

Podmínky používání předplacené digitální dárkové karty pro Atrium Flora

datum vydání: 9. 6. 2022

Jedná se o předplacenou kartu Mastercard (dále jen „Karta“) vydanou společností DiPocket UAB (dále jen „DiPocket“).

DiPocket je finanční instituce autorizovaná a regulovaná litevským orgánem finančního dohledu - Litevskou národní bankou, která sídlí na adrese: Gedimino avenue 6, LT-01103, Vilnius, Litevská republika, telefonní číslo +370 800 50 500. Další informace o Litevské národní bance jsou k dispozici na jejich oficiálních internetových stránkách: <https://www.lb.lt/en>. Společnost DiPocket podniká na základě povolení k činnosti instituce elektronických peněz (číslo 75) vydané v Litevské republice dne 10. listopadu 2020. Povolení k činnosti instituce elektronických peněz opravňuje společnost DiPocket k poskytování služeb, které jsou v tomto povolení uvedeny. Povolení naleznete pod tímto odkazem: www.lb.lt/lt/trd-licencijos/view_license?id=1985.

Společnost DiPocket je přímým členem (Principal Member) systému společnosti Mastercard Inc.

Tyto podmínky (dále jen „Podmínky pro používání Karty“) se vztahují na každého držitele Karty a dále se označují jako „Smlouva“. Kromě níže uvedených pravidel zahrnuje Smlouva formou odkazu následující podmínky a pokyny obsažené ve Všeobecných obchodních podmínkách: Používání Karty, Bezpečnost vaší Karty a účtu, Když se něco pokazí, Naše odpovědnost vůči vám, Zrušení služeb. Používáním Karty vyjadřujete svůj souhlas s touto smlouvou.

Ustanovení Smlouvy týkající se práv spotřebitelů, zejména nikoliv však výlučně ustanovení týkající se vyřizování stížností, se řídí českým právem. Také ostatní ustanovení Smlouvy se řídí českým právem. Veškerá zákonná ustanovení vyplývající z platné legislativy se vztahují i na tuto Smlouvu.

Kopii Všeobecných obchodních podmínek a Podmínek pro používání karty si můžete kdykoli prohlédnout na webových stránkách, jejichž adresa je uvedena níže (dále jen „Webové stránky“).

Používání Karty

Karta je nepřenositelná předplacená debetní karta typu Mastercard:

- při aktivaci je třeba postupovat podle pokynů přiložených ke Kartě;
- můžete ji vložit do aplikací Apple Pay a Google Pay;
- můžete ji používat pouze pro nákupy v kamenných prodejnách obchodního centra Atrium Flora na adrese Vínohradská 2828/151, Žižkov, 130 00 Praha 3. Seznam obchodníků je k dispozici na adrese <https://www.atrium-flora.cz/mapa/>.

Vztahující se limity a poplatky:

- Kartou můžete kdykoliv zablokovat a odblokovat;
- budete ji moci použít pouze tehdy, pokud bude na vašem kartovém účtu v době, kdy se pokusíte provést transakci s Kartou, dostatek prostředků, a na účet nemůžete sami přidávat finanční prostředky.

Smlouva a vaše Karta jsou platné do data ukončení platnosti Karty uvedeného na Kartě. Po datu ukončení platnosti se již nesmíte pokoušet Karu používat.

Po skončení platnosti Karty nás můžete požádat (do 6 let) o převod veškerých nevyčerpaných prostředků na Kartě na vámi určený bankovní účet znějící na vaše jméno (bezplatně do 12 měsíců od skončení platnosti Karty, pokud se bude jednat o převod do banky se sídlem v České republice).

Zajištění bezpečnosti vaší Karty

Kromě bezpečnostních opatření popsanych ve Všeobecných podmínkách jste povinni:

- nedovolit nikomu jinému používat vaši Kartou a neprozrazovat váš PIN,
- používat Kartou, zadávat číslo Karty nebo PIN pouze k provedení (nebo pokusu o provedení) transakce u obchodníka, který uvádí, že přijímá platby kartou Mastercard.

