi uvedenými pri použití aplikácie Mobil Banking prostredníctvom príslušného platobného prostriedku. PIN je možné vytvoriť až po autentifikácii Klienta a získaní autentifikačného kódu Klienta. PIN má charakter personálneho identifikátora, ktorým disponuje jedine Klient. Platobná inštitúcia PIN-om nedisponuje a PIN neuchováva.
13. **Platiteľ:** je osoba, ktorá má zriadený platobný účet a predkladá platobný príkaz na odpísanie finančných prostriedkov z tohto platobného účtu poskytovateľovi platobných služieb alebo osoba, ktorá nemá zriadený platobný účet a predkladá platobný príkaz poskytovateľovi platobných služieb.
14. **Platobný identifikátor:** je jedinečný platobný identifikátor príslušnej platby vytvorený prostredníctvom aplikácie Mobil Banking, ktorý obsahuje súhlas Klienta s odčítaním určitej sumy platby z platobného účtu Klienta, po jeho predložení na zúčtovanie Platobnej inštitúcií prostredníctvom platobného prostriedku iného Klienta, prijímateľa platby. Platobný identifikátor neobsahuje identifikáciu príjemcu platobnej operácie, ale obsahuje súhlas Klienta s odpísaním konkrétnej sumy a meny platobnej operácie na základe pokynu iného Klienta, ktorý predloží konkrétny platný Platobný identifikátor na zúčtovanie. Pre platnosť Platobného identifikátora sa vyžaduje predchádzajúca autentifikácia Klienta prostredníctvom PIN-u. Platobný identifikátor môže obsahovať voliteľné parametre (ako napr. popis platby alebo bezpečnostný kód), ktoré môžu byť podľa ich charakteru vyžadované pri realizácii pokynu na zúčtovanie platby prijímateľom platby
15. **Platobná inštitúcia:** je obchodná spoločnosť Ultima Payments a.s., so sídlom Panenská 13, 811 03 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 46 955 208, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sa, vložka číslo 6792/B, ktorá je osobou oprávnenou na vykonávanie platobných služieb v súlade s Povoľením.
16. **Platobná operácia (inak aj „platba“):** je vklad finančných prostriedkov, výber finančných prostriedkov alebo prevod finančných prostriedkov na pokyn platiteľa alebo v jeho mene alebo na pokyn príjemcu poskytovateľovi platobných služieb formou úhrady, inkasa alebo prostredníctvom platobnej karty alebo iného platobného prostriedku. Platobná operácia je realizovaná v podobe:
 - Internej platobnej operácie, t.j. medzi platobnými účtami Klientov vedenými Platobnou inštitúciou alebo
 - Externej platobnej operácie, t.j. medzi platobným účtom Klienta a účtom vedeným u iného poskytovateľa platobných služieb
 - Podmienenej platobnej operácie, t.j. medzi platobným účtom Klienta vedeným Platobnou inštitúciou a platobným účtom Klienta, s ktorým ešte nebola uzatvorená platná a účinná Zmluva a v rámci svojich identifikačných údajov používa klientský identifikátor uvedený v príslušnom platobnom príkaze podmienenej platobnej operácie. Doba splatnosti Podmienenej platobnej operácie je 14 dní ; v prípade ak v priebehu obdobia splatnosti nedôjde k otvoreniu platobného účtu a nadobudnutiu platnosti a účinnosti Zmluvy medzi Klientom a Platobnou inštitúciou, podmienená platobná operácia sa neuskutoční a rezervovaná suma podmienenej platobnej operácie sa opätovne uvoľní na platobnom účte platiteľa.
17. **Platobná služba:** je vykonávanie platobných operácií Platobnou inštitúciou (v súlade s súlade s Povoľením), na základe záväzkového vzťahu s Klientom. Platobná inštitúcia pri konkrétnej platobnej službe určí maximálnu lehotu na jej vykonanie, inak je **maximálna lehota na vykonanie platobnej služby** 5 pracovných dní, to sa nevzťahuje na platobné operácie, pri ktorých je Platobná inštitúcia povinná zabezpečiť prevedenie sumy platobnej operácie v súlade s časťou 3, článkom I týchto VOP;
18. **Platobný prostriedok** – je personalizované zariadenie alebo súbor postupov dohodnutý medzi Klientom a Platobnou inštitúciou, ktoré sa používajú na účely predkladania platobného príkazu, najmä internetové rozhranie s platobnou aplikáciou Internet Banking alebo Mobil Banking alebo iný obdobný prostriedok slúžiaci na účely predkladania platobných príkazov. Platobná inštitúcia neposkytuje technické prostriedky Klientom ako platobné prostriedky, na požiadanie však poskytne informácie o vhodnosti príslušného zariadenia na využívanie služieb Internet/Mobil Bankingu Platobnej inštitúcie.
19. **Platobný príkaz:** je pokyn platiteľa alebo príjemcu poskytovateľovi platobných služieb na uskutočnenie platobnej operácie, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
 - **Jednorazový:** prevodný príkaz uskutočnený Klientom jednorazovo;
 - **Trvalý platobný príkaz:** príkaz nastavený na pravidelné platby v súlade s náležitosťami Platobnej inštitúcie;
 - **Hromadný platobný príkaz:** platobný príkaz znejúci na viacero platobných operácií;Všetky platobné príkazy v rámci platobného styku realizovaného Platobnou inštitúciou sú realizované elektronickou formou, prostredníctvom aplikácií Internet/Mobil Banking-u Platobnej inštitúcie. Iná forma platobných príkazov je možná len v prípade ak sa tak Klient s Platobnou inštitúciou výslovne osobitne dohodnú, nad rámec týchto VOP.
20. **Platobný styk:** sú všetky platobné operácie a činnosti súvisiace s vedením platobného účtu;
21. **Platobný účet:** je bežný účet alebo iný účet vedený u poskytovateľa platobných služieb na meno a priezvisko, ak ide o fyzickú osobu, obchodné meno alebo názov, ak ide o právnickú osobu, jedného alebo viacerých používateľov platobných služieb, ktorý sa používa na vykonávanie platobných operácií a poskytovanie platobných služieb. Prostredníctvom platobného účtu

je možné realizovať akékoľvek platobné operácie, ktoré poskytuje Platobná inštitúcia pre svojich Klientov, v rámci platobných služieb;

22. **Povolenie:** je povolenie podľa § 64 ods. 1 Zákona, udelené NBS pod registračným číslom: 100-000-265-126. Toto povolenie oprávňuje Platobnú inštitúciu poskytovať tieto Platobné služby:
- §2 odsek 1, písmeno c) Zákona: vykonávanie platobných operácií vrátane prevodu finančných prostriedkov z platobného účtu alebo na platobný účet vedený u poskytovateľa platobných služieb
 1. úhradou,
 2. prostredníctvom platobnej karty alebo iného platobného prostriedku,
 3. inkasom,
 - časť §2 odsek 1, písmeno e) Zákona: vydávanie platobného prostriedku
23. **Politicky exponovaná osoba (inak aj „PEP“):** je osoba definovaná v ustanovení § 6 zákona AML, t.j. fyzická osoba, ktorej je alebo bola zverená významná verejná funkcia, za ktorú sa považuje: a) hlava štátu, predseda vlády, podpredseda vlády, minister, vedúci ústredného orgánu štátnej správy, štátny tajomník alebo obdobný zástupca ministra, b) poslanec zákonodarného zboru, c) sudca najvyššieho súdu, sudca ústavného súdu alebo iných súdnych orgánov vyššieho stupňa, proti rozhodnutiu ktorých sa s výnimkou osobitných prípadov už nemožno odvolať, d) člen dvora audítorov alebo rady centrálnej banky, e) veľvyslanec, chargé d'affaires, f) vysoko postavený príslušník ozbrojených síl, ozbrojených zborov alebo ozbrojených bezpečnostných zborov g) člen riadiaceho orgánu, dozorného orgánu alebo kontrolného orgánu štátneho podniku alebo obchodnej spoločnosti patriacej do vlastníctva štátu, alebo h) osoba v inej obdobnej funkcii vykonávanej v inštitúciách Európskej únie alebo v medzinárodných organizáciách, alebo i) člen štatutárneho orgánu politickej strany alebo politického hnutia. Politicky exponovanou osobou sa na účely tejto definície rozumie aj fyzická osoba, ktorou je manžel, manželka alebo osoba, ktorá má podobné postavenie ako manžel alebo manželka osoby v predchádzajúcej vete, dieťa, zať, nevesta osoby uvedenej v predchádzajúcej vete, alebo osoba, ktorá má podobné postavenie ako zať alebo nevesta osoby uvedenej v predchádzajúcej vete, alebo jej rodič. Politicky exponovanou osobou sa rozumie aj fyzická osoba, o ktorej je známe, že je konečným užívateľom výhod rovnakého klienta alebo inak ovláda rovnakého klienta ako osoba uvedená v prvej vete tejto definície, alebo podniká spolu s osobou uvedenou v prvej vete tejto definície, alebo klienta, ktorý bol zriadený v prospech osoby uvedenej v odseku v prvej vete tejto definície.
24. **Poskytovateľ platobných služieb:** je Platobná inštitúcia, iná platobná inštitúcia, zahraničná platobná inštitúcia alebo pobočka zahraničnej platobnej inštitúcie, banka, zahraničná banka, pobočka zahraničnej banky, ktorá má v bankovom povolení uvedené aj poskytovanie platobných služieb a zúčtovanie, poštový podnik, inštitúcia elektronických peňazí, zahraničná inštitúcia elektronických peňazí alebo pobočka zahraničnej inštitúcie elektronických peňazí a iné subjekty uvedené v § 2 ods. 3 Zákona.
25. **Pracovný deň:** je deň, v ktorom svoju činnosť vykonáva Platobná inštitúcia a iní poskytovatelia platobných služieb, spravidla pondelok až piatok. Pracovným dňom nie sú dni pracovného pokoja (víkendy, štátne a iné sviatky a dni oficiálne deklarované ako dni pracovného pokoja v Slovenskej republike), príp. iné dni, ktoré vyhlási Platobná inštitúcia ako nepracovné pokiaľ nie je uvedené inak;
26. **Predpisy AML:** sú predpisy zamerané na ochranu a predchádzanie legalizácie príjmov z trestnej činnosti a na ochranu pred financovaním terorizmu, predovšetkým zákon č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon AML“) a všetky súvisiace právne predpisy, vrátane vykonávacích predpisov a noriem, ako aj Program vlastnej činnosti Platobnej inštitúcie zameranej proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti a financovaniu terorizmu v aktuálnom znení, vrátane všetkých príloh a súvisiacich interných dokumentov predpisov Platobnej inštitúcie.
27. **Príjemca:** je osoba, ktorá je pri vykonávaní platobnej služby označená ako príjemca finančných prostriedkov príslušnej platobnej operácie alebo osoba, ktorá na základe predchádzajúceho súhlasu platiteľa s odpísaním sumy platobnej operácie s platobného účtu platiteľa, predloží Platobnej inštitúcii Platobný identifikátor na zúčtovanie príslušnej platobnej operácie;
28. **Prostriedkami diaľkovej komunikácie** sa na účely tohto zákona rozumejú spôsoby, ktoré sa môžu bez súčasnej fyzickej prítomnosti poskytovateľa platobných služieb a používateľa platobných služieb použiť na uzatvorenie Zmluvy.
29. **Reklamačný poriadok:** je súhrn práv a povinností upravujúci postup Klienta pri uplatňovaní a vybavovaní akýchkoľvek reklamácií poskytovania platobnej služby Platobnou inštitúciou;
30. **Sadzobník poplatkov:** je prehľad poplatkov za úkony a platobné operácie poskytované Klientovi Platobnou inštitúciou. Sadzobník poplatkov tvorí súčasť týchto VOP a Zmluvy s Klientom. Platobná inštitúcia je oprávnená Sadzobník poplatkov kedykoľvek meniť a aktualizovať. Zmeny v Sadzobníku poplatkov sú platné a účinné okamihom zverejnenia upraveného Sadzobníka poplatkov v priestoroch a na webovom sídle Platobnej inštitúcie, s upozornením od kedy je Sadzobník poplatkov platný, alebo zaslaním aktualizovanej verzie Sadzobníka poplatkov Klientovi, okrem prípadov ak Zákon alebo tieto VOP stanovujú inak;
31. **Úhradou:** sa rozumie platobná služba, pri ktorej sa suma platobnej operácie odpisuje z platobného účtu platiteľa na základe pokynu platiteľa a pripisuje na platobný účet príjemcu prostredníctvom poskytovateľa platobných služieb; úhradou sa rozumie aj trvalý príkaz na úhradu.
32. **Webová stránka / sídlo:** je internetová stránka www.ultimapayments.com, ktorá je oficiálnym webovým sídlom Platobnej inštitúcie, prostredníctvom ktorej, resp. jej podstránok/domén nižšej kategórie, emailových adries a aplikácií (napr. Internet Banking/Mobil Banking) je uskutočňovaná komunikácia medzi Platobnou inštitúciou a Klientom.
33. **Zákon:** je zákon č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;

