

# Všeobecné obchodní podmínky 2PAY4YOU GROUP, s.r.o.

## I. Obecná ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky 2PAY4YOU GROUP, s.r.o. (dále jen „2PAY4YOU“), vydané ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „VOP“) upravují základní podmínky, za jakých 2PAY4YOU poskytuje svým klientům služby v provádění bezhotovostních obchodů s cizí měnou a provádění platebních transakcí.
2. 2PAY4YOU poskytuje klientovi služby na základě rámcové smlouvy (dále jen „Smlouva“) a jednorázových smluv – příkazů uzavřených mezi 2PAY4YOU a klientem – a VOP, které jsou nedílnou součástí Smlouvy. Pokud ze Smlouvy nevyplývá jinak, mají ustanovení Smlouvy přednost před VOP.
3. Informace o 2PAY4YOU: název 2PAY4YOU GROUP, s.r.o., se sídlem Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 269007.
4. 2PAY4YOU je držitelem povolení k výkonu činnosti platební instituce dle ZPS, které bylo vydáno Českou národní bankou pod č.j. 2014 /3750/570. 2PAY4YOU je oprávněn poskytovat platební služby dle § 3 odst. 1 písm. a), b), c), e) a f) ZPS.
5. Klient prohlašuje, že byl 2PAY4YOU před poskytnutím služeb seznámen s obsahem Smlouvy, VOP a Ceníkem, údaji o osobě 2PAY4YOU, základními informacemi o poskytovaných službách, případně s dalšími důležitými informacemi ohledně podmínek poskytování služeb (dále též „důležité informace“). Veškeré důležité informace jsou umístěny na internetových stránkách 2PAY4YOU.
6. Klient souhlasí s tím, že o každé podstatné změně důležitých informací, případně o dalších změnách bude informován zejména prostřednictvím internetových stránek 2PAY4YOU, případně prostřednictvím emailové komunikace. Klient prohlašuje, že má přístup ke službě internet, tuto službu pravidelně využívá a má možnost se s informacemi uvedenými na internetových stránkách 2PAY4YOU seznámit před každým poskytnutím služby.
7. Klient a 2PAY4YOU sjednali mezi sebou jako běžný způsob komunikace a běžný způsob předávání informací v souvislosti se Smlouvou emailovou korespondenci. Emailová korespondence bude ze strany 2PAY4YOU odesílána na emailovou adresu poskytnutou klientem. Klient dává 2PAY4YOU a korporacím ze skupiny, jíž je členem, souhlas k zasílání emailových a listovních obchodních sdělení spojených s nabídkou služeb.

## II. Vymezení pojmů

Pro účely VOP a Smlouvy se rozumí:

- a) **klientem** – fyzická nebo právnická osoba, která s 2PAY4YOU uzavřela Smlouvu, na základě které jsou jí poskytovány služby.
- b) **smlouvou nebo rámcovou smlouvou** – Rámcová smlouva jejíž součástí jsou VOP, Ceník a jednotlivé platební transakce.
- c) **platební službou nebo službou** – platební služba dle § 3 odst. 1 písm. a), b), c), e) a f) ZPS, které je 2PAY4YOU oprávněn poskytovat na základě povolení ČNB.
- d) **obchodem, spotovým obchodem** – pevně sjednaný bezhotovostní obchod s cizí měnou, při kterém dochází k nákupu nebo prodeji peněžních prostředků v jedné měně za určité množství peněžních prostředků v jiné měně, za kurz aktuální na finančním trhu v okamžiku uzavření obchodu (spotová valuta), přičemž zaplacení peněžních prostředků klientem proběhne okamžitě a vypořádání obchodu 2PAY4YOU neprodleně po obdržení platby od klienta, nejpozději však do 2. pracovního dne od sjednání obchodu.
- e) **kurzem** – hodnota, za kterou 2PAY4YOU nabízí prodej či nákup cizí měny.
- f) **dnem vypořádání obchodu** – pracovní den, kdy má dojít k zaplacení peněžních prostředků ve sjednaných měnách mezi 2PAY4YOU a klientem.
- g) **parametry obchodu** – měna nákup, měna prodej, množství měny při jednom obchodu, kurz na finančním trhu, identifikaci 2PAY4YOU včetně čísla účtu, na který bude provedena úhrada obchodu klientem, identifikace klienta, včetně čísla účtu, na který bude provedena úhrada ze strany 2PAY4YOU, datum vypořádání platební transakce, platební instrukce, cenu služby, poplatky a případné další parametry transakce.
- h) **konfirmací** – potvrzení o uzavření obchodu mezi klientem a 2PAY4YOU.
- i) **dokladem o vypořádání obchodu** – potvrzení o vypořádání obchodu sjednaného mezi klientem a 2PAY4YOU.
- j) **pracovním dnem** – den, ve kterém jsou otevřeny banky na území České republiky, a mezi takovými bankami může být prováděn platební styk.
- k) **poruchou trhu** – nepředvídatelná událost mající za následek, že 2PAY4YOU ani klient nebudou schopni získat na příslušném trhu informace o tržním směnném kurzu rozhodném pro daný obchod anebo dojde-li k zastavení či omezení obchodování na příslušném trhu anebo dojde-li k jiné poruše trhu platebního styku.
- l) **objednávkou** – podmíněný pokyn, v němž klient určí směnný kurz, při jehož dosažení má být kontaktován 2PAY4YOU. Tento kurz si klient objednává na určité časové období.
- m) **politicky exponovanou osobou** – fyzická osoba, která je nebo byla ve významné veřejné funkci s celostátním nebo regionálním významem, jako je zejména hlava státu, předseda vlády, vedoucí ústředního orgánu státní správy a jeho zástupce (náměstek, státní tajemník), člen parlamentu, člen řídicího orgánu politické strany, vedoucí představitel územní samosprávy, soudce nejvyššího soudu, ústavního soudu nebo jiného nejvyššího justičního orgánu, proti jehož rozhodnutí obecně až na výjimky nelze

použít opravné prostředky, člen bankovní rady centrální banky, vysoký důstojník ozbrojených sil nebo sboru, člen nebo zástupce člena, je-li jím právnická osoba, statutárního orgánu obchodní korporace ovládané státem, velvyslanec nebo vedoucí diplomatické mise, anebo fyzická osoba, která obdobnou funkci vykonává nebo vykonávala v jiném státě, v orgánu Evropské unie anebo v mezinárodní organizaci a osoby s ní spřízněné.

n) **ZPS** – zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku.

### III. Uzavření rámcové smlouvy

1. Rámcovou smlouvu je možné uzavřít osobně, korespondenčně, elektronicky, nebo on-line prostřednictvím internetových stránek 2PAY4YOU.
2. V případě uzavírání rámcové smlouvy prostřednictvím internetových stránek 2PAY4YOU je tato uzavřena okamžikem splnění následujících podmínek:
  - a) klient se seznámí se zněním VOP a Ceníku a toto odsouhlasí na internetových stránkách 2PAY4YOU,
  - b) klient vyplní veškeré údaje požadované v rámcové smlouvě,
  - c) 2PAY4YOU budou doručeny doklady ověřující totožnost klienta.
3. Korespondenční způsob uzavření rámcové smlouvy je zachován, je-li na emailovou adresu support@2pay4you-group.com doručen scan podepsané smlouvy ve formátu .pdf a další požadované dokumenty.
4. Elektronický způsob je zachován, je-li rámcová smlouva podepsána elektronicky prostředky dle platných právních předpisů, tedy buď zaručeným elektronickým podpisem, nebo je rámcová smlouva doručena prostřednictvím emailu, ze kterého lze jednoznačně určit identifikaci jednatelky osoby (email je např. opatřen jménem a příjmením klienta).
5. Umožňuje-li to technická vybavenost 2PAY4YOU, lze při uzavírání rámcové smlouvy osobně nahradit podpis klienta na rámcové smlouvě také elektronickými prostředky (elektronická tužka, biometrické prvky).
6. V souvislosti s uzavíráním rámcové smlouvy je prováděna identifikace klienta dle platných právních předpisů. Klient je povinen 2PAY4YOU poskytnout potřebnou součinnost a předložit doklady k identifikaci.

