

Všeobecné obchodní podmínky

Datum vydání: 9. 6. 2022

Předplacená digitální dárková karta Mastercard® pro Atrium Flora (dále jen „**Karta**“) a související služby zde uvedené (společně s Kartou dále společně jen „**Služby**“) jsou určeny pro společnost Atrium Flóra a.s.(dále jen „**Atrium**“), se sídlem na adrese Vinohradská 2828/151, Žižkov, 130 00 Praha 3, Česká republika, což znamená, že Kartu lze používat výhradně v kamenných prodejnách obchodního centra Atrium Flora na adrese Vinohradská 2828/151, Žižkov, 130 00 Praha 3 (dále jen „**Obchodní centrum**“). Kartu a Služby poskytuje společnost DiPocket UAB (dále jen „**DiPocket**“) na základě svého povolení k činnosti instituce elektronických peněz. Není-li uvedeno jinak, jakýkoli úkon připisovaný společnosti Atrium nebo jí určený se považuje za úkon provedený společností DiPocket nebo určený společností DiPocket. Vydavatelem Karty je společnost DiPocket.

Tyto všeobecné obchodní podmínky („**Všeobecné obchodní podmínky**“), Podmínky používání předplacené digitální dárkové karty pro Atrium Flora – pokud byly připojeny ke Kartě nebo předány společně s Kartou (dále jen „**Podmínky používání karty**“), Sazebník tarifů (dále jen „**Sazebník tarifů**“) a Tabulka limitů (dále jen „**Tabulka limitů**“), společně označované jako Smlouva (dále jen „**Smlouva**“), se na vás vztahují okamžikem přijetí a uzavření Smlouvy. V případě jakéhokoli rozporu mezi Všeobecnými obchodními podmínkami a Podmínkami používání karty mají přednost Podmínky používání karty.

Smlouva je uzavřena mezi vámi a společností DiPocket, což znamená, že přijetím a uzavřením Smlouvy vstupujete do právního vztahu se společností DiPocket. Upozorňujeme, že neuzavíráte žádnou smlouvu ani jiný právní vztah se společností Atrium.

K textu Smlouvy máte kdykoliv přístup na adrese atriumflora.dipocket.org/en/legal (dále jen „**Webové stránky**“). Na vaši žádost vám bude Smlouva bezplatně zaslána e-mailem.

Přijetím Smlouvy (které se provádí elektronicky podle pokynů uvedených v Aplikaci nebo na Webových stránkách) potvrzujete, že jste měli dostatek času si Smlouvu přečíst a seznámit se s ní, porozuměli jste jí a souhlasíte s dodržováním ustanovení v ní uvedených. Pokud konkrétním ustanovením Smlouvy nerozumíte nebo s nimi nesouhlasíte, Smlouvu neuzavírejte nebo svůj dotaz sdělte a/nebo nesouhlas vyjádřete písemně tak, že nám (tj. společnosti DiPocket) zašlete oznámení na e-mailovou adresu uvedenou níže v této Smlouvě, abychom mohli objasnit a projednat konkrétní ustanovení Smlouvy, ke kterým jste vyslovili své dotazy a/nebo s nimiž jste vyjádřili nesouhlas. Aby se předešlo pochybnostem, pro Účet nemusí být k dispozici všechny funkce popsané ve Smlouvě. Před vyjádřením svého souhlasu se Smlouvou nás v případě pochybností nejprve kontaktujte.

Společnost 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, telefon +370 800 50 500. Další informace o Litevské národní bance jsou k dispozici na jejích 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: https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1985.

Identifikační číslo společnosti DiPocket je: 305599375, adresa sídla je: Upės str. 23, 08128, Vilnius, Litevská republika (dále jen „**Sídlo**“). Společnost DiPocket můžete také kontaktovat e-mailem na adrese: contact@dipocket.org, nebo telefonem na čísle: +370 5 2084858.

Jako instituce elektronických peněz může společnost DiPocket přijímat a držet finanční prostředky zákazníků a zpracovávat platby na žádost uživatele. Společnost DiPocket drží prostředky zákazníků na oddělených účtech vedených u bank působících v EHP a u Litevské národní banky, což znamená, že prostředky zákazníků jsou odděleny od vlastních prostředků společnosti DiPocket. Avšak **prostředky nám svěřené se nevztahují litevský systém pojištění vkladů** www.iidraudimas.lt/en/.

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

Jazykem komunikace pro účely Smlouvy a Služeb je **angličtina nebo litevština**, přičemž volba z těchto jazyků je na vás. Pokud nemluvíte anglicky ani litevsky, můžete nám (společnosti DiPocket) napsat e-mail v češtině a my se budeme snažit zajistit překlad vašeho dotazu nebo požadavku či stížnosti/reklamace i naší odpovědi, ale upozorňujeme, že v takovém případě nemusí být naše reakce zcela přesná.

Smlouva se **řídí českým právem** (a podle stejného práva se zakládá náš vzájemný právní vztah). Veškerá zákonná ustanovení vyplývající z platné legislativy se vztahují i na tuto Smlouvu. Práva a povinnosti související s poskytováním Služeb, které nejsou předmětem této Smlouvy, se řídí zákonem o platebním styku České republiky. Veškeré **spory**, které vzniknou na základě Smlouvy mezi vámi a společností DiPocket (dále jen „**Smluvní strany**“) a které nebude možno vyřešit ke spokojenosti

Smluvních stran prostřednictvím našeho reklamačního procesu, budou s konečnou platností vyřešeny soudy České republiky. Upozorňujeme však, že musíme dodržovat i některé zákony a předpisy Litevské republiky, podle jejíhož práva je založena a provozována naše společnost.

REGISTRACE UŽIVATELE (DÁLE JEN „UŽIVATEL“)	4
OSOBNÍ ÚDAJE	5
JAK VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE VYUŽÍVÁME	6
S KÝM MŮŽEME VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE SDÍLET	6
PŘENOS OSOBNÍCH ÚDAJŮ.....	7
OTEVŘENÉ BANKOVNICTVÍ	7
POŽADAVEK AKTUALIZACE VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ	7
OZNÁMENÍ A VÝMĚNA INFORMACÍ	7
JEDINEČNÝ IDENTIFIKAČNÍ KÓD UŽIVATELE	8
PLATEBNÍ SLUŽBY	8
PŘEVOD PROSTŘEDKŮ NA ÚČET	8
MEZINÁRODNÍ FORMÁT ČÍSLA ÚČTU („IBAN“).....	8
PLATBY OD JINÝCH UŽIVATELŮ	8
DALŠÍ MOŽNOSTI DOBÍJENÍ ÚČTU	9
POKUD VÁM BUDOU PROSTŘEDKY PŘIPSÁNY OMYLEM	9
POUŽÍVÁNÍ KARTY	9
POUŽÍVÁNÍ KARTY PRO TRANSAKCE V CIZÍCH MĚNÁCH	11
OMEZENÍ FUNKCÍ ÚČTU	11
OCHRANA BEZPEČNOSTI KARTY A ÚČTU	11
ZŮSTATEK A VÝPISY Z ÚČTU	12
POPLATKY	12
VRÁCENÍ PROSTŘEDKŮ	12
KDYŽ SE NĚCO POKAZÍ	12
NAŠE ODPOVĚDNOST VŮČI VÁM	13
ZMĚNY SMLOUVY	14
ZRUŠENÍ SLUŽEB	14
KDY MŮŽETE ZRUŠIT SLUŽBY VY	14
KDY MŮŽEME ZRUŠIT SLUŽBY MY	15
ZÁSADY ŘEŠENÍ REKLAMACÍ	15

Registrace uživatele (dále jen „Uživatel“)

Zaregistrujete-li se jako uživatel, stanete se zákazníkem společnosti DiPocket (dále jen „Zákazník“). Chcete-li se zaregistrovat jako Uživatel a otevřít si účet pro Obchodní centrum Atrium Flora (dále jen „Účet“), musí vám být minimálně 18 let a musíte být oprávněným rezidentem Evropského hospodářského prostoru nebo Velké Británie. Pokud jste mladší 18 let (přesný věk, od kterého se můžete registrovat a otevřít si Účet, se určuje v souladu s právními předpisy země vašeho bydliště), může vám být umožněna registrace jako uživatele pod dohledem zákonného zástupce (dále jen „Zákonný zástupce“) – jako je rodič nebo opatrovník - pokud je tato možnost během procesu registrace povolena.