34. **Zmluva:** je záväzkovým právnym vzťahom medzi Platobnou inštitúciou a Klientom, ktorého predmetom je poskytovanie platobných služieb Platobnou inštitúciou, a ktorá vzniká na základe právne záväzného aktu Klienta vykonaného v písomnej alebo elektronickej forme na poskytnutie platobnej služby alebo zriadenie platobného účtu. Súčasťou Zmluvy sú i tieto VOP, Sadzobník poplatkov, príp. i OP pre príslušný produkt/platobnú službu, pre ktorú sa Klient rozhodol ak sú vydané, pokiaľ nie je uvedené inak. Zmluva spĺňa podmienky rámcovej zmluvy v súlade s §31 ods. 5 Zákona
35. **PCI DSS:** sú medzinárodné bezpečnostné štandardy (Payment Card Industry Data Security Standard), v znení prípadných úprav, ktorých cieľom je zamedziť únikom citlivých dát o držiteľoch platobných kariet.
36. **Kartová asociácia:** je napríklad Mastercard, Visa alebo iná asociácia či organizácia podľa tejto zmluvy (napríklad Discover Global Network a UnionPay), vrátane ich materských, pridružených, dcérskych alebo nástupníckych spoločností.
37. **Pravidlá Kartových asociácií:** je súhrn predpisov a pravidiel spoločností Mastercard, Visa a iných Kartových asociácií alebo organizácií, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva, v znení prípadných úprav
38. **Platobný terminál:** technické zariadenie Platobnej inštitúcie určené na prijímanie kariet a na realizáciu Platobnej operácie:
 - a) POS terminál - elektronické zariadenie určené na snímanie údajov z magnetického prúžku, čipu Karty alebo bezkontaktné.
 - b) iné technické zariadenie odovzdané alebo sprístupnené Klientovi Platobnej inštitúcie alebo dodávateľom používané v priamej súvislosti s prijímaním kariet.

2. VZNIK A ZÁNIK ZÁVAZKOVÉHO VZŤAHU

I. Uzavretie Zmluvy, otvorenie platobného účtu

1. Platobná inštitúcia poskytuje platobné služby a umožňuje realizovať platobné príkazy Klientovi na základe Zmluvy s Klientom. Súčasťou Zmluvy sú tieto VOP, Sadzobník poplatkov, príp. iné dokumenty, s ktorých znením Klient súhlasí a stávajú sa tak súčasťou Zmluvy.
2. Klient sa zaväzuje uvádzať všetky informácie, ktoré poskytuje pri uzatváraní Zmluvy vždy pravdivo, úplne, presne a zrozumiteľne, v opačnom prípade je Platobná inštitúcia oprávnená návrh Zmluvy nepriať, resp. Zmluva je neplatnou. So súhlasom Platobnej inštitúcie je možné Zmluvu po doplnení jednotlivých údajov následne konvalidovať
3. Zmluvu medzi Klientom a Platobnou inštitúciou je možné uzatvoriť písomne alebo elektronicke prostredníctvom webovej stránky Platobnej inštitúcie prostriedkami diaľkovej komunikácie, príp. iným obdobným spôsobom, na základe ktorého je možné jednoznačne identifikovať kladný prejav vôle Klienta so zmluvnými podmienkami Platobnej inštitúcie. Záväzkový vzťah vzniká podpisom/potvrdením príslušných právnych aktov Klientom alebo prijatím elektronického návrhu Zmluvy pravdivo a úplne vyplneného Klientom a potvrdením Platobnou inštitúciou. O prijatí návrhu Klienta a účinnosti Zmluvy uzatvorenej elektronicke alebo iným obdobným spôsobom, po splnení všetkých podmienok nevyhnutných k nadobudnutiu účinnosti Zmluvy je Klient bezodkladne Platobnou inštitúciou informovaný (napr. potvrdzujúci email.) Platobná inštitúcia poskytne Klientovi všetky nevyhnutné informácie o Zmluve, vrátane týchto VOP vždy po nadobudnutí účinnosti Zmluvy.
4. Dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti Zmluvy sa stávajú tieto VOP, príp. OP vzťahujúce sa k platobnej službe, ktorú sa Klient zaviazal užívať, záväzné pre všetky zmluvné strany. Jednotlivé časti zmluvného vzťahu, podľa svojej povahy, platia až do doby úplného vysporiadania práv a záväzkov medzi Platobnou inštitúciou a Klientom.
5. Platobná inštitúcia zriaďuje Klientovi platobný účet v priebehu vzniku záväzkového vzťahu, pokiaľ sa strany nedohodnú inak. Platobná inštitúcia vedie platobný účet počas celej doby účinnosti Zmluvy, až pokiaľ Klient neprejaví záujem o jeho zrušenie. Klient nadobúda plný prístup k jednotlivým funkcionalitám Platobného účtu po splnení podmienok súvisiacich so vznikom záväzkového vzťahu a uzatváraním Zmluvy (po vykonaní identifikácie a overení identifikácie Klienta, prijatí opatrení na overenie identifikácie konečného užívateľa výhod a pod.), po nadobudnutí účinnosti Zmluvy. Za účelom splnenia podmienok súvisiacich so vznikom záväzkového vzťahu je Platobná inštitúcia oprávnená požadovať vykonanie overovacej platby v prospech platobného účtu Klienta alebo splnenie inej podmienky. Klient súhlasí, že až do momentu splnenia všetkých vyžadovaných podmienok a úkonov súvisiacich so vznikom záväzkového vzťahu môže byť funkcionalita platobného účtu obmedzená až do momentu riadneho splnenia podmienok určených Platobnou inštitúciou a nadobudnutia účinnosti Zmluvy
6. Každý platobný účet má pridelené svoje číslo, ktoré je generované automaticky a ktoré je v rámci Platobnej inštitúcie a jej systému platobných účtov unikátne. V osobitných prípadoch je Platobná inštitúcia oprávnená meniť čísla platobných účtov z dôvodov zmien v bankovom informačnom systéme, o takejto zmene je však povinná bezodkladne informovať Klienta. Klient je oprávnený zriadiť si i viacero platobných účtov/podúčtov, v rámci príslušnej funkcionality platobného účtu prostredníctvom Internet Bankingu alebo Mobil Bankingu.
7. Klient má právo pristupovať k platobnému účtu prostredníctvom ním zvoleného platobného prostriedku. Platobná inštitúcia je oprávnená vyžadovať autentifikáciu platobného prostriedku. Klient je oprávnený pristupovať k informáciám týkajúcim sa platobného účtu prostredníctvom Internet/Mobil Bankingu. Platobná inštitúcia neposkytuje výpisy a iné informácie o platobnom účte v písomnej podobe ak sa strany nedohodnú inak alebo ak Zákon nestanovuje inak, v individuálnom prípade môžu jednotlivé informácie podliehať poplatkom v súlade so sadzobníkom poplatkov.
8. Klient je oprávnený v plnom rozsahu disponovať s platobným účtom a prostriedkami na ňom, v súlade s podmienkami stanovenými týmito VOP a súvisiacimi dokumentmi. Jednotlivé funkcionality platobného účtu, predovšetkým realizáciu platobných príkazov je Klient oprávnený vykonávať po autorizácii platobnej operácie. Za účelom zabezpečenia vyššej bezpečnosti pri realizácii prevodných príkazov, môže byť stupeň autorizácie na základe oznámenia Platobnej inštitúcie doplnený alebo upravený, príp. je Klient oprávnený v rámci príslušnej funkcionality zvoliť si vlastný bezpečnostný kód.

9. Klient je oprávnený určiť aj inú osobu na výkon niektorých funkcionalít platobného účtu, na základe disponentského oprávnenia alebo osobitného plnomocenstva. Klient je oprávnený zriadiť viacero osôb ako disponentov s platobným účtom. Klient berie na vedomie, že v prípade zriadenia disponentského oprávnenia vo vzťahu k príslušnej fyzickej osobe, táto koná a disponuje s účtom a so všetkými prostriedkami na platobnom účte ako disponent samostatne, i napriek akýmkoľvek obmedzeniam v konaní vyplývajúcim z príslušných registrov (napr. povinnosť spoločného konania uvedeného v obchodnom registri, obmedzenej výšky obchodov a pod.). Zriadiť alebo zrušiť disponentské oprávnenie vo vzťahu k platobnému účtu právnickej osoby v prípade ak má právnická osoba ustanovené spoločné konanie viacerých osôb môžu len tieto osoby spoločne, v súlade s výpisom z obchodného registra, či inej obdobnej evidencie.
10. Platobná inštitúcia je oprávnená stanoviť minimálny zostatok na platobnom účte a taktiež minimálnu hodnotu prevodu pre konkrétny druh platobnej operácie. Klient je povinný dodržať minimálnu hodnotu prevodu ako aj minimálny zostatok na platobnom účte, inak Platobná inštitúcia platby nezrealizuje. Zníženie minimálnej hodnoty stanovenej pre príslušnú platobnú operáciu alebo prečerpanie minimálneho zostatku na platobnom účte môže nastať len s predchádzajúcim súhlasom Platobnej inštitúcie.
11. Klient a Platobná inštitúcia sa dohodli, že prostriedky na platobných účtoch v Platobnej inštitúcii nie sú úročené.
12. Jednotlivé úkony súvisiace s vedením platobného účtu môžu podliehať poplatkom, pokiaľ je takýto úkon súvisiaci s vedením platobného účtu uvedený v aktuálnom Sadzobníku poplatkov Platobnej inštitúcie, s uvedením príslušnej sadzby poplatku za príslušný úkon, čo Klient berie na vedomie. Klient sa zaväzuje za úkony, ktoré sú Platobnou inštitúciou v rámci platobného styku spoplatňované, uhrádzať poplatky podľa aktuálneho Sadzobníka poplatkov platného v deň uskutočnenia príslušného úkonu. Jednotlivé informačné služby týkajúce sa zmluvy, VOP alebo platobného účtu, ak tak stanovujú ustanovenia týchto VOP alebo Zákona, sú oslobodené od poplatkov.
13. Počas platnosti Zmluvy je ktorýkoľvek Klient oprávnený požiadať Platobnú inštitúciu o zmenu Zmluvy, zmenu nastavenia platobného účtu, a pod. prostredníctvom príslušného platobného prostriedku v rámci Internet/Mobil Bankingu. Predmet Zmluvy je možné doplniť vždy ak o to Klient požiada spôsobom stanoveným pre konkrétny typ Zmluvy/platobnej služby. Zúženie predmetu Zmluvy je možné len vo výpovedných lehotách, ktoré sú stanovené pre konkrétny typ platobnej služby, pokiaľ sa strany nedohodnú inak.