### IV. Uzavírání obchodu prostřednictvím telefonu nebo elektronického pokynu klientem

1. Uzavírání obchodu probíhá buď prostřednictvím telefonních čísel určených 2PAY4YOU, nebo elektronicky. Telefonická konverzace o vyjednávání a sjednávání obchodu je nahrávána, což klient uzavřením smlouvy odsouhlasil. Během jedné telefonní konverzace může být uzavřen jeden či více obchodů. Elektronická objednávka musí mít stejné a nezpochybnitelné parametry jako při telefonické objednávce.
2. **Postup pro sjednání obchodu:**
  - a) klient zavolá 2PAY4YOU a sdělí parametry obchodu,
  - b) 2PAY4YOU nabídne klientovi kurz,
  - c) klient nabízený kurz buď přijme, nebo odmítne, a to výslovně, zřetelně a nezpochybnitelným způsobem,
  - d) pokud klient kurz přijme, 2PAY4YOU zopakuje kurz. Přijetím kurzu klientem, je obchod sjednán.
3. 2PAY4YOU není odpovědný za případy, kdy nelze způsob sjednávání obchodu popsany v tomto ustanovení využít z důvodu, které jsou mimo kontrolu 2PAY4YOU.
4. 2PAY4YOU je povinen po telefonickém sjednání obchodu s klientem vystavit confirmaci a odeslat ji faxem nebo emailem klientovi. Platební transakce či obchod je považován za uzavřený a závazný pro obě smluvní strany okamžikem telefonického nebo elektronického sjednání podmínek obchodu. Confirmace platební transakce je pouze potvrzení skutečnosti, že smluvní vztah vznikl a platební transakce byla uzavřena za po telefonu sjednaných podmínek.
5. Klient je povinen poukázat peněžní prostředky na úhradu svého závazku v české nebo cizí měně na účet určený 2PAY4YOU při telefonickém sjednání platební transakce okamžitě po obdržení podmínek o uzavřeném obchodu – confirmace. Tento účet je rovněž uveden v confirmaci platební transakce. Klient je dále povinen identifikovat tuto platbu variabilním symbolem, který tvoří evidenční číslo obchodu. Pokud klient nesplní jakoukoli povinnost dle tohoto odstavce, není 2PAY4YOU povinen dále provést sjednanou platební transakci a je oprávněna po klientovi požadovat škodu vzniklou nesplněním sjednaných podmínek.
6. Smluvními stranami je ujednáno, že s peněžními prostředky složenými klientem dle této Smlouvy, není 2PAY4YOU oprávněn nakládat jinak než způsobem vedoucím k realizaci platebních služeb dle Smlouvy.
7. 2PAY4YOU klientovi vystaví a zašle neprodleně potvrzení o vypořádání sjednané platební transakce. Na žádost 2PAY4YOU vystaví klientovi měsíční výpis platebních transakcí, kde jsou uvedeny všechny sjednané platební transakce za daný měsíc.
8. Smluvní strany se zavazují poskytnout si maximální možnou součinnost a splnit své povinnosti bez zbytečného odkladu tak, aby každá platební transakce byla vypořádána řádně a v termínu dohodnutém v confirmaci platební transakce.
9. V případě neprovedení platební transakce z jakéhokoli důvodu je 2PAY4YOU povinen informovat o této skutečnosti klienta a vypořádat s klientem již vzniklé závazky z této neuskutečněné platební transakci.
10. Okamžikem přijetí platebního příkazu se rozumí okamžik, kdy jsou splněny tyto podmínky a) 2PAY4YOU obdržel od Klienta platební příkaz a b) Klient splnil svoji povinnost převést peněžní prostředky (včetně prostředků na pokrytí případných poplatků) v dohodnuté výši na daný platební účet 2PAY4YOU. Pro všechny zadané a autorizované příkazy platí, že pokud byly přijaty po uplynutí okamžiku blízko konce provozní doby, pak se považují za přijaté na začátku provozní doby následujícího pracovního dne.