Váš Zákonný zástupce musí výslovně potvrdit, že přijímá roli dohledu nad vámi a zavazuje se monitorovat váš Účet, aby bylo zajištěno, že uživatel pod dohledem svého zákonného zástupce (dále jen „Uživatel pod dohledem“) dodržuje své povinnosti stanovené Smlouvou. Zákonný zástupce musí vyslovit svůj souhlas s podmínkami týkajícími se Zákonného zástupce a jeho dohledu a musí se v rámci procesu potvrzení role dohledu zaručit za plnění Smlouvou stanovených povinností Uživatelé pod dohledem. Vyslovením souhlasu s dodržováním podmínek týkajících se dohledu Zákonný zástupce výslovně potvrzuje a zavazuje se nést v zákonem povoleném rozsahu odpovědnost za jednání Uživatele pod dohledem, a souhlasí, že se můžeme dovolávat jeho přímé odpovědnosti za užívání Karty a souvisejících Účtů Uživatelé pod dohledem, a to i v případě, že by toto užívání bylo v rozporu s pokyny Zákonného zástupce. Pokud si Uživatel pod dohledem objedná Kartu, bude se mít za to, že si ji objednal na žádost Zákonného zástupce. Kromě toho Zákonný zástupce výslovně potvrzuje svůj souhlas se sběrem, zpracováním a ukládáním osobních údajů Uživatele pod dohledem. Pokud Zákonný zástupce tyto podmínky a/nebo ručení za jednání Uživatele pod dohledem nepřijme, nebude potvrzen jako Zákonný zástupce vykonávající nad tímto uživatelem dohled a Účet Uživatele pod dohledem nebude aktivován. Každý Uživatel pod dohledem může mít jen jednoho Zákonného zástupce jako dohled, ale jeden Zákonný zástupce může vykonávat dohled nad více Uživateli pod dohledem. Jako Zákonný zástupce můžeme schválit i uživatele, kteří nejsou rezidenty Evropského hospodářského prostoru ani Velké Británie. Nepřebíráme žádnou odpovědnost za používání nebo zneužívání karty Uživateli pod dohledem a je odpovědností dohlížejícího Zákonného zástupce, aby sledoval a zabránil nevhodnému nebo nezákonnému používání Karty.

Pokud jste svou Kartu obdrželi nebo si ji vyžádali od externího poskytovatele, kterému jste poskytli informace potřebné k registraci jako Uživatel a souhlas se sdílením těchto informací s námi, můžete být při obdržení Karty již zaregistrováni. Nastavením personalizovaných bezpečnostních funkcí (definovaných níže) a používáním Karty potvrzujete svůj záměr zaregistrovat se jako Uživatel a svůj souhlas s podmínkami Smlouvy.

Podle zákona musíme před vaší registrací jako Uživatele ověřit vaši totožnost, a to na základě informací, které nám poskytnete během procesu registrace.

Pokud na základě poskytnutých informací nebudeme schopni potvrdit vaši totožnost a/nebo příslušné registrační údaje, jsme oprávněni požádat o další důkazy vaší totožnosti a požádat vás o krátkou živou telefonickou interakci s našimi operátory a/nebo provést další kontroly, které budeme považovat za nezbytné pro zjištění vaší totožnosti. Pokud tak nebudeme moci učinit, můžeme vám odmítnout poskytnout Služby nebo vám můžeme odmítnout povolení dalších funkcí vyhrazených registrovaným Uživatelům a/nebo informovat příslušné orgány veřejné moci bez vašeho vědomí nebo souhlasu. Zaregistrujeme vás pouze v případě, že nám výsledky procesu ověřování totožnosti (tzv. poznej svého zákazníka proces / Know Your Customer Process / KYC) umožní, abychom vás zařadili mezi Uživatele.

Jako součást svého oprávnění používat Účet DiPocket berete na vědomí a potvrzujete, že jste fyzická osoba jednající výhradně svým vlastním jménem, jako jednotlivec, a že nejednáte jako podnikatel nebo za jiným komerčním účelem. Dále není dovoleno využívat Účet k následujícím účelům:

- k organizování a/nebo provozování loterií, hazardních her, nákupu, prodeje nebo obchodování s kryptoměny;
- porušování autorských práv;
- k testování jiných poskytovatelů finančních služeb nebo k vytváření transakcí za účelem využití věrnostních nabídek jiných poskytovatelů finančních služeb;
- k diskreditaci fyzických či právnických osob;
- způsobem, který by mohl vést ke stížnostem, sporům, vrácení peněz a vzniku dalších závazků společnosti DiPocket, ostatních uživatelů nebo třetích stran;
- k přijímání nebo poukazování peněžních prostředků získaných podvodem nebo porušením zákona;
- k provádění jakékoliv jiné činnosti v rozporu se zákonem;
- k obcházení zásad společnosti DiPocket, mimo jiné včetně pokusů o vytvoření dalších účtů s cílem překročit limity používání nebo obejít zablokování stávajícího účtu společností DiPocket.

Pokud nám poskytnete nepravdivé nebo nepřesné informace a/nebo odhalíme podvodné jednání, budeme o tom informovat orgány pro prevenci podvodů, mimo jiné Litevskou národní banku, Českou národní banku, Útvar pro vyšetřování finanční kriminality Litevské republiky a další příslušné instituce, případně i orgány činné v trestním řízení. K těmto informacím budou mít přístup a mohou je používat orgány činné v trestním řízení či jiné donucovací orgány. Orgány pro prevenci podvodů budou tyto informace předávat dalším organizacím. My a další organizace můžeme získat přístup k informacím zaznamenaným orgány pro prevenci podvodů a používat je, a to i přeshraničně. Můžeme také zablokovat a zrušit vaši Kartu a ukončit Smlouvu.

Osobní údaje

Pečlivě chráníme informace, které o vás uchováváme, včetně vašich osobních údajů (dále jen "osobní údaje"), a zejména odpovídáme za bezpečnost citlivých údajů držitelů karet, které zpracováváme a předáváme vaším jménem, jako jsou jméno, příjmení, osobní identifikační číslo, datum narození, adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo, údaje z dokladu totožnosti a kopie dokladu, údaje o transakcích, PAN, datum platnosti, CVV, číslo platebního účtu, IP adresa, státní příslušnost, zaměstnání, veřejná funkce, další příslušné údaje vyžadované právními předpisy o předcházení praní špinavých peněz a financování terorismu. Společnost DiPocket je správcem vašich osobních údajů, které nám poskytujete. Pokud si nás přejete kontaktovat v souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů, kontaktujte prosím našeho Pověřence pro ochranu osobních údajů na adrese DPO@dipocket.org. S vaším výslovným souhlasem můžeme vaše osobní údaje předat třetím stranám. Zamýšlené použití předaných osobních údajů vám předem vysvětlíme. Pokud k takovému předání udělíte souhlas, stane se uvedená třetí strana správcem osobních údajů, které jí předáme. Svůj souhlas můžete kdykoli odvolat prostřednictvím Aplikace nebo Webových stránek.