Pokud bude vaše Karta odcizena nebo pokud někdo jiný zjistí PIN nebo pokud se budete domnívat, že by vaše Karta, číslo karty nebo PIN mohly být zneužity, musíte:

- ihned požádat o zablokování Karty na telefonním čísle +370 5 208 4858, abychom mohli Kartou včas zablokovat,
- ihned přestat Kartou a její číslo používat,
- na naši žádost nám do sedmi dnů zaslat potvrzení o ztrátě, krádeži nebo možném zneužití Karty na následující adresu: DiPocket UAB, Upės str. 23, 08128, Vilnius, Litevská republika.

Vezměte prosím na vědomí, že ztráta Karty a vaše oznámení společnosti DiPocket může mít za následek ukončení smlouvy, pokud v době vaší žádosti o náhradní Kartou nebude žádná k dispozici. Pokud dojde k výměně Karty, platí i nadále Smlouva včetně sazebníku tarifů.

V mezích povolených platnými zákony a s výhradou omezení definovaných v této Smlouvě odpovídáme za řádné plnění našich povinností stanovených ve Smlouvě.

Stížnosti a reklamace

Pokud budete s Kartou nebo službami z jakéhokoliv důvodu nespokojeni nebo pokud se vyskytne jakýkoli problém, kontaktujte nás. Stížnosti lze podávat následujícím způsobem:

1. písemně poštou na adresu: Upės str. 23. 08128, Vilnius, Litevská republika;

Sazebník tarifů (Kč)

	Poplatek
• Poplatek za vystavení Karty	Bez poplatku
• Měsíční poplatek za vedení karty	Bez poplatku
• Poplatek za dobítí karty (jednorázový, účtovaný při prodeji karty)	Bez poplatku
• Poplatek za výměnu karty (ztráta/odcizení karty)	Obraťte se na svého poskytovatele karty
• Nákupy v obchodech	Bez poplatku
• Výběry z bankomatu	Nejsou povoleny
• Poplatek za nečinnost (po skončení platnosti karty)	Měsíčně, v závislosti na dostupnosti finančních prostředků (pokud zůstatek na kartě dosáhne 0, poplatek za nečinnost se přestane účtovat): 25,00
• zpětná výměna (vrácení) elektronických peněz	Prvních 12 měsíců po skončení platnosti karty zdarma, poté 100,00 za transakci.

Tabulka limitů (Kč)

Denní a měsíční limity na Kartou se vztahují na posledních 24 hodin nebo předchozích 30 dní.

Tyto limity můžeme kdykoli a s okamžitou platností změnit, a to na základě vlastního uvážení a/nebo můžeme pro jednotlivé zákazníky uplatnit nižší limity na základě zvážení rizika a/nebo v souladu s platnými zákony a předpisy.

	Maximální limit na transakci/denní/měsíční limit
• Limit dobítí (kumulativně za měsíc)	3 500
• Nákupy	3 500/3 500/3 500

2. telefonicky na čísle +370 5 208 4858;
3. elektronicky pomocí kontaktních metod uvedených na webových stránkách dipocket.org/en/contact.

Ve své stížnosti musíte uvést:

- datum, jméno a příjmení nebo název společnosti;
- kontakty žadatele: telefonní číslo, adresu a e-mailovou adresu spojenou s vaším účtem;
- jaký se vyskytl problém;
- kdy problém vznikl;
- jakou nápravu od nás požadujete, a
- dokumenty související s vaší stížností, které máte k dispozici.

Pokud budou ve stížnosti (reklamací) uvedeny neúplné, nečitelné nebo nejasné informace, můžeme požádat o jejich upřesnění.

Bereme na vědomí všechny stížnosti bez výjimky, včetně těch, které se týkají našeho personálu. Všechny obdržené stížnosti se snažíme potvrdit do 24 hodin od jejich obdržení. V případě stížnosti, která nám bude doručena během svátku nebo o víkendů, dojde k jejímu potvrzení do 24 hodin po návratu zaměstnanců do práce, tj. pokud bude stížnost doručena e-mailem v neděli, bude považována za doručenu v 9 hodin ráno následující pondělí.