II. Zánik zmluvného vzťahu, zrušenie platobného účtu

1. Zmluvu je možné uzatvoriť na dobu určitú (príp. označená ako „viazanosť“) alebo na konkrétny obchod/konkrétny počet činností platobného styku ak je to výslovne uvedené v Zmluve. V prípade ak nie je v Zmluve uvedená doba platnosti alebo konkrétny obchod/počet činností platobného styku na ktoré sa uzatvára, uzatvára sa Zmluva na dobu neurčitú.
2. Zmluva medzi Platobnou inštitúciou a Klientom zaniká na základe nasledovných skutočností:
 - a) dohodou zmluvných strán,
 - b) uplynutím doby platnosti Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú,
 - c) včasným a riadnym splnením zmluvných podmienok Zmluvy uzatvorenej na konkrétnu činnosť platobného styku,
 - d) výpoveďou jednej zo zmluvných strán v súlade so Zmluvou,
 - e) odstúpením od zmluvy na základe zákonných dôvodov,
 - f) zánikom Platobnej inštitúcie alebo Klienta právnickej osoby bez právneho nástupcu alebo smrťou fyzickej osoby.
3. Zmluva, ktorá je uzatvorená na dobu určitú, môže byť predĺžená na základe prejavu vôle Klienta vykonaného najneskôr ku dňu zániku Zmluvy, spravidla spôsobom akým bola uzatvorená. V prípade ak sa vyžaduje na predĺženie platnosti Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú uhradenie určitého poplatku na ďalšie obdobie platnosti Zmluvy, Zmluva sa predlžuje uhradením príslušného poplatku Klientom najneskôr ku dňu uplynutia posledného dňa platnosti Zmluvy.
4. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzatvorenia medzi zmluvnými stranami a účinnosť dňom splnenia všetkých podmienok súvisiacich so vznikom záväzkového vzťahu medzi Platobnou inštitúciou a Klientom a jej potvrdením Platobnou inštitúciou v súlade s časťou 2 článku 1 ods. 3 týchto VOP.
5. Platobná inštitúcia je oprávnená vypovedať Zmluvu s Klientom s účinkom ku dňu doručenia výpovede Klientovi ak:
 - a) Klient porušil Zmluvu alebo konal v rozpore s VOP alebo OP a nevykonával nápravu v lehote, ktorá mu bola Platobnou inštitúciou poskytnutá; pokiaľ nie je takáto lehota výslovne uvedená pri porušení konkrétnej zmluvnej povinnosti Klienta, uplatňuje sa 15 dňová lehota na nápravu;
 - b) Klient opakovane alebo hrubo poruší zmluvné podmienky;
 - c) V priebehu jedného roka nedošlo k žiadnemu pohybu alebo platobnej operácii na platobnom účte zo strany Klienta;
 - d) existuje dôvodné podozrenie, že Klient konal v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi, so zásadami poctivého obchodného styku, vykonával neobvyklú obchodnú operáciu nasvedčujúcu konaniu smerujúcu k legalizácii príjmov z trestnej činnosti alebo financovaniu terorizmu alebo iného trestného činu alebo tak ustanovujú predpisy AML alebo v pomeroch Klienta došlo k výrazným zmenám, ktoré nedávajú záruku riadneho plnenia podmienok Zmluvy
6. Klient je oprávnený vypovedať Zmluvu s Platobnou inštitúciou písomnou formou s účinkom ku dňu doručenia Platobnej inštitúcií v prípade, ak:
 - a) Platobná inštitúcia opakovane a/alebo hrubo poruší Zmluvu;
 - b) Klient nesúhlasí so zmenou Zmluvy, týchto VOP alebo OP pre príslušný produkt;
 - c) Platobná inštitúcia poskytuje platobné služby v rozpore so Zákonom.

7. Ak nie je medzi Platobnou inštitúciou a Klientom dohodnuté inak a všeobecne záväzné právne predpisy neurčujú inak, sú Klient i Platobná inštitúcia oprávnení kedykoľvek jednostranne, bez uvedenia dôvodu vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, a to spravidla vyplnením a potvrdením príslušného formulára v rámci aplikácie Internet Banking (výpoveď/zrušenie účtu) alebo písomnou výpoveďou adresovanou na adresu sídla Platobnej inštitúcie. Výpovedná doba pri výpovedi bez udania dôvodu je 45 dní. Výpovedná doba začína plynúť dňom doručenia výpovede druhej zmluvnej strane. Za doručenie výpovede sa považuje aj zaznamenanie v systéme Internet Bankingu.
8. Hrubým porušením Zmluvy sa pre účely Zmluvy považuje také porušenie zmluvných podmienok, ktoré je spôsobilé privodiť druhej strane ujmu v každom jednotlivom prípade vo výške minimálne 5.000,-€ alebo ak tak ustanovuje Zmluva.
9. Klient má právo zrušiť platobný účet v súlade s týmito VOP ak má vysporiadané všetky svoje záväzky voči Platobnej inštitúcií. Žiadosť o zrušenie platobného účtu sa považuje za výpoveď Zmluvy podľa predchádzajúceho ods. 7 tohto článku VOP v prípade ak Klient už nemá žiadny ďalší platobný účet v Platobnej inštitúcií.
10. Klient spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy uzatvorenej prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, a to na základe vyplnenia príslušného formulára o odstúpení uvedených na webovej stránke Platobnej inštitúcie, ktorý sa nachádza tu alebo zaslaním písomného odstúpenia. Klient spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa účinnosti Zmluvy. V prípade ak Klient využil akékoľvek služby podliehajúce poplatku, Klient je povinný uhradiť takéto poplatky za služby, ktoré mu boli do momentu doručenia odstúpenia skutočne poskytnuté; cena nesmie byť neprimeraná rozsahu poskytnutej služby.
11. V prípade zániku zmluvného vzťahu, Klient alebo jeho právny nástupca určí, kam majú byť prevedené zostatky na platobných účtoch Klienta. Ak Klient neurčí, ako má byť so zostatkom naložené, Platobná inštitúcia po ukončení vzájomného záväzkového vzťahu eviduje tento zostatok až do premĺčania nároku na jeho výplatu a neúročí ho. Výplatu zostatku Klienta na platobnom účte uskutoční Platobná inštitúcia len v tom prípade ak celkové náklady na vyplatenie takéhoto zostatku neprevýšia samotný zostatok.
12. V prípade úmrtia Klienta Platobná inštitúcia zablokuje platobný účet a s peňažnými prostriedkami naloží podľa právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu v dedičskom konaní. Úmrtím Klienta zanikajú všetky disponentské oprávnenia k platobnému účtu vo vzťahu ku všetkým osobám, ktorým boli udelené.

III. Blokovanie platobného účtu

1. Platobná inštitúcia zablokuje finančné prostriedky na platobnom účte Klienta v prípade výkonu rozhodnutia alebo exekúcie prikázaním pohľadávky z platobného účtu v Platobnej inštitúcií nariadeného súdom, exekútorom, daňovým úradom alebo iným oprávneným orgánom alebo ak je tak Platobná inštitúcia povinná urobiť na základe platného právneho predpisu, predpisov AML, vykonateľného rozhodnutia súdu alebo orgánu štátnej správy. Nakladanie s finančnými prostriedkami vo výške presahujúcej blokovanú sumu nie je obmedzené.
2. Klient je povinný včas informovať Platobnú inštitúciu o tom, že peňažné prostriedky na jeho účte sú vylúčené alebo nepodliehajú výkonu rozhodnutia alebo exekúcií a tieto skutočnosti preukázať relevantnými dokladmi. V opačnom prípade Platobná inštitúcia nie je oprávnená odblokovať platobný účet a nezodpovedá za prípadne spôsobenú škodu.
3. Platobná inštitúcia je oprávnená blokovať disponovanie s peňažnými prostriedkami na platobnom účte Klienta na nevyhnutnú dobu a v nevyhnutnom rozsahu v prípade (i) ak nadobudne podozrenie, že peňažné prostriedky na účte sú určené na spáchanie trestného činu, pochádzajú z trestnej činnosti alebo z účasti na trestnej činnosti alebo sa Klient dopustil konania ktoré odôvodňuje blokovanie podľa predpisov AML, alebo že (ii) konanie Klienta nie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo týmito všeobecnými obchodnými podmienkami alebo hrozí bezprostredné spôsobenie škody Klientovi alebo Platobnej inštitúcií, (iii) z bezpečnostných dôvodov, v prípade podozrenia, že bola vykonaná neautorizovaná platobná operácia, (iv) ak sa Klient dostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy, (v) vyhlásenia konkurzu na majetok Klienta, začatia reštrukturalizácie Klienta, zrušenia návrhu na vyhlásenie konkurzu z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov na odmenu správcu konkurznej podstaty, vstupu Klienta do likvidácie, alebo (vi) neprimeraného zvýšenia rizika platobnej schopnosti Klienta v krátkom období v súlade s predpismi AML.
4. Platobná inštitúcia si vyhradzuje právo zablokovať platobný prostriedok, resp. prístup k príslušnej aplikácii autorizovanej platobným prostriedkom:
 - a) z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti platobného prostriedku alebo
 - b) z dôvodov podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia platobného prostriedku,
 - c) V prípade ak vznikne podozrenie zneužitia rozhrania Internet Banking alebo Mobil Banking alebo dôjde k zneužitiu rozhrania Internet Banking alebo Mobil Banking.

3. POUŽÍVANIE PLATOBNÝCH SLUŽIEB

I. Všeobecné ustanovenia

1. Platobné služby sú uskutočňované prostredníctvom platobného účtu Klienta, bezhotovostnou formou, elektronicky prostredníctvom aplikácie Internet Banking alebo Mobil Banking v súlade so Zmluvou, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
2. Platobné operácie sú realizované na základe platobných príkazov Klientov. Klient zodpovedá za dostatočné množstvo finančných prostriedkov na každom svojom platobnom účte nevyhnutných k vykonaniu jednotlivých platobných operácií.
3. Platby sa pripisujú na platobné účty bez obmedzení, po predložení požiadavky na zúčtovanie príslušnej platobnej operácie, v súlade s pravidlami pre príslušný platobný systém a pravidlami príslušného poskytovateľa/poskytovateľov platobných služieb. Informácie o podmienkach realizácie konkrétnych platobných operácií vo vzťahu k iným poskytovateľom platobných

služieb ako je Platobná inštitúcia, vrátane partnerských poskytovateľov platobných služieb sú uvedené na webovom sídle Platobnej inštitúcie.

4. Platobné operácie sú realizované v deň kedy boli prijaté na zúčtovanie Platobnou inštitúciou v prípade ak boli prijaté pred koncom príslušného pracovného dňa, ak nie je uvedené inak. Externé platby realizované úhradou, na základe platobného príkazu platiteľa, ktorý je klientom iného poskytovateľa platobných služieb ako je Platobná inštitúcia sa pripisujú na platobný účet Klienta priebežne, najneskôr do konca pracovného dňa, v ktorom boli prijaté na zúčtovanie Platobnou inštitúciou ak bola informácia o kreditnom pohybe v prospech platobného účtu Klienta obdržaná v príslušný deň, inak nasledujúci pracovný deň. Externé platby realizované úhradou Klienta sa odpíšu z platobného účtu Klienta v deň splatnosti platobného príkazu; ak tento deň nie je pracovným dňom, Platobná inštitúcia odpíše sumu platobného príkazu nasledujúci pracovný deň, ak deň splatnosti nie je uvedený v platobnom príkaze. Platobná inštitúcia odpíše platbu v ten istý pracovný deň ako je deň prijatia platobného príkazu alebo najbližší pracovný deň. Podmienené platobné operácie sú realizované rezerváciou príslušnej sumy platobného príkazu v prospech príjemcu dňom vykonania podmienenej platobnej operácie a pripísané dňom nadobudnutia účinnosti Zmluvy medzi príjemcom ako Klientom Platobnej inštitúcie do uplynutia obdobia splatnosti podmienenej platobnej operácie; po uplynutí obdobia splatnosti podmienenej platobnej operácie nie je možné uskutočniť takúto platbu a suma platby sa pripíše späť na účet platiteľa.
5. Klient zodpovedá za všetky údaje každého jedného platobného príkazu, za jeho úplnosť, správnosť a pravdivosť. Platobná inštitúcia má právo odmietnuť vykonanie platobného príkazu, v prípade že existuje dôvodné podozrenie, že vykonanie takéhoto príkazu je v rozpore so Zmluvou, všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä predpismi AML a/alebo dobrými mravmi alebo je platobný príkaz nejasný, neúplný, nesprávny alebo neurčitý; o takomto konaní bezodkladne informuje Klienta.
6. Ak platobný príkaz obsahuje informácie alebo inštrukcie, na základe ktorých nemožno vykonať platobnú operáciu alebo nemožno zachovať inštrukcie, ktoré Klient požaduje alebo z iných dôvodov sa nepodarí platbu zúčtovať, Platobná inštitúcia pripíše platbu späť na platobný účet Klienta alebo ho vyzve na zadanie nových inštrukcií alebo ich doplnenie. V prípade, ak platobný príkaz Klienta obsahuje nesprávny údaj (bankové spojenie, či iné) v dôsledku čoho iný poskytovateľ platobných služieb príjemcu prevedené finančné prostriedky vráti, Platobná inštitúcia pripíše tieto finančné prostriedky späť na platobný účet Klienta po odrátaní aplikovateľných poplatkov súvisiacich s platbou podľa Sadzovníka poplatkov
7. S účtom je oprávnený nakladať jedine majiteľ platobného účtu. Iná osoba ako majiteľ platobného účtu (ďalej tiež len „oprávnená osoba“) môže nakladať s platobným účtom len na základe plnomocenstva udeleného majiteľom platobného účtu s uvedením konkrétného úkonu, na ktorý je splnomocnenec oprávnený, a na ktorom je jeho podpis osvedčený alebo na základe zriadenia disponentského oprávnenia k nakladaniu s finančnými prostriedkami na platobnom účte (v rámci príslušných nastaviteľných parametrov), v súlade s príslušnou funkcionalitou príslušného rozhrania Internet Banking, po autorizácii takého pokynu majiteľom platobného účtu. Oprávnená osoba musí vykonať autentifikáciu pred použitím platobného účtu Klienta a prístupí k Zmluve ako oprávnená osoba.
8. Okamihom prijatia platobného príkazu sa rozumie okamih, keď Platobná inštitúcia prijala platobný príkaz, ktorý bol predložený priamo platiteľom, nepriamo príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu alebo prostredníctvom poskytovateľa platobných iniciačných služieb. Ak okamihom prijatia nie je pracovný deň, platobný príkaz sa považuje za prijatý v nasledujúci pracovný deň. Poskytovateľ platobných služieb môže určiť čas pred koncom pracovného dňa, po uplynutí ktorého sa každý prijatý platobný príkaz považuje za prijatý v nasledujúci pracovný deň. Odpísanie finančných prostriedkov z platobného účtu platiteľa sa nemôže vykonať pred okamihom prijatia platobného príkazu.