Vaše osobní údaje budou zpracovávány pro účely popsané ve Smlouvě a za účelem plnění Smlouvy, za účelem poskytování Služeb, např. pro výrobu karet pro použití s Účtem a pro zasílání sdělení týkajících se Účtu, pro účely, na které máme zákonné právo nebo zákonnou povinnost, včetně daňových a účetních důvodů nebo pro odhalování podvodů a praní špinavých peněz, a pro marketing, pokud s tím ovšem budete souhlasit.

Máte právo na přístup ke svým osobním údajům a můžete je kdykoli opravit či upřesnit.

Budeme zpracovávat osobní údaje, které nám poskytnete během procesu registrace. Osobní údaje, které poskytnete při registraci, jsou jednak zákonným požadavkem, a také jsou nezbytné k tomu, abychom s vámi mohli uzavřít Smlouvu. Poskytnutí vašich osobních údajů je dobrovolné; pokud nám však potřebné informace a dokumenty neposkytnete, nebudeme vám moci poskytovat Služby. Máte právo nás požádat o omezení zpracování nebo o vymazání vašich osobních údajů a v případě, že tuto žádost podáte, uplatníme vaše pokyny vůči třetím stranám, které zpracovávají vaše osobní údaje naším jménem, a vaši žádost posoudíme s ohledem na naše oprávněné zájmy. Pokud obdržíme žádost o vymazání osobních údajů jménem nezletilé osoby, věnujeme zvýšenou pozornost tomu, abychom zvážili dopad jakéhokoli rozhodnutí, které učiníme, na tuto osobu.

Máte také právo vznést námitku proti zpracování vašich osobních údajů, pokud jsou zpracovávány na základě veřejného zájmu nebo našich oprávněných zájmů. Kromě toho nás můžete také požádat, abychom vám vaše osobní údaje poskytli ve strojově čitelné podobě, abychom je dále sdíleli s jiným správcem údajů nebo abychom tyto údaje na váš pokyn poskytli třetí straně pro její použití.

Pokud jste nám udělili výslovný souhlas se zpracováním osobních údajů, máte rovněž právo tento souhlas kdykoli odvolat, a to tak, že nás budete kontaktovat na adrese DPO@dipocket.org. Takové odvolání však nemá vliv na zákonnost zpracování provedeného před podáním tohoto odvolání.

Pokud se domníváte, že byla jakýmkoli způsobem porušena vaše práva a svobody v souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů, dejte nám prosím vědět, abychom se mohli pokusit problém vyřešit. Osobní údaje také získáváme z vašeho používání Karty, včetně informací o platbách, které jste provedli nebo obdrželi, a z vašich dalších interakcí s námi, například prostřednictvím sociálních médií, a pokud je to v souladu s platnými právními předpisy, také od třetích stran, jako jsou agentury pro úvěrové informace (které mohou osobní údaje ověřit v jiných databázích - veřejných nebo soukromých - ke kterým mají přístup) nebo orgány pro prevenci podvodů.

S vaším souhlasem můžeme také monitorovat nebo nahrávat telefonní hovory mezi vámi a námi nebo pořizovat snímky či videozáznamy během našich vzájemných interakcí. Tyto záznamy budeme používat pro účely řízení rizik a prevence podvodů, pro kontrolu vašich pokynů a pro účely školení a zvyšování kvality našich služeb.

Pokud nám poskytnete osobní údaje o jiných osobách, včetně nezletilých osob, které budeme následně používat k poskytování služeb, pak potvrzujete, že (i) jste zajistili, že tyto osoby souhlasí s tím, abychom tyto údaje uchovávali a používali, nebo že jste jinak oprávněni nám tyto údaje poskytnout a jejich jménem souhlasit s jejich uchováním a

používáním, a (ii) že jste těmto osobám poskytli všechny informace obsažené v těchto Zásadách, pokud jde o zpracování osobních údajů, jak to vyžadují platné právní předpisy.

Pokud registraci zrušíte, my vám ji zamítneme nebo se rozhodnete v ní nepokračovat, budeme osobní údaje uchovávat tak dlouho, jak nám to dovolují platné právní předpisy, a pro legitimní obchodní účely, abychom pomohli předcházet podvodům a jiné finanční kriminalitě a z dalších právních a regulačních důvodů:

- Podle zákona o předcházení praní špinavých peněz a financování terorismu Litevské republiky se údaje evidenční údaje, kopie vašich dokladů totožnosti, údaje o totožnosti skutečného majitele, údaje o totožnosti příjemce, záznamy přímého video streamingu/přímého video přenosu, další údaje získané při zjišťování vaší totožnosti a dokumentace k účtu a/nebo Smlouvě (originály dokladů) a doklady potvrzující peněžní operaci nebo transakci a údaje nebo jiné právně závazné dokumenty a údaje související s prováděním peněžních operací nebo uzavíráním transakcí uchovávají po dobu osmi let ode dne ukončení transakcí nebo obchodních vztahů s vámi;
- Podle zákona o prevenci praní špinavých peněz a financování terorismu Litevské republiky se korespondence s vámi uchovává po dobu pěti let od data ukončení transakcí nebo obchodních vztahů s vámi;
- Lhůty pro uložení lze na základě odůvodněného pokynu příslušného orgánu dodatečně prodloužit až o dva roky.

Jakmile vaše osobní údaje nebudou k výše uvedeným důvodům již nadále potřebné, vymažeme je.

Pokud si přejete získat potvrzení o tom, zda osobní údaje, které se vás týkají, zpracováváme, můžete si vyžádat jejich bezplatnou kopii na adrese DPO@dipocket.org.

Podle čl. 13.2 odstavce d) Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (2016/679) máte rovněž právo vznést stížnost u vašeho národního úřadu pro ochranu osobních údajů. V České republice je to Úřad pro ochranu osobních údajů na adrese: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Jak vaše osobní údaje využíváme

Osobní údaje používáme za účelem zabezpečení, ověření totožnosti, komunikace s vámi a dodržování zákonů.

Konkrétně, pokud je to v souladu s platnými právními předpisy, můžeme my a další společnosti skupiny DiPocket používat osobní údaje k prosazování našich oprávněných zájmů:

- můžeme provádět regulační kontroly a plnit naše povinnosti vůči regulačním orgánům;
- můžeme je používat k prevenci a odhalování podvodů, praní špinavých peněz a dalších trestných činů (např. krádeže identity);
- abychom vás informovali o produktech a službách, které by vás mohly zajímat (přímý marketing) - pokud tak učiníme, poskytneme vám způsob, jak oznámit, že si přejete takovou komunikaci odmítnout, a budeme respektovat vaše pokyny;
- abychom mohli rozvíjet a zlepšovat naše Služby prostřednictvím vyhodnocování a analýzy osobních údajů, včetně hodnocení bonity a/nebo chování, analýzy trhu a produktů a průzkumu trhu.

Osobní údaje nikdy nepředáme třetí straně, aby je použila pro svůj vlastní přímý marketing, bez vašeho souhlasu.