11. Klient je povinen podle pokynů uvedených v confirmaci platební transakce uhradit své závazky neprodleně. Nedojde-li k uhrazení finančních prostředků 2PAY4YOU ze strany klienta dle ujednání uvedených v confirmaci, je 2PAY4YOU oprávněn požadovat po klientovi úhradu smluvní pokuty ve výši 2 % z částky určené ke směně dle confirmace platební transakce a náhradu škody vzniklou z uzavřeného obchodu, zejména možný negativní rozdíl směnného kurzu vzniklý od doby sjednání obchodu. Tato pohledávka 2PAY4YOU ze smluvní pokuty je splatná dnem, kdy mělo dojít k uskutečnění sjednané platební transakce a lze ji ze strany 2PAY4YOU jednostranně započítat oproti jakékoliv splatné či nesplatné pohledávce klienta za 2PAY4YOU.

## V. Platby a inkasa do/ze zahraničí

1. Podmínkou k provedení platby do zahraničí je zaslání pokynů klientem pro její provedení na formuláři 2PAY4YOU „Příkaz k úhradě“.
2. Pro inkaso platby klienta na účet 2PAY4YOU zašle klient písemné pokyny na formuláři 2PAY4YOU „Avízo inkasa“, po jehož obdržení sdělí 2PAY4YOU klientovi bankovní účet, na který třetí osoba zašle klientem avizované peněžní prostředky.
3. Klient odpovídá za správnost a přesnost všech výše uvedených platebních instrukcí.
4. Cena za poskytování peněžních služeb je individuální, je však bezpodmínečnou povinností, že cenovou nabídku 2PAY4YOU klientovi sdělí před závaznou objednávkou služby, tj. ještě před tím, než klient službu závazně objedná. Objednáním služby klient potvrzuje akceptaci mj. i cenu služby, která je uvedena v autorizaci platební transakce.

## VI. Lhůty vypořádání, informační povinnost

1. Obchod bude vypořádán bez zbytečného odkladu po obdržení peněžních prostředků určených k provedení platební transakce od klienta na samostatný účet 2PAY4YOU, resp. na platební účet klienta. Klient se zavazuje k úhradě celého svého závazku z transakce nejpozději následující pracovní den (D+1) po uzavření transakce. Nesplnění tohoto závazku klientem zakládá právo 2PAY4YOU odstoupit od transakce a případně mu vyúčtovat vzniklou škodu. Poté, co klient uhradí svůj závazek z platební transakce vůči 2PAY4YOU, je 2PAY4YOU povinen zadat platební příkaz k provedení požadovaného obchodu, a to bez zbytečného odkladu tak, aby byly provedeny ve lhůtách stanovených ZPS, přičemž max. lhůta činí D+1. Tato lhůta může být prodloužena z důvodů na straně klienta, pokud tento nemá na svém platebním účtu dostatečné krytí k provedení zadaného příkazu nebo klient nesdělil 2PAY4YOU všechny potřebné parametry svého platebního příkazu.
2. Informační povinnost vyplývající z ustanovení ZPS plní 2PAY4YOU vůči klientům prostřednictvím emailových zpráv zasílaných klientům na emailové adresy v evidenci 2PAY4YOU. Informace jsou zasílány ve lhůtě nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vypořádání transakce.
3. Klient je povinen oznámit informaci o zcizení přístupových oprávnění (profilu) umožňující provádění platebních transakcí prostřednictvím 2PAY4YOU nebo provedení případných neautorizovaných transakcí 2PAY4YOU neprodleně po takovém zjištění. Informace lze oznámit na telefonní číslo 228 884 749, v případě, že je oznámení prováděno v pracovní době, lze použít i emailovou adresu support@2pay4you-group.com. Klient nese plnou odpovědnost za jejich případné zneužití, a to do momentu, kdy vůči 2PAY4YOU nahlásí jejich ztrátu, zcizení nebo neautorizované použití třetími osobami. 2PAY4YOU zablokuje profil, jakmile mu bude klientem nahlášena ztráta, zcizení či podezření na neautorizované použití. Od momentu nahlášení ztráty, zcizení či neautorizovaného použití přístupových oprávnění odpovídá za jejich zneužití 2PAY4YOU.
4. Plátce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí: 1) do částky odpovídající 50 eurům, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku; 2) v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 165 ZPS. Ustanovení předchozí věty bod 1 se nepoužije, pokud plátce nejednal podvodně a ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku nemohl zjistit před provedením neautorizované platební transakce, nebo ztráta, odcizení nebo zneužití platebního prostředku byla způsobena jednáním 2PAY4YOU. Ustanovení první věty se dále nepoužije, pokud plátce nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co plátce ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku oznámil, nebo 2PAY4YOU nezajistil, aby uživatelům byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku, nebo 2PAY4YOU porušil povinnost požadovat silné ověření uživatele.
5. Klient je povinen 2PAY4YOU neprodleně způsobem uvedeným v odst. 3 tohoto článku oznámit nesprávně provedené platební transakce.
6. V případě nesprávného provedení platebního příkazu klienta z viny 2PAY4YOU, je 2PAY4YOU povinen uvést stav platebního účtu klienta do stavu před vzniklou chybou.
7. Ochrana peněžních prostředků svěřených 2PAY4YOU. Peněžní prostředky, které jsou 2PAY4YOU svěřeny k provedení platební transakce, jsou drženy odděleně od vlastních peněžních prostředků 2PAY4YOU a od peněžních prostředků jiných osob s výjimkou peněžních prostředků klientů. Peněžní prostředky klientů jsou drženy na samostatných bankovních účtech u českých bank. Peněžní prostředky klientů nejsou součástí majetkové podstaty platební instituce v úpadku. Bylo-li by vydáno rozhodnutí o úpadku platební instituce, je zvláštní insolvenční správce povinen vydat peněžní prostředky, které byly platební instituci svěřeny za účelem provedení platební transakce, klientům.
8. Ochrana klientského majetku pro případ úpadku banky vedoucí samostatný účet platební instituce. Peněžní prostředky klientů evidované na samostatném účtu 2PAY4YOU představují dle § 41f zákona č. 21/1992 Sb., o bankách pohledávku z vkladu se zvláštním režimem. 2PAY4YOU splnil svou zákonnou povinnost dle § 41f odst. 2 zákona o bankách a bankám, kde má vedeny samostatné platební účty, písemně oznámil, že na samostatných účtech jsou evidovány peněžní prostředky představující pohledávku více osob. V případě úpadku banky se náhrada za pohledávku z vkladu se zvláštním režimem poskytne klientům 2PAY4YOU ve stejné výši, v jaké by se poskytla v případě, že by každý z klientů měl peněžní prostředky evidované na vlastním