II. Druhy platobných služieb a ich realizácia

1. Klient je oprávnený uskutočňovať akúkoľvek platobnú operáciu až po vykonaní autentifikácie, v rámci webového rozhrania Internet Banking alebo mobilného rozhrania Mobil Banking.
2. Klient je v rámci platobných služieb poskytovaných Platobnou inštitúciou oprávnený vykonávať nasledovné platobné operácie:
 - a) Príjem finančných prostriedkov na základe platobného príkazu u iného poskytovateľa platobných služieb,
 - b) Platobné operácie prostredníctvom webového rozhrania Internet Banking („**webové platby**“),
 - c) Platobné operácie prostredníctvom rozhrania Mobil Banking za použitia platobného prostriedku („**mobilné platby**“)
3. Platobné operácie musia byť Klientom alebo oprávnenou osobou autorizované pred ich vykonaním. Webovú platobnú operáciu je možné autorizovať autorizačným kódom, mobilnú platbu je možné autorizovať personálnym identifikátorom prostredníctvom Klientom autentifikovaného platobného prostriedku.
4. Webové platby v súlade s predchádzajúcim ods. 2 písm. b) tohto článku VOP je možné realizovať ako interné platby, t.j. medzi platobnými účtami Klientov vedených Platobnou inštitúciou alebo ako externé platby, t.j. ako platobné operácie medzi platobným účtom Klienta a účtom vedeným u iného poskytovateľa platobných služieb. Mobilné platby je možné realizovať ako interné platby, a to platobným príkazom obsahujúcim klientský identifikátor Klienta alebo identifikátor, ktorý bude v priebehu obdobia splatnosti príslušnej podmienenej platobnej operácie spárovaný s klientským identifikátorom Klienta alebo vygenerovaním platobného identifikátora. Príjem finančných prostriedkov na základe platobného príkazu u iného poskytovateľa platobných služieb v súlade s predchádzajúcim ods. 2 písm. a) tohto článku VOP je externou platobnou operáciou.
5. Platobný príkaz možno uskutočniť a autorizovať až po zadaní všetkých povinných údajov a náležitostí príslušného platobného príkazu v rámci rozhrania Internet Banking alebo Mobil Banking. Klient zodpovedá za správnosť všetkých údajov uvedených

v rámci príslušného platobného príkazu, predovšetkým za správnosť identifikácie príjemcu, jeho klientského identifikátora a zadanej sumy platobného príkazu, príp. iné povinné údaje realizovanej platby.

6. Prevodné príkazy sú spracovávané v rámci lehôt na uskutočnenie platobnej služby, za predpokladu, že v okamihu splatnosti je na platobnom účte Klienta, z ktorého má byť suma odpísaná, požadovaná suma finančných prostriedkov. Požadovaná suma finančných prostriedkov zahŕňa sumu zadaneého platobného príkazu vykonaného Klientom a všetkých aplikovateľných poplatkov vzťahujúcich sa k príslušnému platobnému príkazu podľa Sadzobníka poplatkov. V opačnom prípade Platobná inštitúcia príslušný platobný príkaz neuskutoční. O tejto skutočnosti následne informuje Klienta.
7. Mobilné platby realizované vygenerovaním platobného identifikátora pre príslušnú platbu sú inkasnou platbou, t.j. platobný príkaz na uskutočnenie platobnej operácie predkladá príjemca, ktorý je Klientom Platobnej inštitúcie a predloží Platobnej inštitúcií platobný identifikátor s požiadavkou na zúčtovanie na základe súhlasu platiteľa obsiahnutého v rámci príslušného vygenerovaného platobného identifikátora. Platobná inštitúcia zúčtuje uvedenú platbu a pripíše sumu platobnej operácie v prospech platobného účtu Klienta po predložení platobného identifikátora a overení jeho platnosti.
8. Platobný identifikátor nie je platný, v prípade ak už bol vo vzťahu k príslúchajúcej sume, ktorá je predmetom zúčtovania predloženého platobného príkazu, predložený spôsobom určeným Platobnou inštitúciou s požiadavkou na zúčtovanie Platobnej inštitúcií skôr, v rámci skoršieho platobného príkazu Klienta (príjemcu); Platobná inštitúcia v takom prípade pripíše požadovanú sumu platobnej operácie v prospech platobného účtu Klienta, ktorý predložil platobný identifikátor vo vzťahu k príslušnej sume platobnej operácie ako prvý. V prípade ak platobný identifikátor v rámci predloženého platobného príkazu obsahuje i akékoľvek voliteľné parametre (napr. bezpečnostný kód) suma platobnej operácie bude pripísaná v prospech platobného účtu toho Klienta, ktorý predloží platobný identifikátor, spôsobom určeným Platobnou inštitúciou spolu so správnymi zadanými všetkými voliteľnými parametrami, ako prvý s požiadavkou na zúčtovanie Platobnej inštitúcií.
9. Platobný príkaz môže Klient po potvrdení odvolať iba v prípadoch ustanovených v Zákone, resp. ak to Zákon nevyklučuje alebo ak to nevyklučujú tieto VOP alebo Zmluva. Platobný príkaz na uskutočnenie príslušnej platobnej operácie môže byť odvolaný len v prípade ak to príslušná funkcionálna použitieho rozhrania umožňuje; webová platba a mobilná platba sa momentom jej autorizácie stáva nedovolateľnou, s výnimkou mobilnej platby vygenerovaním platobného identifikátora, ktorá sa stáva neodvolateľnou momentom predloženia platobného identifikátora Klientom s požiadavkou na zúčtovanie Platobnej inštitúcií, pri splnení všetkých podmienok príjemcu predkladajúceho platobný identifikátor na zúčtovanie.

III. Povinnosti Klienta pri používaní platobných služieb

1. Platiteľ znáša všetky strany súvisiace s akoukoľvek platbou alebo úkonom platobnej služby, pri ktorej bola porušená niektorá z nasledovných povinností, ktoré sa Klient zaväzuje dodržiavať vždy pri využívaní platobných služieb:
 - a) uvádzať v rámci každého platobného príkazu vždy aktuálne, presné a správne údaje o príjemcovi a o príslušnej platobnej operácii,
 - b) používať platobný prostriedok podľa podmienok upravujúcich používanie tohto platobného prostriedku, v prípade ak sú také podmienky vydané a Klientovi boli poskytnuté/oznámené spôsobom uvedeným v týchto VOP,
 - c) bez zbytočného odkladu oznámiť Platobnej inštitúcií stratu, odcudzenie, zneužitie alebo neautorizované použitie platobného prostriedku, vrátane zneužitia alebo neautorizovaného použitia rozhrania Internet Banking alebo Mobil Banking prostredníctvom technického zariadenia Klienta alebo akéhokoľvek personalizovaného údaje Klienta používaného pri autentifikácii alebo autorizácii,
 - d) vykonať všetky primerané úkony na zabezpečenie ochrany personalizovaných bezpečnostných prvkov používaného platobného prostriedku/technického zariadenia prostredníctvom ktorého Klient užíva rozhranie Internet/Mobil Banking (predovšetkým PIN-u, a iných bezpečnostných prvkov a opatrení),
 - e) vykonať všetky primerané úkony na zabezpečenie ochrany vygenerovaného platobného identifikátora vo vzťahu k osobe alebo technickému zariadeniu inej osoby, ktorá nemá byť podľa vôle Klienta príjemcom mobilnej platby, vrátane ochrany pred náhodným predložením/vystavením platobného identifikátora takým spôsobom, aby ich svojvoľne, príp. omylom nasnímal osoba, ktorá nemá byť príjemcom platobného príkazu.
2. Platiteľ znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými platobnými operáciami, ak boli zapríčinené jeho podvodným konaním, úmyselným nesplnením jednej alebo viacerých povinností podľa týchto VOP alebo Zákona, predovšetkým povinností podľa predchádzajúceho ods. 2 tohto článku 3 časti VOP alebo nesplnením jednej alebo viacerých povinností v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti. Platiteľ rovnako znáša všetky straty pri platbách realizovaných ako mobilná platba nižšej hodnoty, t.j. platobné operácie vykonávané prostredníctvom platobného prostriedku, ktoré jednotlivito neprevyšujú 30 eur alebo pri ktorých sa uplatňuje výdavkový limit neprevyšujúci 150 eur.
3. Platiteľ znáša stratu až do 50 eur, ktorá súvisí so všetkými neautorizovanými platobnými operáciami a ktorá je spôsobená použitím strateného alebo odcudzeného platobného prostriedku alebo zneužitím platobného prostriedku neoprávnenou osobou v dôsledku nedbanlivosti platiteľa pri zabezpečovaní personalizovaných bezpečnostných prvkov, v prípade ak tieto VOP alebo Zákon neustanovujú inak.
4. Klient je povinný brániť zneužitiu technického zariadenia prostredníctvom, ktorých používa rozhranie Internet Banking alebo Mobil Banking a prijať všetky opatrenia zamedzujúce zneužitiu takéhoto prostriedku alebo príslušného rozhrania inou osobou. Klient je povinný vyvarovať sa požičiavaniu technického zariadenia prostredníctvom, ktorých používa rozhranie Internet Banking alebo Mobil Banking tretím osobám bez toho, aby mal neustálu kontrolu nad týmto zariadením v prípade ak používa rozhranie Internet/Mobil Banking. V prípade, že hrozí riziko, že by klient mohol ponechať takéto zariadenie mimo svoj dohľad so spusteným rozhraním Internet/Mobil Banking, je povinný znemožniť jeho používanie tretím osobám vhodnými bezpečnostnými opatreniami (najmä prístupovým kódom, odtlačkom prsta alebo iným bezpečnostným prvkom).

Klient je povinný sa vždy odhlásiť z aplikácie Internet Banking alebo Mobil Banking bezprostredne po ukončení práce s ňou a nikdy nepožičiavať ani neponechávať mimo dohľad svoje zariadenia prostredníctvom, ktorých používa rozhranie Internet Banking alebo Mobil Banking, pokiaľ je prihlásený do aplikácie Internet Banking alebo Mobil Banking. Autorizačný kód, ktorý je Klientovi doručený Platobnou inštitúciou si klient nesmie nikam poznamenávať a nesmie ho žiadnej osobe sprístupňovať. Klient je povinný v závislosti od technického pokroku v oblasti funkcií zabezpečenia technických zariadení zabezpečiť funkcie svojho technického zariadenia prostredníctvom, ktorých používa rozhranie Internet Banking alebo Mobil Banking proti možnosti automatického pripojenia tretej osoby alebo iného zneužitia. Pre Mobil Banking a autorizáciu využitím personálneho identifikátora sa Klient zaväzuje tento personálny identifikátor nikomu neoznamovať a uchovávať ho v tajnosti pred inými osobami. Klient je povinný pravidelne sledovať informácie (najmä od Platobnej inštitúcie) o nových hrozbách, vírusoch, či iných škodlivých aplikáciách a v súlade s odporúčaniami Platobnej inštitúcie tým zaistiť ochranu technického zariadenia prostredníctvom, ktorých používa rozhranie Internet Banking alebo Mobil Banking.