S kým můžeme vaše osobní údaje sdílet

Osobní údaje uchováváme v tajnosti, ale můžeme je sdílet s jinými subjekty (které jsou rovněž povinny zachovávat jejich bezpečnost a důvěrnost), pokud máme povinnost je sdílet, pokud je to nutné pro poskytování Služeb vaší osobě nebo pro legitimní účely včetně obchodních účelů a pokud nejsou porušena vaše práva nebo svobody. Pokud se odvoláváme na „oprávněné zájmy“ jako na důvod pro zpracování osobních údajů, provádíme posouzení, které se nazývá „posouzení oprávněných zájmů“, a vedeme o něm záznam.

Pokud je to v souladu s platnými právními předpisy, můžeme osobní údaje sdílet zejména s následujícími subjekty:

- s ostatními společnostmi skupiny DiPocket, včetně plnění našich povinností identifikovat vás;
- s našimi poskytovateli služeb a zástupci (včetně jejich subdodavatelů), jako jsou poskytovatelé datového centra, zpracovatelé karet, kartová kancelář (pokud pro vás vydáváme fyzickou kartu), poskytovatelé služeb zasílání SMS zpráv;
- s dalšími třetími stranami (včetně jejich subdodavatelů), které provádějí část Služeb nebo podporují vaše transakce, jako je společnost Mastercard a naše partnerské banky v EHP, které mimo jiné zajišťují ochranu finančních prostředků;
- s kýmkoliv, na koho převedeme nebo můžeme převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy;
- s litevskými a jinými regulačními orgány a úřady v souvislosti s jejich povinnostmi (např. prevence kriminality);
- s orgány pro prevenci podvodů, kterým zejména vždy sdělíme, pokud nám poskytnete nepravdivé nebo podvodné informace. Tyto orgány umožní také jiným organizacím (v Litvě nebo jiných zemích), včetně orgánů činných v trestním řízení, přístup k těmto informacím za účelem prevence a odhalování podvodů, praní špinavých peněz nebo jiných trestných činů. Na adrese MLRO@dipocket.org nás můžete požádat o informace o orgánech pro prevenci podvodů, a nimiž informace sdílíme.
- s jakoukoli třetí stranou po restrukturalizaci, prodeji nebo akvizici jakékoli společnosti skupiny DiPocket Group za předpokladu, že osobní údaje použije ke stejným účelům, k jakým nám byly původně poskytnuty a/nebo námi zpracovány.

Přenos osobních údajů

Osobní údaje můžeme zpracovávat v zahraničí, v rámci Evropské unie nebo mimo ni, pokud dodržujeme příslušné zákony a předpisy. Pokud sdílíme osobní údaje s organizacemi mimo EHP, zajišťujeme, aby se zavázaly k uplatňování stejné úrovně ochrany jako my. Pro přeshraniční přenos osobních údajů používáme právní mechanismy, jako jsou standardní smluvní doložky uvedené v obecném nařízení o ochraně osobních údajů (2016/679) čl. 46; nebo před přeshraničním přenosem údajů realizujeme bezpečnostní opatření, jako je anonymizace údajů. V případě dotazů ohledně ochrany dat přenášených mimo EU nás prosím kontaktujte na adrese DPO@dipocket.org.

Otevřené bankovníctví

Údaje předáme jakémukoli subjektu, pokud nás pověříte, abychom s ním sdíleli informace o účtu, pokud bude v době vaší žádosti zveřejněn jako řádně oprávněný subjekt. Za důkaz vašeho souhlasu se sdílením vašich údajů budeme považovat vaše pokyny třetí straně, že má od nás získat přístup k informacím o účtu.

Požadavek aktualizace vašich osobních údajů

Jste povinni nás neprodleně informovat o všech údajích a okolnostech, které se změnily oproti údajům uvedenými ve Smlouvě nebo v porovnání s doklady, které jste nám předložili (např. změna osobních nebo kontaktních údajů, bydliště nebo daňové rezidence, ztráta nebo odcizení nebo jiný důvod změny dokladu totožnosti), jakož i o všech okolnostech, které mohou mít vliv na plnění vašich povinností vůči nám (např. zahájení insolvenčního řízení ohledně vás jako fyzické osoby). Můžeme požadovat doklad prokazující oznámenou změnu, který jste povinni nám poskytnout. Tato oznamovací povinnost platí i v případě, že výše uvedené změny byly zveřejněny (např. zapsány do veřejného rejstříku nebo zveřejněny v hromadných sdělovacích prostředcích). Pokud svou oznamovací povinnost nesplníte, je společnost DiPocket oprávněna předpokládat, že údaje, které má o vás k dispozici, jsou správné, pokud zákony země vašeho bydliště nestanoví jinak.

Oznámení a výměna informací

Veškeré informace vám můžeme poskytovat elektronicky prostřednictvím Webových stránek, Aplikace, e-mailu nebo mobilního telefonu, pokud platné právní předpisy nestanoví jinak. Jsme oprávněni využívat služeb třetích stran pro zpracování nebo doručování elektronických oznámení a informací.

Pokud máte v souladu s platnými zákony a/nebo touto Smlouvou právo Smlouvu vypovědět, zašlete oznámení o výpovědi na adresu contact@dipocket.org.

Pokud platné právní předpisy nestanoví jinak, považuje se každé oznámení společnosti DiPocket za doručené, pokud bylo zasláno e-mailem nebo prostřednictvím Aplikace či jiného elektronického komunikačního prostředku, a to v den jeho odeslání.

Jedinečný identifikátor uživatele

Vaším jedinečným identifikátorem uživatele je číslo vašeho mobilního telefonu. Je důležité, abychom měli neustále aktuální informace o vašem čísle mobilního telefonu, protože je můžeme potřebovat použít k ověření, že jste to vy, když provádíte transakci nebo přistupujete ke svým osobním údajům.

Vaše mobilní číslo používají také ostatní uživatelé v rámci systémů DiPocket k převodu finančních prostředků vám nebo vyžádání finančních prostředků od vás.

Platební služby

Služby mohou zahrnovat některé nebo všechny následující platební služby:

- Výběry hotovosti;
- Platby kartou a převody finančních prostředků;
- Vydávání platebních karet (Mastercard);
- Doplnování finančních prostředků na Účet;
- Služby iniciace platby;
- Služby informace o účtu.

Uživatel se může svobodně rozhodnout, které z dostupných Služeb chce využívat (zda všechny nebo jen jejich část). Před každou transakcí vám budou zpřístupněny podmínky pro poskytování služeb iniciace platby a informací o účtu. Informace o účtu a služby iniciování platby vám budou poskytnuty pouze na základě vašeho výslovného souhlasu.

Převod prostředků na Účet

Pokud se zaregistrujete jako Uživatel, nabízíme v závislosti na právech spojených s typem Karty, kterou vlastníte, několik možností dobítí Účtu a Karty, které mohou zahrnovat převody z karet vydaných jinými bankami (můžeme požadovat doklad o vlastnictví), bankovní převody ve vybraných měnách a vklady hotovosti na vybraných místech. Nabízíme vám také služby iniciování plateb jako možnost iniciovat bankovní převody pro účely dobíjení. Podrobnosti naleznete v příslušné Tabulce limitů, která je k dispozici na Webových stránkách nebo vám byla poskytnuta spolu s Kartou.

Ve všech případech budou na Účet připsány prostředky (následně přístupné prostřednictvím karty) ve výši rovnající se převedené/vložené částce, po odečtení příslušných poplatků uvedených v Podmínkách používání karty.

V případě podezření na podvodné jednání vás můžeme před připsáním peněz na účet požádat o doložení důvodu platby. Pokud nebudete schopni nebo ochotni poskytnout uspokojivé odpovědi, vyhrazujeme si právo vrátit finanční prostředky odesílateli.