účtu. Každý klient 2PAY4YOU tak v případě úpadku banky, kde je veden samostatný účet platební instituce, obdrží plnění z Fondu pojištění vkladů ve výši finančních prostředků evidovaných na samostatném platebním účtu, maximálně však do částky 100.000 EUR.

9. Opravné zúčtování: 2PAY4YOU uvede účet neoprávněného příjemce do stavu, ve kterém by byl, kdyby k nesprávnému provedení platby nedošlo. Podnět k provedení opravného zúčtování je možné podat do tří měsíců od vzniku chyby.
10. 2PAY4YOU informuje klienta v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku prostřednictvím emailové komunikace nebo zveřejněním informace na Internetových stránkách.
11. Jestliže 2PAY4YOU nezúčtoval částku platební transakce v české měně nebo nepoužil bankovní spojení v souladu s příkazem Klienta a způsobil tím nesprávné provedení platební transakce, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na podnět 2PAY4YOU, který nesprávné provedení platební transakce způsobil, odepsat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji 2PAY4YOU k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se zákonem upravujícím platební styk, a dále je banka oprávněna uvést účet neoprávněného příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo („opravné zúčtování“). Podnět lze podat bance do 3 měsíců ode dne vzniku chyby, která k nesprávnému provedení platební transakce vedla.
12. Ochrana klientského majetku pro případ úpadku banky vedoucí samostatný účet platební instituce. Peněžní prostředky klientů evidované na samostatném účtu 2PAY4YOU představují dle § 41f zákona č. 21/1992 Sb., o bankách pohledávku z vkladu se zvláštním režimem. 2PAY4YOU splnil svou zákonnou povinnost dle § 41f odst. 2 zákona o bankách a bankám, kde má vedeny samostatné platební účty písemně oznámil, že na samostatných účtech jsou evidovány peněžní prostředky představující pohledávku více osob. V případě úpadku banky se náhrada za pohledávku z vkladu se zvláštním režimem poskytne klientům 2PAY4YOU ve stejné výši, v jaké by se poskytla v případě, že by každý z klientů měl peněžní prostředky evidované na vlastním účtu. Každý klient 2PAY4YOU tak v případě úpadku banky, kde je veden samostatný účet platební instituce, obdrží plnění z Fondu pojištění vkladů ve výši finančních prostředků evidovaných na samostatném platebním účtu, maximálně však do částky 100.000 EUR.