Pokud nebude možno poskytnout podrobnou a věcnou odpověď do 24 hodin od obdržení stížnosti, bude vám další komunikace zaslána do 5 pracovních dnů. Konečnou odpověď zašleme do 15 pracovních dnů. Ve výjimečných případech, kdy nebude možno odpovědět do 15 pracovních dnů, můžeme lhůtu pro předložení konečné odpovědi prodloužit na 35 pracovních dnů, ale budeme vás o tom informovat a uvedeme důvody prodloužení.

Odpověď klientovi bude poskytnuta stejnou cestou, jakou byla stížnost přijata, pokud neurčíte jinak.

Řešení reklamaci poskytujeme bezplatně. Strany se dohodly, že stížnosti budou podávány, vyřizovány a odpovědi na ně poskytovány v litevštině nebo angličtině. Pokud nemluvíte anglicky ani litevsky, můžete nám (společnosti DiPocket) napsat e-mail v češtině a my se budeme snažit zajistit překlad vaší stížnosti i naší odpovědi, ale upozorňujeme, že v takovém případě nemusí být naše reakce zcela přesná.

Pokud nebudete spokojeni s konečnou odpovědí společnosti DiPocket nebo pokud vám neodpovíme do 15 pracovních dnů, resp. 35 pracovních dnů od obdržení reklamace, máte právo vznést stížnost nebo předložit svůj spor u Litevské národní banky:

- Spory. Žádost lze podat třemi způsoby: 1) prostřednictvím elektronického nástroje pro řešení sporů E-Government Gateway; 2) vyplněním formuláře žádosti spotřebitele a jeho zasláním na adresu: Supervision Service of the Bank of Lithuania, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail prizejiura@lb.lt; 3) podáním žádosti volnou formou na adresu: Supervision Service of the Bank of Lithuania, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail prizejiura@lb.lt. Ať už se rozhodnete podat žádost jakýmkoli způsobem, musí být žádost a její přílohy buď v úředním jazyce země, tj. v litevštině, nebo v angličtině. Je však důležité vědět, že proces řešení sporů bude probíhat v úředním jazyce země, tj. v litevštině. Další informace naleznete na adrese: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>;
- Stížnosti a reklamace. Informace o postupu podávání stížnosti nebo předkládání požadavků jsou k dispozici na adrese: <https://www.lb.lt/lt/kontaktai#group-464>. Stížnosti lze zasílat Litevské národní bance poštou nebo e-mailem na jednu z následujících adres: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, info@lb.lt, nebo Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail prizejiura@lb.lt.

Prošetření stížnosti u Litevské národní banky je bezplatné.

Stížnost můžete předložit také České národní bance prostřednictvím elektronického formuláře České národní banky, který je k dispozici na adrese: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/formular-podani-dotazu-podnetu-upozorneni/>. Další informace o podávání stížnosti u České národní banky naleznete zde: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznosti-na-financni-institute/>. Prošetření stížnosti u České národní banky je bezplatné.

Máte také právo obrátit se se sporem na Finančního arbitra České republiky, což je mimosoudní rozhodovací orgán zřízený Českou republikou, který je oprávněn rozhodovat konkrétní spory týkající se finančního trhu. Řízení před finančním arbitrem není zpoplatněno.

Máte tedy právo obrátit se na Litevskou národní banku, Českou národní banku, Finančního arbitra České republiky nebo přímo na soud. Zatímco rozhodnutí soudu je závazné, rozhodnutí Litevské národní banky má doporučující charakter, není závazné pro obě strany a nelze se proti němu odvolat. Nicméně i v případě, že spor rozhodla Litevská národní banka, mají strany sporu právo obrátit se na soud. Finanční arbitř rozhodne spor ve věci samé nálezem finančního arbitra. Nález lze napadnout odvoláním - námitkami předloženými finančnímu arbitrovi. Nález finančního arbitra je soudně vykonatelný, a má tedy obdobné důsledky jako soudní rozhodnutí. Konečné rozhodnutí finančního arbitra lze napadnout žalobou podanou u soudu.

Rozhodnutí týkající se předmětu sporu řešená Litevskou národní bankou jsou veřejná a zveřejňují se na internetových stránkách Litevské národní banky (v litevštině), aniž jsou dotčeny požadavky na bezpečnost osobních údajů, státního, služebního, obchodního, bankovního, profesního a jiného tajemství chráněného zákony, jakož i právo spotřebitele na ochranu soukromí.