Snažíme se Účet dobít hned, jak se dozvíme, že na něj byly převedeny peníze. Převody z jiné karty provedené prostřednictvím našich systémů připisujeme okamžitě a přichází bankovní převody a vklady hotovosti co nejdříve, nejpozději však do konce dne, kdy je vaším jménem obdržíme, pokud se jedná o pracovní den, nebo ráno následujícího dne, pokud peníze obdržíme během pracovního dne v Litevské republice - pondělí, úterý, středa, čtvrtek a pátek, tj. ve dnech, kdy je společnost DiPocket v provozu a obchoduje, s výjimkou státních svátků v Litevské republice (dále jen „Pracovní den“).

Mezinárodní formát čísla účtu („IBAN“)

Chcete-li přijímat mezinárodní bankovní převody, pokud je tato funkce v našich systémech dostupná, bude vám přidělen jeden nebo více (v závislosti na měnách, které používáte) IBAN nebo jiné jedinečné číslo účtu, které budete muset uvést, aby byl mezibankovní platební příkaz řádně iniciován nebo proveden a připsán na Účet u nás.

Platby od jiných uživatelů

Pokud to dovoluje typ Účtu, který používáte, budete moci přijímat platby od jiných uživatelů. Tyto platby budou připsány okamžitě, pokud jste od stejného odesílatele přijali platbu již někdy dříve, jinak budou k dispozici ihned po vašem potvrzení. Pokud přijetí platby nepotvrdíte do 7 dní od obdržení, budou prostředky vráceny odesílateli.

Pokud nemáte podúčet v měně platby, počkáme na vaše pokyny ke konverzi prostředků do měny, ve které podúčet máte,

nebo k otevření podúčtu v této měně (pokud takovou měnu a funkce pro účet nabízíme).

Další možnosti dobíjení účtu

V některých zemích a pro některé měny je možnost vkladu hotovosti. Pokud máte zájem o využití této služby, měli byste se informovat o možnosti hotovostních vkladů u našeho zákaznického servisu. Aby nevznikly pochybnosti, ve prospěch svého Účtu nemůžete platit šekem.

Pokud vám budou prostředky připsány omylem

Někdy se může stát, že bude realizovaná platba odvolána bankou, která ji provedla (například z důvodu podvodu), nebo se někdy platba dostane na Účet omylem. Stává se to zřídka, ale pokud se vám na Účtu objeví nějaké peníze neočekávaně, ihned nás o tom informujte.

Abychom vše napravili, můžeme platbu z Účtu stáhnout, a to i v případě, že jsme vám umožnili z ní provést platbu nebo si ji vybrat jako hotovost.

Pokud zahájíte jakýkoli mechanismus karetního systému s cílem získat zpět peníze použité k financování Účtu pomocí karet, které vám vydaly jiné banky, vyhrazujeme si právo záležitost prošetřit a případně zpochybnit jakýkoli pokus o vrácení těchto peněz. Jsme oprávněni sdílet s karetním systémem takové informace o vás, Účtu a platebních transakcích, které budeme považovat za vhodné pro zpochybnění takového nároku.

Používání Karty

Karta je nepřenositelná předplacená debetní karta typu Mastercard. Je platná do data ukončení platnosti, které je uvedeno na přední straně Karty - nebo na obrázku Karty přístupném online u virtuálních karet.

Při aktivaci plastové karty je třeba postupovat podle pokynů přiložených ke Kartě. Rovněž musíte:

- zabránit jiným osobám, aby používaly vaši Kartu;
- uchovávat v tajnosti svůj PIN nebo Kód;
- nezapisovat si svůj PIN, ledaže tak učiníte způsobem, který neumožní jiné osobě zjistit, že to je PIN k vaší Kartě;
- odstranit PIN ze svého mobilního telefonu, jakmile vám tam přijde;
- používat Kartu, zadávat číslo Karty, PIN nebo Kód pouze k provedení (nebo pokusu o provedení) transakce u obchodníka nebo výběru z bankomatu, který uvádí, že přijímá karty Mastercard.

Kartu můžete používat na všech místech, která jsou označena jako příjemci karet Mastercard: při nákupech v kamenných obchodech - včetně bezkontaktních plateb - a v bankomatech pro výběry hotovosti, jakož i při nákupech online a po telefonu. Můžete ji rovněž zaregistrovat do aplikací Apple Pay a Google Pay. Karta umožňuje získat peníze zpět při nákupech v kamenných obchodech, nelze ji však použít pro jiné hotovostní transakce, jako je výběr hotovosti v bance a nákup cestovních šeků nebo zahraničních měn ve směnárnách. Na Kartě se vztahují limity a poplatky. Upozorňujeme, že používání Karty může být omezeno Podmínkami pro používání karty, které se na ni vztahují.

Pro zvýšení bezpečnosti je Karta automaticky zaregistrována do systému kontroly totožnosti Mastercard Identity Check. Při použití Karty pro nákupy online můžete být na stránkách obchodníka vyzváni k zadání kódu (dále jen „Kód“), který bude zaslán na vaše číslo mobilního telefonu, nebo k autorizaci transakce prostřednictvím Aplikace.

Pokud k tomu nedojde v důsledku naší nedbalosti, neneseme odpovědnost za to, že obchodník nepřijme Kartu nebo ji přijme se zpožděním, ani za to, že bankomat nevydává hotovost. Za těchto okolností neneseme odpovědnost za způsob, jakým budete o odmítnutí nebo zpoždění informováni.

Každá transakce vyžaduje autorizaci. Autorizace také slouží jako pokyn pro nás, abychom transakci provedli. Transakci obvykle neautorizujeme, pokud zůstatek na kartě nestačí na pokrytí transakce a případného souvisejícího transakčního poplatku. Pokud z jakéhokoli důvodu bude transakce provedena, ačkoli na kartě nebude dostatek peněžních prostředků (dále jen „Nedostatek prostředků“), budeme od vás ihned žádat napravení Nedostatku prostředků doplněním prostředků na Kartě. Můžete nás požádat, abychom vám poskytli informace o transakcích za dobu až 5 let před datem předmětné transakce.

V případě bezkontaktní platby:

- (a) do limitu platného v zemi, kde Kartou používáte (dále jen „**Limit bezkontaktních plateb**“), který je mimo kontrolu společnosti DiPocket, bude transakce považována za autorizovanou po předání údajů o Kartě, které jsou nutné k provedení transakce, přiložením Karty do blízkosti zařízení, které umožňuje přečíst údaje uložené v bezkontaktním modulu Karty; a
- (b) při překročení Limitu pro bezkontaktní platby bude transakce považována za autorizovanou zadáním PIN kódu na akceptačním terminálu. Prosím pozor, v některých zemích bezkontaktní transakce se zadáním PIN kódu nejsou možné.

Pokud to není důsledkem naší nedbalosti, nejsme povinni provést autorizaci transakce v případě, že dojde k problémům v systému nebo k událostem mimo naši přiměřenou kontrolu. Kromě toho nejsme povinni autorizovat transakci, pokud máme obavy ze zneužití karty. V případě, že transakce nebude za těchto okolností autorizována a/nebo pokud zrušíme nebo pozastavíme používání Karty, neneseme vůči vám žádnou odpovědnost.

Pokud se vám Karta ztratí nebo bude 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 nebo PIN používat.