5. Klient sa zaväzuje, že nevykoná platobný príkaz k prevodu,
- a) ak príjemca peňažných prostriedkov je osobou, voči ktorej sú podľa právnych predpisov relevantného štátu uplatňované medzinárodné sankcie, alebo
 - b) ak sa prevod týka tovaru alebo služby, voči ktorej sú podľa právnych predpisov relevantného štátu uplatňované medzinárodné sankcie, alebo
 - c) ak vykonanie prevodu inak odporuje právnym predpisom relevantného štátu.

Platobná inštitúcia upozorňuje a Klient berie na vedomie, že v prípade zadania príkazu k prevodu v rozpore s povinnosťou uvedenou v predchádzajúcom odseku (3), alebo v prípade neposkytnutia úplnej a včasnej súčinnosti Platobnej inštitúcií pri preverovaní skutočnosti podľa predchádzajúceho ods. 3 tohto článku, môže dôjsť zo strany Platobnej inštitúcie, banky príjemcu alebo iného poskytovateľa platobných služieb k odmietnutiu a vráteniu prevodu, pozastaveniu alebo trvalej blokácii prevodu, bez toho aby bola čiastka prevodu pripísaná na účet príjemcu alebo vrátená na účet platiteľa.

IV. Zodpovednosť pri uskutočňovaní platobných operácií

1. Ak platobný príkaz predkladá platiteľ priamo poskytovateľovi platobných služieb platiteľa, ten je zodpovedný platiteľovi za správne vykonanie platobnej operácie. Ak poskytovateľ platobných služieb platiteľa preukáže platiteľovi alebo poskytovateľovi platobných služieb príjemcu, že poskytovateľovi platobných služieb príjemcu bola doručená suma platobnej operácie v lehote podľa článku I ods. 4, tretej (3) časti týchto VOP, za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie je zodpovedný poskytovateľ platobných služieb príjemcu voči príjemcovi. Ak je :
- a) poskytovateľ platobných služieb platiteľa zodpovedný za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie, je povinný bezodkladne vrátiť platiteľovi sumu nevykonanej platobnej operácie alebo chybné vykonanej platobnej operácie, a ak je to možné, doceliť stav na platobnom účte, ktorý by zodpovedal stavu, ako keby sa chybná platobná operácia vôbec nevykonala, a to s dátumom pripísania, ktorým je najneskôr pracovný deň, ku ktorému sa suma platobnej operácie odpísala z platobného účtu platiteľa
 - b) poskytovateľ platobných služieb príjemcu zodpovedný za oneskorené vykonanie platobnej operácie, je povinný na žiadosť poskytovateľa platobných služieb platiteľa konajúceho v mene platiteľa zabezpečiť, aby dátum pripísania sumy na platobný účet príjemcu nebol neskorší ako dátum, ku ktorému by sa táto suma pripísala, ak by sa platobná operácia vykonala správne bez oneskorenia
 - c) poskytovateľ platobných služieb príjemcu zodpovedný za oneskorené vykonanie platobnej operácie, je povinný na žiadosť poskytovateľa platobných služieb platiteľa konajúceho v mene platiteľa zabezpečiť, aby dátum pripísania sumy na platobný účet príjemcu nebol neskorší ako dátum, ku ktorému by sa táto suma pripísala, ak by sa platobná operácia vykonala správne bez oneskorenia.

Ak ide o nevykonanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu poskytovateľ platobných služieb platiteľa na žiadosť platiteľa a bez ohľadu na jeho zodpovednosť bez zbytočného odkladu vynaloží primerané úsilie na to, aby vyhľadal priebeh nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, a oznámi platiteľovi výsledok priebehu nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie.

2. Ak platobný príkaz predkladá príjemca alebo je takýto príkaz predložený prostredníctvom príjemcu, poskytovateľ platobných služieb príjemcu zodpovedá príjemcovi za správne predloženie platobného príkazu poskytovateľovi platobných služieb platiteľa v lehote podľa článku I ods. 4, tretej (3) časti týchto VOP; takýto poskytovateľ platobných služieb príjemcu je povinný bez zbytočného odkladu predložiť platobný príkaz poskytovateľovi platobných služieb platiteľa. Ak ide o oneskorené predloženie tohto platobného príkazu, suma platobnej operácie je pripísaná na platobný účet príjemcu s dátumom pripísania, ktorým je najneskôr pracovný deň, keď mala byť taká platobná operácia pripísaná na platobný účet príjemcu, ak by bol platobný príkaz predložený bez oneskorenia. Ak ide o nevykonanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu podľa predchádzajúcej vety, poskytovateľ platobných služieb príjemcu na žiadosť príjemcu a bez ohľadu na jeho zodpovednosť bez zbytočného odkladu vynaloží primerané úsilie na to, aby vyhľadal priebeh nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, a oznámi výsledok priebehu nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie príjemcovi. Poskytovateľ platobných služieb príjemcu podľa zodpovedá príjemcovi za vykonanie platobnej operácie podľa § 19 ods. 1 a 2 Zákona; takýto poskytovateľ platobných služieb príjemcu je povinný zabezpečiť, aby bola suma platobnej operácie k dispozícii pre príjemcu bez zbytočného odkladu po pripísaní sumy na účet poskytovateľa platobných služieb príjemcu. Dátumom pripísania

sumy platobnej operácie na platobný účet príjemcu je najneskôr pracovný deň, keď mala byť suma tejto platobnej operácie pripísaná na platobný účet príjemcu, ak by sa taká platobná operácia vykonala správne.

3. Ak ide o nevykonanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu, za ktorú nie je zodpovedný poskytovateľ platobných služieb príjemcu podľa odsekov 1 a 2, je poskytovateľ platobných služieb platiteľa zodpovedný voči platiteľovi; takýto poskytovateľ platobných služieb platiteľa je povinný vrátiť platiteľovi sumu nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie s dátumom pripísania, ktorým je najneskôr pracovný deň, ku ktorému sa táto suma odpísala a docieľiť stav na platobnom účte, ktorý by zodpovedal stavu, ako keby sa chybná operácia vôbec nevykonala. Zodpovednosť poskytovateľa platobných služieb platiteľa sa neuplatňuje, ak preukáže, že suma platobnej operácie bola pripísaná na účet poskytovateľa platobných služieb príjemcu s oneskorením v dôsledku technickej poruchy, pričom poskytovateľ platobných služieb príjemcu zabezpečí pripísanie sumy platobnej operácie na platobný účet príjemcu s dátumom pripísania, ktorým je najneskôr pracovný deň, keď mala byť taká suma platobnej operácie pripísaná na platobný účet príjemcu, ak by sa platobná operácia vykonala správne.
4. Poskytovatelia platobných služieb znášajú všetky poplatky a všetky úroky, ktoré sú voči používateľovi platobných služieb uplatňované v dôsledku nevykonania alebo chybného vykonania platobnej operácie spôsobeného poskytovateľom platobných služieb. Poskytovateľ platobných služieb nesmie používateľovi platobných služieb účtovať poplatky za plnenie povinností podľa ods. 1 až 3 tohoto článku VOP.
5. Ak ide o úhradu podľa § 18 Zákona, možno v rámcovej zmluve dohodnúť, že ak poskytovateľ platobných služieb zapríčinil chybné vykonanie úhrady, v dôsledku ktorého nastalo bezdôvodné obohatenie príjemcu, vykoná opravné zúčtovanie. Opravným zúčtovaním sa rozumie oprava chybné vykonanej úhrady, a to opravným zúčtovaním na platobný účet alebo z platobného účtu.
6. Klient má nárok na nápravu zo strany poskytovateľa platobných služieb, ak Platobnú inštitúciu bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet informoval o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu.
7. Poskytovateľ platobných služieb platiteľa je povinný vrátiť platiteľovi sumu neautorizovanej platobnej operácie, a to bezodkladne, najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po tom, ako takú neautorizovanú platobnú operáciu zistil alebo bol o nej informovaný, a ak je to možné, docieľiť stav na platobnom účte, ktorý by zodpovedal stavu, keby sa neautorizovaná platobná operácia vôbec nevykonala, a to vrátane pripísania finančných prostriedkov na účet platiteľa s dátumom pripísania nie neskorším, ako je dátum, keď bola suma neautorizovanej platobnej operácie odpísaná z platobného účtu platiteľa. Lehota podľa prvej vety sa neuplatní, ak Platobná inštitúcia má dôvodné podozrenie, že platiteľ konal podvodným spôsobom, pričom bezodkladne tieto dôvody písomne oznámi Národnej banke Slovenska. Ak bol platobný príkaz predložený prostredníctvom poskytovateľa platobných iniciačných služieb, Platobná inštitúcia, ak vedie platobný účet, je rovnako povinná vrátiť platiteľovi sumu neautorizovanej platobnej operácie podľa podmienok uvedených v predchádzajúcej časti tohto ustanovenia.
8. Platiteľ má nárok na vrátenie finančných prostriedkov od svojho poskytovateľa platobných služieb pri autorizovanej platobnej operácii vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu, ak
 - a) v čase autorizácie nebola určená konkrétna suma platobnej operácie a
 - b) suma platobnej operácie presahuje sumu, ktorú by mohol platiteľ odôvodnene očakávať vzhľadom na jeho zvyčajné predchádzajúce výdavky, podmienky uvedené v rámcovej zmluve a okolnosti súvisiace s platobnou operáciou.
9. Na žiadosť Platobnej inštitúcie poskytne platiteľ informácie o vykonanej platobnej operácii podľa predchádzajúceho odseku 13 v lehote podľa nasledujúceho ods. 15; vrátenie finančných prostriedkov sa týka celej sumy vykonanej platobnej operácie vrátane súvisiacich poplatkov. Dátum pripísania vrátených finančných prostriedkov na platobný účet platiteľa nemôže byť neskorší ako dátum, keď bola suma finančných prostriedkov odpísaná z platobného účtu platiteľa.
10. Lehota na podanie žiadosti platiteľa o vrátenie finančných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu je osem týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu. Do desiatich pracovných dní od prijatia žiadosti o vrátenie finančných prostriedkov poskytovateľ platobných služieb platiteľa vráti celú sumu platobnej operácie alebo predloží odôvodnenie odmietnutia vrátenia finančných prostriedkov s uvedením osôb, na ktoré sa podľa môže platiteľ v tejto veci obrátiť, ak s predloženým odôvodnením nesúhlasí.
11. V prípade podozrenia z podvodu, pri podvode alebo pri bezpečnostnej hrozbe Platobná inštitúcia informuje o tejto skutočnosti klienta prostredníctvom emailu.

4. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku Klienta na preverenie správnosti a kvality poskytovania konkrétnej služby platobného styku uskutočňovanej Platobnou inštitúciou pre Klienta alebo na jeho pokyn.
2. Reklamačný poriadok všeobecne upravuje vybavovanie reklamácií a sťažností Klienta Platobnou inštitúciou pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality služieb poskytovaných Platobnou inštitúciou Klientovi (ďalej len „*Reklamačný poriadok*“). Reklamačný poriadok môže byť Platobnou inštitúciou poskytovaný i ako samostatný dokument pre účely kvalitnejšej informovanosti Klienta o svojich právach, formálne však tvorí súčasť VOP.
3. Reklamácie Klienta môžu byť realizované výlučne podľa ustanovení VOP, a to elektronicky, prostredníctvom webového sídla Platobnej inštitúcie alebo rozhrania Internet Banking alebo Mobil Banking, v osobitnej časti na to určenej, po vyplnení všetkých povinných údajov http://ultimapayments.com/downloads/UP_SVK_2023.12.15_ComplaintForm_SK.pdf - *reklamačný formulár*. Z reklamácie podanej Klientom musí byť zrejmé, kto ju podáva, musí obsahovať meno, priezvisko,

adresu a podpis Klienta ako podávateľa reklamácie alebo v prípade elektronickej reklamácie musí byť odoslaná z jeho účtu v rámci rozhrania Internet Banking/Mobil Banking, predmet reklamácie a čoho sa Klient ako podávateľ reklamácie domáha.