## VII. Reklamacce a stížnosti

1. V případě, kdy je klient přesvědčen o tom, že 2PAY4YOU nespĺnila řádně své závazky vyplývající ze Smlouvy, je oprávněn uplatnit u 2PAY4YOU reklamaci/stížnost. Reklamaci/stížnost je klient povinen uplatnit dříve než podnikne jakékoliv další operace v rámci služeb, jež jsou předmětem reklamacce/stížnosti. Reklamace/stížnost musí mít písemnou podobu a musí obsahovat podpis a identifikační údaje klienta alespoň v rozsahu jména, příjmení, bydliště a kontaktní adresy u fyzických osob a názvu, IČ, sídla, kontaktní adresy a jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem společnosti u právnických osob. Aby mohla být reklamacce řádně a včas vyřízena, musí z ní vyplývat, co je jejím předmětem (např. druh a číslo obchodu, jednání konkrétního zaměstnance apod.). Reklamaci/stížnost klient doručí 2PAY4YOU bez zbytečného odkladu písemnou formou na adresu sídla 2PAY4YOU nebo na emailovou adresu [support@2pay4you-group.com](mailto:support@2pay4you-group.com). 2PAY4YOU na požádání vystaví klientovi potvrzení o převzetí reklamacce/stížnosti.
2. Reklamace/stížnosti vyřizují vedoucí útvarů 2PAY4YOU, vůči kterým je reklamacce/stížnost směřována. Klient je povinen poskytnout 2PAY4YOU při vyřizování reklamacce potřebnou součinnost. 2PAY4YOU je povinen vyřídit reklamaci/stížnost klienta do 15 pracovních dnů ode dne jejího doručení. Pokud 2PAY4YOU překážka nezávislá na jeho vůli brání odpovědět na stížnost/reklamaci do 15 pracovních dnů, 2PAY4YOU informuje Klienta o překážce, a vyřídí stížnost/reklamaci nejpozději do 35 pracovních dnů. 2PAY4YOU je povinen v této lhůtě odeslat klientovi písemné stanovisko o způsobu jejího vyřízení. 2PAY4YOU vede seznam reklamací/stížností.
3. Klient má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování služeb na dozorový orgán 2PAY4YOU, Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).
4. Klient má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování platebních služeb na finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbirt.cz](http://www.finarbirt.cz), který je oprávněn k mimosoudnímu řešení sporů smluvních stran týkajících se platebních služeb.

## VIII. Informace ke smlouvám o finančních službách uzavíraných na dálku

1. Ustanovení tohoto článku se použijí pouze v případě, pokud je klientem spotřebitelem podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).
2. Pokud 2PAY4YOU s klientem uzavře smlouvu o finančních službách s použitím prostředků komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti zástupce 2PAY4YOU a klienta, je 2PAY4YOU povinen dodržovat povinnosti dle § 1841 a násl. OZ.
3. Prostředky komunikace na dálku umožňující individuální jednání budou použity jen tehdy, jestliže klient jejich použití neodmítl. Za prostředky komunikace na dálku jsou považovány zejména internet (webové stránky), emailové zprávy, datová schránka a listovní poštovní přeprava.
4. Od smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku má klient právo odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, nebo ode dne, kdy mu byly předány informace podle OZ, nastal-li tento den po uzavření smlouvy. Pokud 2PAY4YOU poskytl klientovi klamavé sdělení, má klient právo odstoupit od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku ve lhůtě 3 měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo dozvědět mohl.
5. Klient nemá právo na odstoupení od poskytnutých finančních služeb, jejichž cena závisí na pohybech cen na finančních trzích, které 2PAY4YOU nemůže ovlivnit, jako jsou služby vztahující se k investičním nástrojům a devizovým hodnotám. Právo

na odstoupení klient nemá dále u smluv, u nichž bylo zcela splněno oběma smluvními stranami na žádost klienta (pokyn) před výkonem klientova práva na odstoupení.