Kartou nebo PIN zablokujeme nebo omezíme z oprávněných důvodů, které se mohou týkat:

- bezpečnosti Karty, čísla karty nebo PIN kódu. Například pokud bude několikrát po sobě zadán nesprávný PIN;
- podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Karty nebo PIN kódu. Například: pokud zjistíme, že Kartou používá jiná osoba, považujeme automaticky takovou aktivitu za podezřelou nebo neobvyklou atd. Pokud to bude možné, budeme vás před zablokováním nebo omezením Karty nebo PIN kódu informovat o tom, že tak hodláme učinit, a o důvodech, proč to děláme. Pokud vás nebudeme moci informovat ihned, uděláme to bezprostředně po zablokování karty. Povinnost informovat vás neplatí, pokud by to ohrozilo přiměřená bezpečnostní opatření nebo by to bylo nezákonné;
- ověřování převodů podle zákona proti praní špinavých peněz. V souladu s povinnými požadavky na prevenci legalizace výnosů z trestné činnosti (praní špinavých peněz) a financování terorismu jsme zavedli systém automatického blokování účtů, kdy algoritmy kontrolují všechny transakce a blokují převody (účty), které náš systém považuje za podezřelé (automaticky). Po obdržení systémového hlášení o podezřelé aktivitě provede náš tým pro dodržování předpisů manuální kontrolu, během níž naši specialisté důkladně vyhodnotí automaticky zjištěnou podezřelou aktivitu. V této fázi můžete být požádáni o poskytnutí dalších dokladů nebo vysvětlení. Po ověření platnosti převodu bude Účet odblokován. Pokud získané informace nerozptýlí pochybnosti o platnosti převodu, může být Účet uzavřen;
- situací, kdy poskytovatel není schopen získat online ověření na potvrzení, že máte pro danou transakci dostatečný zůstatek na Účtu. To se týká například transakcí v určitých vlacích, na lodích nebo v letadlech, a
- nákupů na čerpacích stanicích, kde obchodník ověřuje u nás váš PIN bez poskytnutí konečné částky vašeho nákupu.

Transakce Kartou bude považována za vámi autorizovanou, pokud ji autorizujete podle pokynů obchodníka, prodejce nebo bankomatu, které mohou zahrnovat:

- zadání PIN kódu nebo Kódu;
- poskytnutí údajů o Kartě a/nebo dalších požadovaných údajů;
- přiblížení Karty k čtečce za účelem provedení platby.

Pokud pojmeme podezření, že by mohlo dojít k pokusu o podvodné použití Karty, můžeme vás před autorizací transakce nebo po ní požádat o její potvrzení.

Autorizaci transakce nemůžete následně odvolat ani zrušit.

Můžete po nás požadovat vrácení částky autorizované transakce iniciované příjemcem nebo jeho prostřednictvím, pokud již byla taková transakce provedena a pokud:

- (a) nebyla v okamžiku autorizace přesně určena částka transakce; a

- (b) částka transakce je vyšší než částka, kterou jste přiměřeně očekávali s ohledem na typ a hodnotu dřívějších transakcí, ustanovení příslušné smlouvy nebo jiné významné okolnosti případu.

Vrácení takové částky můžete požadovat do 8 týdnů od data transakce.

Používání karty pro transakce v cizích měnách

Pokud provedete platbu Kartou v jiné měně, než je měna Karty, společnost Mastercard převede částky v den zpracování transakce pomocí směnného kurzu, který v ten den používala pro všechny převody měn. To znamená, že směnný kurz se může lišit od kurzu platného v den provedení platby kartou, pokud je platba zpracována kartovým systémem v jiný den po tomto datu. Směnné kurzy používané společností Mastercard jsou k dispozici na adrese www.mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html. Na základě částky takové platby účtujeme také poplatek podle Sazebníku tarifů.

Platební terminály vám mohou nabídnout možnost zobrazit částku platby nebo výběru v měně Karty nebo v jiné měně, než je měna výběru hotovosti nebo nákupu, a umožnit vám zvolit si platbu v této měně. Směnný kurz, který se při tom používá, obvykle poskytuje provozovatel terminálu nebo bankomatu, takže jej nemáme pod kontrolou a nevztahuje se na něj náš sazebník. Před autorizací transakce si prosím ověřte směnný kurz v bankomatu, na terminálu nebo u příslušného provozovatele.

Jakmile to bude možné po provedení transakce Kartou v cizí měně, zobrazíme v rámci informací o transakci, které poskytujeme v Aplikaci nebo na Webových stránkách, údaje o výši přepočtu na měnu Karty a porovnání námi použitého směnného kurzu s referenčními kurzy zveřejněnými Evropskou centrální bankou.

Omezení funkcí Účtu

Účet DiPocket můžete používat pouze k nákupům zboží a služeb a k přijímání a odesílání finančních prostředků v souladu s platnými právními předpisy a touto smlouvou.

Pokud budeme mít důvodné podezření, že jste porušili požadavky této smlouvy nebo platné právní předpisy, může DiPocket přijmout opatření na ochranu sebe, svých zákazníků a uživatelů nebo třetích stran. V takovém případě může společnost DiPocket například udělat následující:

- omezit, pozastavit nebo uzavřít přístup k Účtu DiPocket nebo ke kterékoliv službě tohoto Účtu;
- oznámit podezření uživatelům, kteří s vámi mají částky k vypořádání, jejich bankám, vydavatelům jejich karet nebo orgánům činným v trestním řízení;
- požadovat od vás aktualizaci veškerých nesprávných nebo neúplných informací, které jste poskytli;
- zrušit Služby (o tom vás budeme informovat v souladu s těmito Podmínkami).

Ochrana bezpečnosti Karty a Účtu

Údaje o Kartě - včetně tzv. PAN čísla (16místného čísla uvedeného na přední straně Karty), data platnosti, CVV (3místného čísla uvedeného na zadní straně Karty), PIN (osobního identifikačního čísla) a všech hesel a zařízení, která používáte k přístupu k zabezpečeným údajům Karty a/nebo Účtu jakýmkoli způsobem (společně dále jen „**Personalizované bezpečnostní prvky**“) - musíte za každých okolností chránit před vyzrazením. To se týká i údajů Karty v elektronických peněženkách, na webových stránkách maloobchodníků nebo v zařízeních jako jsou mobilní telefony. Pokud jste si zaregistrovali Kartu v mobilním zařízení nebo v rámci elektronické peněženky, týká se to i hesel a bezpečnostních postupů používaných pro přístup k mobilnímu zařízení nebo elektronické peněženke (ID mobilního zařízení, přístupové kódy nebo hesla) a otisků prstů nebo jiných biometrických nebo identifikačních metod uložených ve vašem zařízení. Upozorňujeme, že ne všechny Personalizované bezpečnostní prvky mohou být pro Kartu použitelné.

Nikdy vás nebudeme kontaktovat s žádostí o kterékoliv z vašich Personalizovaných bezpečnostních prvků a nebudeme žádat od nikoho jiného, aby tak činil naším jménem. Pokud takovou žádost obdržíte, jedná se pravděpodobně o podvod a v žádném případě nesmíte žádné své Personalizované bezpečnostní prvky poskytnout. Takový pokus byste nám měli ihned ohlásit. K e-mailům přijatým od odesílatelů, kteří se vydávají za nás, přistupujte obezřetně a dávejte si pozor na e-maily, které vás žádají o uvedení jakýchkoli Personalizovaných bezpečnostních prvků.

Když nám zavoláte, můžeme vás požádat o vaši osobní identifikaci, v závislosti na povaze vašeho dotazu. Ověření vaší

totožnosti můžeme dosáhnout tak, že vás požádáme o určité informace (například odpovědi na otázky), které znáte pouze vy, nebo vás požádáme o náhodně vybrané číslice určitých přístupových kódů nebo hesel, ale nikdy od vás nebudeme žádat celý PIN nebo přístupový kód. Tyto údaje nesmíte poskytnout nikomu, kdo vás o ně požádá, i když to bude působit jako oficiální žádost.