4. Klient k reklamácií doloží všetky dokumenty a materiály, z ktorých vyplývajú skutočnosti tvrdené Klientom, s uvedením konkrétnych práv, ktoré sa domnieva, že boli postupom Platobnej inštitúcie, príp. inej osoby porušené. Klient je povinný priložiť k reklamácií všetky doklady o vykonaní obchodu preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, pokiaľ mu Platobná inštitúcia po vykonaní obchodu takýto doklad vydala, resp. iné doklady preukazujúce jeho tvrdenia, pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú účinne plynúť až odo dňa kedy boli Platobnej inštitúcií preukázané všetky skutočnosti, ktoré klient v reklamácií uvádza, a ktorých preukázanie zo strany Klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania. Za účelom doplnenia informácií potrebných k rozhodnutiu o reklamácií má Platobná inštitúcia právo kontaktovať klienta a požiadať o doplnenie nevyhnutných údajov vo forme a spôsobom podľa pokynov Platobnej inštitúcie. V prípade ak Klient neuplatní reklamáciu v maximálnej objektívnej reklamačnej dobe 6 mesiacov, právo na reklamáciu zaniká, s výnimkou podľa nasledujúceho bodu 5.
5. Klient má právo na nápravu zo strany Platobnej inštitúcie ak Platobnú inštitúciu informoval bez zbytočného odkladu odo dňa vykonania neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet, o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká právo na nápravu.
6. Platobná inštitúcia následne elektronicke potvrdí obdržanie reklamácie Klienta a bez zbytočného odkladu rozhodne o oprávnenosti reklamácie, najneskôr však do 10 pracovných dní, pri zložitejších prípadoch najneskôr v lehote do 15 pracovných dní od obdržania reklamácie. Ak nie je možné v uvedených lehotách rozhodnúť o oprávnenosti reklamácie a odôvodnene nie je možné dodržať maximálnu lehotu 15 pracovných dní, Platobná inštitúcia je povinná poskytnúť Klientovi predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu Klienta a termín konečnej odpovede; lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 dní, v zložitejších prípadoch 60 kalendárnych dní. V prípade ak Platobná inštitúcia dospeje k záveru, že reklamácia je neoprávnená, bezodkladne o tom upovedomí Klienta. Po upovedomí Klienta o oprávnenosti reklamácie, pristúpi Platobná inštitúcia bezodkladne k vybavovaniu reklamácie. Celkové vybavenie reklamácie nesmie presiahnuť 35 dní, v zložitejších prípadoch 60 kalendárnych dní.
7. Po vykonaní všetkých nevyhnutných úkonov, na ktoré je Platobná inštitúcia oprávnená, smerujúcich k úspešnému vyriešeniu reklamácie, Platobná inštitúcia bez zbytočného odkladu upovedomí Klienta o výsledku reklamácie a o právnych dôsledkoch, ktoré po ukončení reklamácie pre Klienta vyplývajú.
8. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Platobná inštitúcia. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie ako aj písomných dokumentov pri podávaní reklamácie, vrátane jej príloh a ich predložením/poskytnutím znáša Klient. Pri neoprávnenej reklamácií má Platobná inštitúcia po preukázaní výšky nákladov súvisiacich s neoprávnenou reklamáciou voči Klientovi právo na úhradu nevyhnutných skutočných nákladov na vybavenie tejto reklamácie v zmysle platného Sadzovník poplatkov.
9. Za účelom doplnenia informácií potrebných k rozhodnutiu o Reklamácií má Platobná inštitúcia právo telefonicky, e-mailom, prostredníctvom rozhrania Internet Banking alebo Mobil Banking alebo iným spôsobom kontaktovať Klienta a požiadať ho o ich doplnenie. V prípade ak Klient neposkytuje včas súčinnosť za účelom riadneho a včasného vybavenia reklamácie, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o čas omeškania Klienta s podaním informácií, materiálov, dokumentov alebo predloženia, či objasnenia iných skutočností nevyhnutných k riadnemu vybaveniu reklamácie.
10. Ak Platobná inštitúcia zapríčinil chybné vykonanie úhrady alebo inkasa, v dôsledku ktorého nastalo chybné obohatenie príjemcu, vykoná opravné zúčtovanie v súlade s pravidlami uvedenými v časti 3, článku IV VOP.
11. V prípade ak má Klient dôvodnú pochybnosť, že jeho reklamácia nebola dôkladne prešetrená a riadne vybavená v súlade s týmto reklamačným poriadkom, resp. ak sa domnieva, že jeho práva boli v rozpore so Zmluvou, VOP alebo ustanoveniami Zákona porušené, má právo obrátiť sa so svojim podnetom na kontrolný orgán, ktorým je Národná banka Slovenska.
12. Platobná inštitúcia je oprávnená kedykoľvek zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu banka zverejní vo svojich obchodných priestoroch a na webovom sídle, v súlade s postupom pre zmenu VOP (časť 5, článok VI ods. 10 VOP). V osobitných prípadoch a v prípade akýchkoľvek zmien všeobecne záväzných právnych predpisov je možné vykonať zmenu tohto Reklamačného poriadku i v kratších lehotách, Platobná inštitúcia však vždy informuje Klienta o dni účinnosti a platnosti nového znenia, ktoré nesmie predchádzať dňu ako je Klient informovaný o zmenách Reklamačného poriadku. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia VOP v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.

5. PLATOBNÝ TERMINÁL

1. Pokiaľ v súvislosti s realizovaním transakcií používate platobné terminály, musia to byť terminály dodané Platobnou inštitúciou alebo zmluvným dodávateľom Platobnej inštitúcie schváleným Platobnou inštitúciou. Aby sa zamedzilo pochybnostiam, označenie „Platobný terminál“ zahŕňa tiež všetko súvisiace vybavenie, napríklad zariadenie na zadávanie PINu (PIN pad) alebo bezkontaktné čítačky či iné príslušenstvo schválené alebo dodané Platobnou inštitúciou alebo zmluvným dodávateľom Platobnej inštitúcie schváleným Platobnou inštitúciou. Všetko vybavenie poskytované alebo používané Platobnou inštitúciou musí zodpovedať aktuálnym predpisom PCI DSS.
2. Platobná inštitúcia nenesie zodpovednosť za žiadnu stratu následkom poruchy alebo chyby akéhokoľvek Platobného terminálu. Pokiaľ nie je v Zmluve výslovne uvedené inak, Platobná inštitúcia nenesie žiadnu zodpovednosť v súvislosti s akýmkoľvek vyhlásením, zárukou, podmienkou alebo vyjadrením týkajúcim sa akéhokoľvek Platobného terminálu.
3. Platobná inštitúcia si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť konfiguráciu Platobného terminálu, napríklad pridať novú funkciu alebo aktualizovať softvér. Pri akejkoľvek takej zmene je Klient povinný s Platobnou inštitúciou spolupracovať a to formou

dodržania dohodnutého plánu výmeny alebo upgradu Platobných terminálov. V prípade, že váš Platobný terminál zastará alebo už naďalej nezodpovedá Pravidlám Kartových asociácií bude Klient o tejto skutočnosti od Platobnej inštitúcie informovaný. V prípade že Platobná inštitúcia nebude vedieť z dôvodu prekážok na strane Klienta takúto výmenu realizovať, môže Platobná inštitúcia odpojiť takýto terminál až do zjednania nápravy vo forme súladu s predpismi Kartových asociácií.

4. V prípade poruchy alebo výpadku akéhokoľvek Platobného terminálu alebo iného incidentu, ktorý bude mať za následok nemožnosť používania alebo nutnosť opravy alebo servisného zásahu akéhokoľvek Platobného terminálu, bez odkladu informujte Platobnú inštitúciu (najneskôr do piatich (5) pracovných dní odo dňa, kedy takú poruchu objavíte alebo ste ju mali objaviť); a následne kontaktujte dodávateľa Platobného terminálu, ktorý vykoná kroky potrebné na zaistenie požadovanej údržby takého Platobného terminálu. Nie ste oprávnení pokúšať sa bez nášho pokynu alebo schváleného dodávateľa o akúkoľvek údržbu alebo opravu Platobných terminálov. Platobná inštitúcia poskytne potrebnú súčinnosť v snahe zistiť problém daného Platobného terminálu. V prípade, že váš Platobný terminál vyžaduje dodatočný softvér, máte povinnosť spolupracovať pri vzdialenom nahrať softvéru. Klient nesie zodpovednosť v prípadoch, že dôjde k strate, zničeniu, odcudzeniu alebo inému poškodeniu, ktorého následkom je nefunkčnosť akéhokoľvek Platobného terminálu. Platobná inštitúcia si môže účtovať poplatok, ktorý sa uplatní podľa potreby a rozsahu riešenia zo strany Platobnej inštitúcie.
5. Beriete na vedomie, že všetko vybavenie poskytnuté pre prevádzku Platobného terminálu obsahuje chránenú technológiu (ďalej len „Softvér“). K Softvéru nezískate vlastnícke, autorské ani iné právo. Všetky práva k tomuto Softvéru (vrátane jeho aktualizácií, vylepšení a doplnkov) si vždy zachováva Platobná inštitúcia alebo jej dodávateľ. Tento softvér nesmiete zdieľať so žiadnou treťou stranou; ste povinní zdržať sa jeho prenosu, kopírovania, udelenia licencie alebo podlicencie, úprav, prekladov, spätného vývoja, rozobratia, demontovania, vykonávania nedovolených zmien alebo tvorby odvodených diel vychádzajúcich z tohto Softvéru. Využívanie tohto Softvéru z vašej strany bude prebiehať iba v rozsahu nevyhnutnom na uplatnenie vašich práv a plnenie povinností podľa tejto Zmluvy.

6. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

I. Identifikácia a konanie Klienta

6. Platobná inštitúcia je povinná pri uzatváraní obchodného vzťahu, vykonávaní príležitostného obchodného vzťahu alebo v prípade akýchkoľvek pochybností alebo podozrení pri vykonávaní platobných operácií Klienta alebo o údajoch, ktoré klient poskytol Platobnej inštitúcii, identifikovať a overiť identifikáciu Klienta alebo osoby konajúcej v jeho mene alebo na jeho účet, a to v súlade so Zákonom predpismi AML a inými všeobecne záväznými predpismi, za podmienok uvedených v príslušných predpisoch, najmä predpisoch AML. Ak klient alebo osoba konajúca v jeho mene alebo na jeho účet odmietne vyhovieť požadovanému rozsahu identifikácie a overenie identifikácie je Platobná inštitúcia oprávnená odmietnuť uskutočnenie príslušnej platobnej operácie alebo uzavretie Zmluvy, zriadeniu platobného účtu.
7. Platobná inštitúcia je oprávnená požadovať od Klienta aby identifikoval konečného užívateľa výhod a tiež preukázanie dokladov totožnosti konečného užívateľa výhod. Platobná inštitúcia je zároveň oprávnená požadovať od Klienta informácie o účele a plánovanej povahe obchodného vzťahu a Klient je povinný tieto informácie Platobnej inštitúcii poskytnúť.
8. Klient súhlasí s poskytnutím všetkých nevyhnutných údajov, informácií a dokumentov pre účely identifikácie a overenia identifikácie, vrátane vyhotovenia kópie dokladu totožnosti, príp. iných dokladov, pokiaľ budú pre účely identifikácie alebo overenia identifikácie nevyhnutné.
9. Klient vyhlasuje, že Klient, konečný užívateľ výhod Klienta ani žiadny štatutárny orgán alebo člen štatutárneho orgánu Klienta nie je politicky exponovanou osobou ak Klient neoznámi Platobnej inštitúcii inak. Ak klient alebo osoba, ktorá ho zastupuje, nemá s Platobnou inštitúciou uzatvorenú Zmluvu, ktorá by obsahovala informáciu o tom, že Klient alebo konečný užívateľ výhod alebo člen štatutárneho orgánu Klienta je politicky exponovanou osobou, a takúto informáciu Platobnej inštitúcii neposkytol ani iným spôsobom, má sa za to a Klient čestne vyhlasuje, že taká osoba nie je politicky exponovanou osobou.
10. Spôsob, forma a konkrétny druh dokladu, ktorý je nevyhnutný k otvoreniu platobného účtu, príp. k následnej identifikácii alebo overeniu identifikácie Klienta pri vykonávaní starostlivosti podľa zákona AML stanoví vnútorný predpis Platobnej inštitúcie upravujúci jednotlivé druhy starostlivosti vo vzťahu ku Klientom alebo osobitné obchodné podmienky Platobnej inštitúcie ak sa strany nedohodnú inak. Platobná inštitúcia je oprávnená na základe vlastného uváženia požadovať i ďalšie dokumenty a informácie od Klienta v prípade akýchkoľvek pochybností spojených s jeho identifikáciou, overením jeho identifikácie alebo v súvislosti s platobnými operáciami, ktoré Klient uskutočňuje, s čím Klient súhlasí.
11. Pri používaní elektronických alebo technických zariadení Klientom, predovšetkým platobných prostriedkov je Klient identifikovaný prostredníctvom jedinečných prístupových údajov, ktoré mu boli poskytnuté na účely párovania a všetkých ostatných údajov, ktoré Klient poskytol pri párovaní alebo ktoré ho oprávňujú na vykonanie konkrétnej platobnej služby alebo iného úkonu vo vzťahu k platobnému účtu, s čím Klient súhlasí.
12. Klient je oprávnený dať sa pri jednotlivom právnom úkone zastúpiť treťou osobou i na základe písomného plnomocenstva alebo zriadiť prístup oprávnenej osobe podľa týchto VOP. Rozsah plnomocenstva musí byť určitý a jasne vymedzený a podpis splnomocniteľa musí byť úradne osvedčený alebo plnomocenstvo musí byť podpísané pred pracovníkom Platobnej inštitúcie, ktorému musí byť jednoznačne preukázaná totožnosť splnomocniteľa. Ustanovenia týchto VOP sa vzťahujú na oprávnenú osobu obdobne ako na Klienta. Oprávnená osoba je osoba splnomocnená Klientom v súlade s časťou 3 článkom I ods. 7 týchto VOP na vykonávanie všetkých úkonov vo vzťahu k platobnému účtu, vrátane vykonávania platobných operácií v mene a na účet Klienta, a disponuje oprávnením vo vzťahu k platobnému účtu v rozsahu udelenom Klientom.
13. Pokiaľ všeobecne záväzný právny predpis alebo tieto VOP neustanovujú inak, oprávnenie disponovať s platobným účtom a/alebo s peňažnými prostriedkami na platobnom účte až do doručenia písomného odvolania plnomocenstva alebo do