6. Klient vykoná své právo na odstoupení oznámením zaslaným prokazatelným způsobem na adresu sídla 2PAY4YOU nebo na adresu, která mu byla v komunikaci s 2PAY4YOU sdělena; lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo oznámení písemně odesláno před uplynutím této lhůty. Odstoupí-li klient od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku, může po něm 2PAY4YOU požadovat zaplacení ceny pouze za do té doby skutečně poskytnutou službu (poměrná část). 2PAY4YOU však nebude požadovat zaplacení za poskytnutou službu, pokud zahájil plnění smlouvy uzavřené na dálku před uplynutím lhůty pro odstoupení bez souhlasu klienta nebo pokud klienta neinformoval o ceně podle předchozí věty.
7. Použití prostředků komunikace na dálku nemá vliv na výši konečné ceny služeb. Před uzavřením smlouvy o finančních službách se nevyžaduje složení zálohy.
8. Smlouva s 2PAY4YOU může být ukončena dohodou, nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany dle čl. IX, není-li individuálně se Klientem dohodnuto jinak.
9. Klient má právo kdykoli za trvání smluvního vztahu dostat jakoukoliv vyžádanou část smluvní dokumentace či jiných dokumentů, a to v elektronické nebo listinné podobě. Klient má právo změnit způsob komunikace na dálku, pokud to neodporuje povaze poskytovaných služeb a uzavřené smlouvě.
10. Smlouvy o finančních službách a případné spory z ní se řídí českým právem. K řešení případných sporů jsou oprávněny české okresní či krajské soudy místně příslušné dle bydliště/sídla žalovaného.

## **IX. Obecná a závěrečná ustanovení**

1. 2PAY4YOU je oprávněn odmítnout poskytnutí konkrétní služby, zejména uzavření obchodu, pokud se smluvní strany neshodnou na všech podmínkách jejího poskytnutí nebo klient 2PAY4YOU nedodá řádně a včas všechny informace a podklady nezbytné pro řádné provedení služby nebo tak stanoví právní předpis.
2. Klient podpisem rámcové smlouvy prohlašuje a souhlasí, že mu 2PAY4YOU předala znění rámcové smlouvy a VOP s dostatečným předstihem před podpisem rámcové smlouvy, čímž byla splněna povinnost poskytnout klientovi informace dle § 132 a násl. ZPS a další zákonem stanovené předsmuvní informace.
3. 2PAY4YOU není povinen přijmout dokument, o jehož pravosti, úplnosti či správnosti má pochybnosti a který 2PAY4YOU považuje za nezbytný k řádnému provedení požadované služby, a je v takovém případě oprávněn žádat klienta o poskytnutí dalších informací a dokladů, které považuje za potřebné pro prokázání pravosti, úplnosti či správnosti předmětné informace či dokumentu.
4. 2PAY4YOU je oprávněn požadovat ověření podpisu klienta na všech smluvních dokumentech nebo dokumentech k obchodům.
5. 2PAY4YOU provede jen takové příkazy a žádosti klienta, které jsou úplné, správné, určité, srozumitelné a učiněné v souladu s podmínkami stanovenými Smlouvou, VOP a ZPS.
6. Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu 2PAY4YOU postoupit, zastavit nebo jinak zatížit pohledávky za 2PAY4YOU.
7. Nevyužití jakéhokoliv práva z této smlouvy nebo obchodu nebo prodlení s využitím takového práva kteroukoliv smluvní stranou nebude vykládáno jako vzdání se takového práva.
8. 2PAY4YOU je oprávněn žádat poskytnutí přiměřeného zajištění či dozajištění svých pohledávek za klientem, a to i v průběhu poskytování služby, neposkytnutí takového zajištění či dozajištění, je podstatným porušením smlouvy klientem a 2PAY4YOU má v takovém případě právo ukončit poskytování kterékoli služby, zejména odstoupit od obchodu, nebo odstoupit od Smlouvy.
9. Veškerá komunikace mezi 2PAY4YOU a klientem probíhá v českém nebo po dohodě s 2PAY4YOU v anglickém jazyce. Ve vybraném jazyce bude Klientovi poskytnuta Smlouva, VOP i další důležité informace.
10. 2PAY4YOU je oprávněn od plateb prováděných na základě smlouvy srazit daně podle platných právních předpisů. Vztahují-li se na klienta smlouvy o zamezení dvojího zdanění, je klient povinen na takovou skutečnost 2PAY4YOU upozornit při sjednávání obchodu.
11. Osoby, které klient zmocnil ve Smlouvě, jsou oprávněny jménem klienta a na jeho účet uzavírat obchody, využívat dalších služeb stanovených smlouvou a podepisovat konfirmace, a to v rozsahu a způsobem uvedeným ve Smlouvě. Takové osoby jsou oprávněny jednat každá samostatně, není-li stanoveno jinak. Takové osoby nejsou oprávněny měnit, doplňovat či rušit Smlouvu, pokud k tomu nejsou oprávněny na základě zvláštní plné moci udělené klientem.
12. Pokud klient nereklamuje údaje uvedené v jakýchkoliv dokumentech od 2PAY4YOU bez zbytečného odkladu po jejich obdržení, má se za to, že klient se všemi údaji uvedenými v dokumentech souhlasí.
13. Odvolání obchodu nebo platebního příkazu z podnětu klienta musí být 2PAY4YOU předáno osobně nebo zasláno písemně emailem na adresu support@2pay4you-group.com. Odvolání nelze provést po telefonickém sjednání obchodu.
14. Požadavek plátce o případném vrácení částky autorizované platební transakce z podnětu příjemce se řídí § 176 ZPS.
15. Není-li výslovně ve smlouvě uvedeno jinak nebo sjednáno mezi smluvními stranami, lze poskytnutí služby sjednat, nebo službu poskytnout, zejména provést obchod, výlučně v pracovní dny v době od 8:30 do 16:30 hodin času platného na území České republiky. Okamžik blížký konci pracovní doby je 16:15.
16. Klient je oprávněn získat od 2PAY4YOU na základě písemné (emailové) žádosti obsah Smlouvy a další informace uvedené v ZPS. 2PAY4YOU po přijetí žádosti odešle na emailovou adresu klienta bez zbytečného odkladu kopii Smlouvy, VOP a ceník, případně další klientem vyžádané informace.