Vy sami odpovídáte za kvalitu, bezpečnost, legálnost nebo jakýkoli jiný aspekt jakéhokoli nákupu zboží nebo služeb prostřednictvím Karty. Případné spory týkající se nákupů nebo plateb provedených Kartou je třeba řešit s příslušným poskytovatelem zboží nebo služeb.

Pokud se dozvíte o ztrátě, krádeži nebo zneužití Karty nebo o jejím neoprávněném použití, ihned nás kontaktujte na telefonním čísle +370 5 208 4858.

Zůstatek a výpisy z účtu

Pro zobrazení dostupného zůstatku a historie transakcí navštivte Webové stránky nebo použijte Aplikaci, pokud ji máte k dispozici. Přijetím Všeobecných obchodních podmínek výslovně souhlasíte s tím, že nebudete dostávat papírové výpisy.

Další výpisy a/nebo záznamy o transakcích v papírové nebo jiné podobě vám společnost DiPocket poskytne na vyžádání. Můžete nás požádat, abychom vám poskytli informace o transakcích za dobu až 5 let před datem předmětné transakce, a to i po ukončení Smlouvy, a my vám je poskytneme bezplatně v elektronické nebo papírové podobě podle vašeho přání. V případě, že nás požádáte o takové informace častěji než dvakrát měsíčně, může být jejich poskytnutí zpoplatněno, avšak maximálně do výše našich skutečných nákladů na jejich poskytnutí.

Poplatky

Jste povinni platit stanovené poplatky za Služby. Příslušné poplatky jsou stanoveny v Sazebníku tarifů, který je k dispozici na Webových stránkách.

Poplatky a další částky, které jste povinni zaplatit, se účtují na vrub Účtu, není-li v Sazebníku tarifů uvedeno jinak.

Pokud na účtu nejsou žádné prostředky nebo pokud prostředky nepostačují k úhradě poplatků, jiných pohledávek a dlužných částek vyplývajících ze Smlouvy, jsme oprávněni pozastavit vám poskytování Služeb, dokud nebudou tyto poplatky a dlužné částky uhrazeny. Bez ohledu na výše uvedené budeme účtovat příslušné měsíční poplatky pouze do doby, než bude na účtu kladný zůstatek, a neinkasované měsíční poplatky nebudeme účtovat zpětně.

Změny poplatků v Sazebníku vám oznámíme 60 dní předem stejným postupem, jaký je uveden níže v oddíle „Změny smlouvy“.

Vrácení prostředků

Po obdržení prostředků na Účet je převedeme (vydáme) elektronické peníze v nominální hodnotě převedených prostředků. Jako Zákazník nás můžete požádat o zpětný převod prostředků, které vám náleží a které máte na Účtu (dále jen „Prostředky“), a to kdykoliv po dobu platnosti Smlouvy a do 6 let od zrušení Účtu. Prostředky vám budou převedeny na účet, který uvedete, tentýž Pracovní den. Během prvních 12 měsíců po zrušení účtu vám nevzniknou žádné náklady na zpětný převod Prostředků, pokud bude váš bankovní účet veden v měně Účtu a bude veden v zemi, kde je tato měna zákonným platidlem, v rámci regionu SEPA. Po uplynutí 12 měsíců od zrušení Účtu nebo v případě, že bude požadován mezinárodní bankovní převod, mohou být účtovány poplatky uvedené v Sazebníku tarifů. Výše uvedené pravidlo o zpětném převodu prostředků se vztahuje na vrácení elektronických peněz v jejich nominální hodnotě vydaných společnostmi DiPocket.

Když se něco pokazí

Pokud utrpíte újmu v důsledku neoprávněné transakce, k níž došlo následkem:

- použití ztracené nebo odcizené Karty; nebo
- toho, že se vám nepodařilo udržet v tajnosti vaše Personalizované bezpečnostní prvky, a
- neinformovali jste nás o pozbytí Karty nebo vyjádření vašich Personalizovaných bezpečnostních prvků,

za každý případ ztráty, krádeže nebo zneužití zaplatíte maximálně 50 EUR v přepočtu na měnu Karty nebo Účtu podle průměrného kurzu Litevské národní banky v den přepočtu, pokud Karta není vydána v měně EUR.

Pokud však úmyslně nebo následkem hrubé nedbalosti:

- nezajistíte bezpečnost vašich Personalizovaných bezpečnostních prvků, nebo
- nám co nejdříve neoznámíte, že jste Kartu ztratili (zejména pokud se domníváte, že ji někdo mohl najít),

výše uvedené omezení odpovědnosti na 50 EUR se neuplatní na žádnou újmu utrpěnou před oznámením tohoto problému nám.

Pokud budeme schopni prokázat, že jste jednali podvodně, když jste utrpěli ztrátu v důsledku neautorizované transakce, nemusíte dostat možnost využít žádného z výše uvedených omezení odpovědnosti.

Na oznámení neautorizované, neprovedené nebo nesprávně provedené transakce máte 13 měsíců. Pokud nám to v této lhůtě oznámíte a platba byla neautorizovaná, neprovedená nebo nesprávně provedená, neprodleně a v souladu s našimi regulačními povinnostmi vrátíme částku transakce na váš Účet. V případě chyb nebo sporných transakcí nás kontaktujte na adrese <https://dipocket.org/contact> nebo nám přímo zavolejte na číslo +370 5 208 4858.

Pokud bude Karta použita bez vašeho souhlasu nebo pokud dojde k její ztrátě, odcizení nebo pokud se budete domnívat, že mohlo dojít ke zneužití Účtu, můžeme vás požádat, abyste nám do sedmi dnů napsali potvrzení o ztrátě, krádeži nebo možném zneužití na adresu našeho Sídla. Orgánům činným v trestním řízení můžeme sdělit veškeré informace, o kterých se budeme důvodně domnívat, že by mohly být relevantní.

Pokud se domníváte, že jste byli podvedeni při převodu peněz na účet někoho, koho neznáte, nebo jste v dobré víře převedli peníze z účtu, ale neobdrželi jste zboží nebo služby, které jste si sjednali (dále jen „podvody s autorizovanou platbou“), můžete nás kontaktovat a my to pro vás prošetříme a pokusíme se peníze získat zpět, avšak neneseme žádnou odpovědnost kromě té, kterou nám budou ukládat zákony a předpisy platné v době podvodu s autorizovanou platbou.

Naše odpovědnost vůči vám

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

Nemůžete od nás žádat odškodnění, pokud:

- budete nárokovat ušlý zisk, ztrátu kapitálové hodnoty nehmotných aktiv (goodwill) ztrátu obchodní příležitosti nebo jiné obchodní ztráty – za ty nejsme odpovědní za žádných okolností;
- jste jednali podvodně nebo se dopustili hrubé nedbalosti;
- jste porušili / porušujete Smlouvu nebo poskytli společnosti DiPocket nesprávné informace, které jsou v příčinné souvislosti s utrpěnou újmou;
- naše zavinění bude vyplývat za abnormálních nebo nepředvídatelných okolností, které jsme nemohli ovlivnit, a díky nimž jsme nemohli splnit své smluvní povinnosti i přes maximální vyvinuté úsilí z naší strany, jako je například porucha technického zařízení, stávka nebo zásadní porucha platebního systému;
- budete nárokovat následnou újmu, která není přiměřeně předvídatelným následkem našeho porušení Smlouvy.