doručenia iného dokladu preukazujúceho skutočnosti, ktoré vedú k vzniku, zmene alebo zániku oprávnenia disponovať s účtom a/alebo s peňažnými prostriedkami na platobnom účte, zmeny dispozičných oprávnení sú pre Platobnú inštitúciu záväzné najneskôr od nasledujúceho pracovného dňa po ich doručení Platobnej inštitúcií.

14. Všetky doklady a dokumenty vyžadované Platobnou inštitúciou pri vykonávaní akejkoľvek služby, uzatváraní Zmluvy, otváraní účtu alebo vykonávaní iného úkonu musia byť predložené Klientom ako originály alebo úradne osvedčené kópie, ak sa strany nedohodnú inak.
15. Klient je povinný bezodkladne oznámiť Banke stratu, odcudzenie alebo zneužitie akéhokoľvek autentifikačného alebo autorizačného údajov, vrátane údajov, prostredníctvom ktorých pristupuje k jednotlivým službám rozhrania Internet Banking, či Mobil Bankingu, neautorizovaný prístup do Internet/Mobil Bankingu, ako aj iné zneužitie alebo neautorizované použitie rozhrania Internet Banking či Mobil Banking.

II. Komunikácia, poskytovanie informácií a ochrana informácií a osobných údajov

1. Komunikácia medzi Klientom a Platobnou inštitúciou sa uskutočňuje elektronicky, a to zasielaním dôležitých informácií na kontaktné údaje poskytnuté Klientom pri uzatváraní Zmluvy alebo iné údaje zmenené na základe ohlásenia/vykonania zmeny kontaktných údajov Klientom, prostredníctvom interného komunikačného kanála v osobitnej časti rozhrania Internet Banking a Mobil Banking alebo webového sídla Platobnej inštitúcie, prostredníctvom ktorých sú odovzdávané informácie medzi Platobnou inštitúciou a Klientom. Zverejnením informácie Platobnou inštitúciou na webovej stránke alebo zaslaním notifikačného emailu na adresu Klienta uvedenú v Zmluve sa považuje príslušná informácia za riadne doručení Klientovi a účinnú. E-mailová správa a správa v rámci rozhrania Internet Banking a Mobil Banking sa považuje za doručení najbližší pracovný deň od odoslania.
2. Platobná inštitúcia informuje Klienta o jednotlivých platobných operáciách ako aj o akejkoľvek dispozícii s platobným účtom Klienta prostredníctvom rozhrania Internet Banking alebo Mobil Banking, v ktorom je možné získať aktuálny, úplný a presný prehľad o všetkých platobných operáciách, či iných úkonoch vo vzťahu k platobnému účtu. O nezrealizovaných platobných operáciách je Klient zároveň informovaný osobitnou správou doručenu prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov.
3. Klient je oprávnený vygenerovať si samostatný elektronický výpis z platobného účtu podľa jeho zadáných kritérií. Takýto výpis je možné exportovať do súboru a následne vytlačiť.
4. Klient je zároveň oprávnený zvoliť si spôsob poskytovania informácií o platobných operáciách, pohyboch na platobnom účte, platiteľoch doručených platobných príkazov a iné obdobné informácie súvisiace s platobnými operáciami alebo platobným účtom, v rámci príslušnej funkcionality platobného účtu, vrátane nastavenia notifikácií o pripísaní/odpísaní sumy jednotlivých platobných operácií vo vzťahu k platobnému účtu Klienta alebo nastavenia elektronického výpisu z platobného účtu za príslušné obdobie. Platobná inštitúcia poskytuje Klientovi zároveň elektronický výpis za príslušné zvolené obdobie, minimálne raz za kalendárny mesiac, na zvolenú adresu elektronickej pošty Klienta. Klient je oprávnený a je mu umožnené skontrolovať si všetky uvedené informácie po vykonaní platobnej operácie v prostredí Internet Banking alebo Mobil Bankingu a vygenerovať si príslušný výpis v súlade s ods. 3 tohto článku.
5. V prípade ak Klient zistí akékoľvek nezrovnalosti v rámci zrealizovaných platobných operácií, alebo v rámci vygenerovaných výpisov je povinný oznámiť takéto nezrovnalosti a chyby Platobnej inštitúcii v súlade s týmito VOP bezodkladne, najneskôr však v lehote na uplatnenie reklamácie podľa časti 4, ods. 5 týchto VOP (13 mesiacov), v opačnom prípade stráca Klient nárok na náhradu škody.
6. Akákoľvek komunikácia medzi Klientom a Platobnou inštitúciou sa uskutočňuje v slovenskom jazyku, v osobitnom prípade si Klient sám môže zvoliť inú jazykovú formu zobrazovania v rámci rozhrania Internet Banking a Mobil Banking a generovania jednotlivých výpisov a notifikácií, v závislosti na funkcionalite dostupnej prostredníctvom rozhrania Internet/Mobil Banking.
7. V osobitných prípadoch, ak sa komunikácia medzi Klientom a Platobnou inštitúciou uskutočňuje písomne sú akékoľvek písomnosti doručované na adresu druhej zmluvnej strany uvedené v Zmluve, alebo akúkoľvek inú adresu následnej oznámení alebo zmenenú v príslušnej časti kontaktných údajov zmluvných strán. Písomnosti sa považujú za doručenie dňom doručenia alebo tretím dňom po doručení oznámenia o nemožnosti doručenia písomnosti druhej zmluvnej strane alebo o odmietnutí, resp. nevyzdvihnutí zásielky druhou zmluvnou stranou v odbernej lehote, aj pokiaľ sa o nich adresát nedozvie.
8. Platobná inštitúcia spracováva o Klientovi osobné údaje, ktoré sú súčasťou identifikácie Klienta pri uzatváraní Zmluvy ako aj akákoľvek iné osobné údaje a informácie, ktorá získa alebo s nimi príde do styku počas zmluvného vzťahu s Klientom, v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), zákonom č. 18/2018 Z. z., o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a všetkými ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi upravujúcimi získavanie a spracovávanie osobných údajov. Uzatvorením Zmluvy udeľuje Klient Platobnej inštitúcii ako dotknutá osoba súhlas na získavanie, zhromažďovanie a spracovávanie osobných údajov v súlade s uvedenými predpismi. Informácie o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v Pravidlách ochrany súkromia a osobných údajov, ktorých aktuálne znenie je klientovi dostupné na webovom sídle Platobnej inštitúcie www.ultimapayments.com
9. Klient súhlasí s tým, aby Platobná inštitúcia zaznamenávala, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia, akúkoľvek komunikáciu prebiehajúcu medzi Platobnou inštitúciou a Klientom prostredníctvom akýchkoľvek dostupných technických prostriedkov a archivovala všetky tieto záznamy, ako i kópie všetkých informácií a dokumentov, ktoré Platobná inštitúcia obdrží od Klienta alebo od tretích osôb. Klient súhlasí s tým, že Platobná inštitúcia je oprávnená kedykoľvek použiť tieto informácie pre účely uvedené v zmluvných podmienkach alebo na zabezpečenie zmluvných podmienok alebo v súlade s platnými zákonmi.

10. Klient je povinný v prípade zmeny akejkoľvek informácie, ktorú uviedol v Zmluve/návrhu Zmluvy, ohlásiť túto skutočnosť Platobnej inštitúcii, a to buď prostredníctvom elektronického formuláru Platobnej inštitúcie na webovej stránke Platobnej inštitúcie alebo písomnou formou bezodkladne po nadobudnutí platnosti príslušnej zmeny. Platobná inštitúcia nezodpovedá za akúkoľvek škodu, ktorá vznikne Klientovi neoznámením zmeny akéhokoľvek údaje o Klientovi uvedeného v Zmluve alebo iných dokumentoch alebo jej neskorým oznámením, a až do momentu oznámenia zmeny považuje Platobná inštitúcia za záväzné informácie uvedené Klientom pri uzatváraní Zmluvy.
11. Kontakt určený na komunikáciu s Platobnou inštitúciou je (e-mail), Ak Platobná inštitúcia oznámi zmena kontaktných údajov, uplatňujú sa takto upravené kontaktné údaje pre komunikáciu s Platobnou inštitúciou.

III. Výmena dôverných, osobných a iných informácií

1. Platobná inštitúcia a Klient sú si vedomí toho, že pri plnení platobných služieb si môžu vzájomne poskytnúť informácie, pri ktorých je záujem jednej zo zmluvných strán, aby ich druhá zmluvná strana neposkytla tretej osobe alebo nevyužila vo vlastný prospech – Dôverné informácie. Strana prijímajúca takéto dôverné informácie sa zaväzuje minimálne na úrovni odbornej starostlivosti zabezpečiť utajenie takýchto dôverných informácií pred akoukoľvek treťou stranou a zdržať sa ich použitia pre svoj vlastný prospech. Záväzok účastníkov obsiahnutý v tomto článku nezaniká ani po ukončení účinnosti Zmluvy. Za Dôverné informácie sa nepovažujú štatistické informácie o Klientovi alebo platobných službách, ktoré využíva bez jeho bližšej špecifikácie, t.j. anonymným spôsobom.
2. Účastníci sa zaväzujú, že Dôverné informácie bez predchádzajúceho súhlasu druhej zmluvnej strany nevyužijú pre seba a/alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k Dôverným informáciám ak tieto VOP alebo Zmluva neustanovuje inak. Platobná inštitúcia je oprávnená použiť a sprístupniť dôverné informácie tretím osobám na základe osobitných právnych predpisov, predovšetkým Zákona, predpisov AML, týchto VOP, Zmluvy, či iných predpisov vydaných Platobnou inštitúciou.
3. Za účelom identifikácie platieb v súlade so zákonom Klient poskytuje Platobnej inštitúcii súhlas aby v prípade ak na platobnom účte Klienta dôjde k operácii alebo operáciám, ktoré Platobná inštitúcia zhodnotí ako rizikové či neobvyklé, kontaktovala Klienta alebo príslušného poskytovateľa platobných služieb so žiadosťou o vysvetlenie týchto operácií. Odmietnutie Klienta poskytnúť informácie požadované Platobnou inštitúciou, či poskytnutie informácií v nedostatočnej miere sa považuje za hrubé porušenie týchto VOP.
4. Klient sa zaväzuje poskytovať Platobnej inštitúcii všetky dôležité a rozhodujúce informácie týkajúce sa ekonomického a právneho postavenia Klienta alebo iného dôležité informácie týkajúce sa Klienta (najmä informácie že bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu/reštrukturalizácie, že bol vyhlásený konkurz alebo exekúcia voči Klientovi, že Klient je platobne neschopný alebo insolventný, že Klient je vstupuje do likvidácie, že bol podaný podnet na zrušenie Klienta, že bolo rozhodnuté o splnutí, zlúčení alebo rozdelení Klienta, že bol zbavený spôsobilosti na práva a povinnosti alebo spôsobilosti na právne úkony alebo jeho spôsobilosť bola obmedzená, a pod.) bezodkladne po tom čo sa takéto informácie stanú Klientovi známe aj v prípade ak nenadobudli ešte právoplatnosť.
5. Klient podpisom Zmluvy záväzne prehlasuje, že na každý obchod použije prostriedky, ktoré sú jeho vlastníctvom, a že každý takýto obchod bude uzatvárať na vlastný účet. Ak klient na vykonanie obchodu v hodnote prevyšujúcej sumu stanovenú Zákonom o bankách alebo iným právnym predpisom hodlá použiť cudzie prostriedky alebo vykonať obchod svojím menom na cudzí účet, je povinný túto skutočnosť vopred písomne oznámiť Platobnej inštitúcii s uvedením identifikačných údajov osoby, ktorej vlastníkom sú prostriedky a na účet ktorej má byť príslušný obchod realizovaný.