17. V případě, že nastane porucha trhu, nebo dojde k jiné události počitatelné jako vyšší moc, mající vliv na plnění ze Smlouvy nebo již uzavřeného obchodu, a není tedy možné splnit podmínky obchodu, jsou smluvní strany povinny dohodnout se v dobré víře buď na ukončení obchodu a vrácení ev. plnění dotčeného poruchou trhu, či událostí počitatelnou jako vyšší moc, anebo se dohodnout na pokračování tohoto obchodu za podmínek možných po odstranění překážek vyšší moci nebo poruchy trhu.
18. 2PAY4YOU je oprávněn VOP jednostranně měnit, a to zejména v návaznosti na změny právních předpisů, zavádění nových služeb, změnu způsobu poskytování služeb apod. 2PAY4YOU v takovém případě klienta upozorní na změnu VOP emailovou zprávou zaslánou na emailovou adresu klienta uvedenou v záhlaví Smlouvy, která bude obsahovat text nových VOP, a současně na internetových stránkách 2PAY4YOU, a to v předstihu alespoň 2 měsíce před nabytím účinnosti. Za změnu se nepovažuje oprava chyb. Klient se zavazuje s novým zněním VOP seznámit. Pokud klient písemně nesdělí 2PAY4YOU svůj nesouhlas s navrhovanými změnami VOP nejpozději den před účinností navrhované změny, pak platí, že takto oznámené změny jsou pro klienta závazné ode dne uveřejnění na internetových stránkách. Pokud klient odmítne návrh 2PAY4YOU na změnu Smlouvy, má právo přede dnem, kdy mají VOP nabýt účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět Smlouvu.
19. VOP byly schváleny jednatelem 2PAY4YOU. Tyto VOP jsou pro stávající klienty platné a účinné od **25. listopadu 2018** do odvolání a nahrazují veškeré předchozí VOP, pro nové klienty jsou účinné ode dne předání.