IV. Započítavanie pohľadávok

1. Platobná inštitúcia má právo vo vzťahu ku Klientovi kedykoľvek, bez predchádzajúceho upozornenia, započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči Klientovi oproti akýmkoľvek pohľadávkam Klienta voči Platobnej inštitúcii, ktoré sú rovnakého druhu, bez ohľadu na to, či sú splatné, premlčané, podmienené alebo nepodmienené, bez ohľadu na právny vzťah, z ktorého vyplývajú a kedy vznikli.
2. Za účelom započítania pohľadávok uvedených v ods. 1 je Platobná inštitúcia oprávnená použiť i prostriedky na platobných účtoch Klienta bez ohľadu na to, či tieto pohľadávky vznikli v súvislosti s vedením účtu alebo inak. Právo Platobnej inštitúcie na započítanie svojej pohľadávky má prednosť pred vykonaním akéhokoľvek pokynu vzťahujúceho sa k platobnému účtu Klienta bez ohľadu na to či už bol autorizovaný alebo nie.
3. Platobná inštitúcia je oprávnená započítať aj pohľadávky znejúce na rôzne meny, a to aj v prípade, že tieto meny nie sú voľne zameniteľné, a to kurzom uverejneným Platobnou inštitúciou ku dňu započítania.
4. Klient je oprávnený postúpiť svoju pohľadávku voči Platobnej inštitúcii alebo previesť svoj záväzok zo Zmluvy na tretiu osobu alebo inak s nimi nakladať vrátane zriadenia akéhokoľvek zabezpečovacieho prostriedku k takýmto pohľadávkam len s predchádzajúcim písomným súhlasom Platobnej inštitúcie. Klient berie na vedomie, že Platobná inštitúcia je oprávnená kedykoľvek previesť svoje pohľadávky voči Klientovi na tretie osoby i bez súhlasu Klienta.

V. Zodpovednosť za škody

1. Pokiaľ nie je v Zmluve alebo týchto VOP výslovne uvedené inak má poškodená strana v prípade porušenia zmluvných podmienok druhou stranou nárok na náhradu škody v zmysle § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pokiaľ druhá strana nepreukáže že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť na strane Platobnej inštitúcie sa považujú najmä: rôzne formy občianskych nepokojov, požiar, povodeň, teroristický útok, hackerský útok, prerušenie, spomalenie alebo výpadok (úplný alebo čiastočný) dodávky elektrickej energie, prerušenie, výpadok alebo narušenie činností počítačových systémov (hardvérových alebo softvérových

súčasťou) alebo komunikačných služieb na strane Klienta alebo tretích osôb alebo Klientom/tretími osobami, akékoľvek technické poruchy na strane Klienta pri komunikácii s Platobnou inštitúciou alebo iná mimoriadna udalosť, katastrofa alebo uvalenie mimoriadnych reštrikcií/ usmernení/ nemožnosti obdržania príslušných povolení/licencií včas priamo alebo nepriamo sa vzťahujúcich k jednotlivým plneniam podľa Zmluvy alebo akákoľvek iná prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Platobnej inštitúcie a ktorá jej bráni v splnení povinnosti.

3. Platobná inštitúcia nezodpovedá za škody spôsobené Klientovi v dôsledku nepravdivých, neúplných, nepresných alebo zavádzajúcich informácií, pokynov alebo dokumentov ktoré Klient (príp. iná ním oprávnená osoba) poskytol Platobnej inštitúcii pri realizácii svojich práv podľa Zmluvy alebo neposkytnutím príslušných informácií, pokynov alebo dokumentov včas. Klient zodpovedá v plnom rozsahu za správnosť, úplnosť a včasnosť akýchkoľvek informácií, pokynov alebo dokumentov poskytnutých Platobnej inštitúcii
4. Pri uplatňovaní zmluvných pokút podľa ustanovení Zmluvy alebo VOP nie je dotknuté právo poškodeného nárokovat si náhradu škody v plnej výške vzniknutej škody, t.j. aj do výšky prevyšujúcej výšku zmluvnej pokuty.
5. Elektronické komunikačné služby sú poskytované prostredníctvom dátových prípadne telefónnych liniek alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré neprevádzkuje Platobná inštitúcia. Zabezpečenie prenosu informácií prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je mimo sféry vplyvu platobnej inštitúcie a Platobná inštitúcia nezodpovedá za narušenie alebo výpadok týchto služieb, vrátane príp. hrozieb zo strany tretích subjektov (napr. hrozba tzv. hackerského útoku, interné riziká prevádzkovateľa dátovej siete, tzv. „man in the middle“, t.j. odpočúvanie komunikácie treťou osobou predstierajúcou protistranu komunikácie, odpočúvanie telefonických hovorov, podvrhnutie dát a pod.). Platobná inštitúcia nezodpovedá za prípadnú škodu vzniknutú zneužitím dôverných informácií neoprávnene získaných z prostriedkov diaľkovej komunikácie mimo sféry vplyvu Platobnej inštitúcie, zariadenia Klienta alebo v dôsledku nesprávneho nakladania s týmito údajmi Klientom, t.j. najmä v rozpore so Zmluvou a týmito VOP, pokiaľ nejde o prípad porušenia povinností na strane Platobnej inštitúcie.
6. Niektoré riziká plynúce z využívania diaľkových komunikačných služieb môžu byť tiež vo sfére vplyvu Klienta. Medzi tieto riziká patrí predovšetkým nedostatočné zabezpečenie zariadenia Klienta, prostredníctvom ktorého pristupuje k rozhraniu Internet Banking alebo Mobil Banking, spôsob zabezpečenia akýchkoľvek autorizačných alebo autentifikačných údajov Klienta a pod., za ktoré zodpovedá Klient.

VI. Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP boli vytvorené v slovenskom jazyku, v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a na vzťahy v nich neupravené sa aplikujú príslušné ustanovenia Zákona, Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov.
2. Na prejednávanie prípadných sporov medzi zmluvnými stranami je príslušný všeobecný súd, v súlade s príslušnými procesnými právnymi predpismi alebo alternatívne rozhodcovský alebo iný subjekt alternatívneho riešenia sporov. Klient je oprávnený obrátiť sa namiesto všeobecného súdu na rozhodcovský súd prejednávajúci príslušnú oblasť právnych vzťahov; zoznam stálych rozhodcovských súdov je možné nájsť tu: <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Registre/Dalsie-uzitocne-zoznamy-a-registre/Rozhodcovske-sudy/Zoznam-rozhodcovskych-sudov.aspx>.

Klient spotrebiteľ je oprávnený obrátiť sa svojimi nárokmi na subjekt alternatívneho riešenia sporov - Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, zriadený Slovenskou bankovou asociáciou, so sídlom Mýtna 7838/48, 811 07 Bratislava, BLUMENTAL OFFICE I. (<http://institutar.sk/>) alebo v osobitných prípadoch, na základe duhu spotrebiteľného sporu, príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam nájdete na: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>). V prípade ak Klient spotrebiteľ uzatvoril Zmluvu online, prostriedkami diaľkovej komunikácie, má možnosť využiť na riešenie svojich prípadných sporov aj systém alternatívneho riešenia sporov na platforme na riešenie sporov online (ďalej len „Platforma ODR“). Platforma ODR, prostredníctvom ktorej môžete predkladať sťažnosti, je dostupná na tomto elektronickom odkaze: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

3. Za svoje štandardné služby si Platobná inštitúcia účtuje poplatky podľa Sadzobníka poplatkov. Za neštandardné poplatky a služby, ktoré nie sú definované v týchto VOP a/alebo Sadzobníku poplatkov, účtuje Platobná inštitúcia Klientovi individuálne stanovené poplatky, o ktorých bude Klient informovaný pred využitím takýchto služieb.
4. Uzatvorením Zmluvy klient prehlasuje, že pred uzatvorením Zmluvy bol Platobnou inštitúciou informovaný o odplatách súvisiacich so Zmluvou; odplatami sa rozumie akékoľvek poplatky v prospech Platobnej inštitúcie.
5. V prípade omeškania Klienta s akoukoľvek platbou podľa Zmluvy alebo týchto VOP je Klient povinný zaplatiť Platobnej inštitúcii zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý aj začatý deň omeškania.
6. Vzťahy medzi Klientom a Platobnou inštitúciou sú upravované Zmluvou, OP pre príslušný produkt, týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to v hore uvedenom poradí. Tieto VOP majú prednosť pred Všeobecnými obchodnými podmienkami Klienta a obchodnými zvyklosťami pokiaľ sa strany nedohodnú písomne inak.
7. Ak je na strane Klienta ako účastníka záväzkového vzťahu medzi Platobnou inštitúciou a Klientom viac osôb, sú záväzky Klienta a týchto osôb voči Platobnej inštitúcii spoločné a nerozdielne, pokiaľ tieto VOP, osobitné obchodné podmienky alebo Zmluva nestanovuje inak.
8. Orgánom dohľadu v rámci pôsobnosti ktorého je výkon dohľadu nad činnosťou Platobnej inštitúcie je Národná banka Slovenska.

9. V prípade, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy alebo VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy, VOP. V takom prípade sa zaväzuje Platobná inštitúcia po dohode z Klientom toto ustanovenie nahradiť novým ustanovením, ktoré mu bude obsahovo a účelovo najbližšie.
10. Platobná inštitúcia je oprávnená, v závislosti od zmien všeobecne platných právnych predpisov a/alebo na základe vlastného rozhodnutia, meniť alebo úplne nahradiť tieto VOP. O navrhovaných zmenách Platobná inštitúcia informuje Klienta, a to prostredníctvom kontaktných údajov uvedených Klientom pri uzatváraní Zmluvy alebo oznámených nových kontaktných údajov Klienta alebo iným vhodným spôsobom (napr. zverejnením na webovej stránke alebo v rámci rozhrania Internet Banking/Mobil Banking). Pokiaľ v aktualizovanom znení VOP nie je uvedená platnosť a účinnosť, zmeny/nové znenie VOP je účinné nasledujúcim dňom po uplynutí 32 dní od informovania Klienta ak nie je uvedené inak. Ak Klient nesúhlasí so zmenou VOP, je oprávnený svoj nesúhlas oznámiť Platobnej inštitúcii najneskôr do nadobudnutia účinnosti zmien, s konkrétnym uvedením zmien, s ktorými nesúhlasí; včasné vyjadrenie nesúhlasu s navrhovaným novým znením VOP má vo vzťahu k namietaným ustanoveniam odkladný účinok voči Klientovi, ktorý takýto súhlas prejaví. Klient je v takom prípade oprávnený vypovedať Zmluvu v súlade s časťou 2, článkom II ods. 6 písm. b) týchto VOP. Ak sa Platobná inštitúcia a Klient nedohodnú v lehote do 30 dní inak a Klient Zmluvu nevypovie, platí pre Klienta upravené aktuálne znenie VOP v zmysle navrhovaných zmien. Ak Klient vo vyššie uvedenej lehote neoznámí Platobnej inštitúcii svoj nesúhlas so zmenou VOP, platí, že so zmenou súhlasí a vzájomné vzťahy Platobnej inštitúcie a Klienta sa odo dňa účinnosti zmeny riadia zmenenými VOP.
11. Tieto VOP nadobúdajú platnosť dňom zverejnenia na webovom sídle Platobnej inštitúcie t.j. 15.12.2023.