Nic z těchto výjimek se neuplatní a nic jiného v této Smlouvě neruší naši odpovědnost v případě, že:

- se dopustíme podvodu;
- se dopustíme hrubé nedbalosti; nebo
- se jedná o naše zavinění, u kterého zákon neumožňuje vyloučení nebo omezení odpovědnosti.

Změny Smlouvy

Smlouvu můžeme změnit za níže uvedených okolností.

Pokud vás o tom budeme informovat 60 dní předem, můžeme změnit jakoukoli část Smlouvy, a to pouze v nezbytném rozsahu, pokud nastane alespoň jedna z níže uvedených podstatných okolností:

- změna našeho závazku vytvářet rezervy nebo uzákonění příspěvků, které nebyly ke dni uzavření Smlouvy stanoveny právními předpisy;
- uložení poplatků nebo daní nebo vznik jiných nákladů, které nebyly stanoveny v právních předpisech ke dni uzavření Smlouvy;
- změna právních předpisů, kterými se řídí finanční sektor, nebo změna doporučení či osvědčených postupů orgánů dohledu nebo předpisů souvisejících s finančním sektorem, které mají dopad na vzájemná práva a povinnosti stran Smlouvy, jež nebyly v platnosti ke dni uzavření Smlouvy;
- zavedení nových služeb nebo zrušení či změna vlastností stávajících Služeb, jakož i zavedení či změna obchodního názvu těchto Služeb (v případě změny rozsahu nebo způsobu poskytování Služeb spočívající ve změně vlastností stávajících Služeb nebo zavedení nových produktů nebude uživatel povinen tyto Služby využívat a nést s tím spojené náklady, pokud v této souvislosti nepředloží samostatné prohlášení o své ochotě je nadále využívat);

s tím, že změna Smlouvy bude provedena výhradně v rozsahu a směru vyplývajícím z důvodu, který nastal, a to nejpozději do 1 měsíce od vzniku předpokladu pro takovou změnu.

Pokud pro vás nebude změna přijatelná, můžete buď:

- podniknout níže uvedené kroky ke zrušení Karty a ukončení Smlouvy s okamžitou platností a bez jakýchkoli poplatků, nebo
- oznámit nám, že se změnou nesouhlasíte a že si přejete zrušit Kartu a ukončit Smlouvu bez jakýchkoli poplatků tak, aby Smlouva zanikla ke dni předcházejícímu dni, kdy změna vstoupí v platnost.

Pokud Smlouvu neukončíte výše uvedenými kroky, po uplynutí 60denní lhůty pro výpověď se bude mít za to, že se změnami souhlasíte.

Společnost DiPocket může kdykoli postoupit svá práva nebo povinnosti vyplývající z této Smlouvy na přidruženou společnost, pokud vás na to upozorníme nejméně jeden měsíc předem, aniž bychom vyžadovali váš zvláštní souhlas s tímto postoupením. Pokud nebudete s postoupením souhlasit, můžete zrušit Kartu a ukončit Smlouvu bez poplatků tak, že vaše Smlouva pozbude platnosti v den předcházející datu účinnosti tohoto postoupení. Vy svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy postoupit nesmíte.

Zrušení Služeb

Platnost Smlouvy končí dnem vypršení platnosti Karty, pokud vám před vypršením platnosti nevydáme náhradní Kartu v souladu s našimi pravidly pro opětovné vydání Karty, jak je uvedeno v Podmínkách používání Karty, avšak s tím, že vám můžeme zaslat náhradní Kartu před vypršením platnosti Karty bezplatně a bez povinnosti pokračovat v používání Služeb.

Po dobu platnosti Karty nebo v případě Účtů bez karet se Smlouva uzavírá na dobu neurčitou a trvá, pokud ji vy nebo my nevypovíme v souladu s níže uvedenými postupy, což lze učinit kdykoliv.

Pokud není v Podmínkách používání karty uvedeno jinak, platí, že pokud vám před uplynutím doby platnosti Karty nezašleme náhradní Kartu, bude mít uplynutí doby platnosti Karty za následek ukončení Smlouvy, po kterém může být přístup k Účtu omezen a zbývající prostředky budou k dispozici pouze pro vrácení.

Kdy můžete zrušit Služby vy

Když si to budete přát, můžete využívání Služeb kdykoliv zrušit.

Kromě toho máte jako spotřebitel lhůtu 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, abyste nám sdělili, že si přejete od Smlouvy odstoupit, a to bez udání důvodu a bez jakýchkoli poplatků, kromě poplatků za Služby zahájené na vaši žádost nebo Služby

již poskytnuté. Pokud od Smlouvy odstoupíte, bude Smlouva považována za nikdy neuzavřenou a veškeré Prostředky vám budou vráceny do 10 dnů od takového odstoupení.

Musíte uvést bankovní účet, na který vám mají být Prostředky vráceny. **Za zrušení Služeb vám nebudou účtovány žádné poplatky a převod Prostředků v měně Účtu se také provádí bezplatně.** Pokud nás požádáte o převod prostředků v jiné měně, než je měna Účtu, může být účtován poplatek (za směnu měny a bankovní převod), ale před potvrzením převodu vám vždy sdělíme příslušné poplatky a v žádném případě nebudeme za takový převod účtovat více než 20 EUR.

Pokud na Účet obdržíme finanční prostředky poté, co jste zrušili Služby, pokusíme se je poslat zpět, pokud k tomu budeme mít potřebné informace

Kdy můžeme zrušit Služby my

Smlouvu můžeme ukončit (a Kartu zrušit) okamžitě, pokud pojmeme důvodné podezření, že jste se dopustili některé z následujících věcí, kterých se dopouštět nesmíte:

- dostanete nás do situace, kdy bychom se mohli dopustit porušení zákona, nařízení nebo jiné povinnosti, která se na nás vztahuje, pokud vedeme Kartu a Účet;
- odmítnete spolupracovat a plnit oprávněné požadavky společnosti DiPocket, např. tím, že neposkytnete informace k potvrzení své totožnosti nebo zdroje finančních prostředků;
- poskytnete nám nepravdivé informace nebo se nás pokusíte uvést v omyl;
- spácháte (nebo se pokusíte spáchat) podvod vůči nám nebo komukoliv jinému;
- použijete (nebo dovolíte někomu jinému použít) Kartu nebo Účet protizákonným způsobem nebo pro trestnou činnost (včetně příjmu výnosu z trestné činnosti na Kartu);
- necháte někoho jiného neoprávněně nebo nevhodně použít Kartu nebo Účet.

V případě ukončení smlouvy podle výše uvedeného ustanovení souhlasíte s tím, že nejsme povinni sdělit přesný důvod ukončení smlouvy.

Jsme rovněž oprávněni ukončit Smlouvu a zrušit Služby s okamžitým účinkem, pokud:

- se budeme důvodně domnívat, že provozování Služeb by nás (nebo jinou společnost skupiny DiPocket) mohlo vystavit opatřením nebo odsouzení ze strany jakékoli vlády, regulačního orgánu nebo orgánu činného v trestním řízení;
- zjistíme, že nejste nadále oprávněni Služby využívat (například z důvodu statutu rezidenta). Pokud se tak stane, pokusíme se vás o tom předem informovat, ale pokud bychom pokračováním v nabízení Služeb porušili nějaká pravidla nebo zákony, museli bychom je zrušit nebo zablokovat okamžitě;
- Na Účtu neproběhne žádná transakce (kromě účtování poplatků) po dobu po sobě jdoucích 12 měsíců.

V případě, že u nás v době ukončení Smlouvy budete mít nějaké finanční prostředky, budeme usilovat o jejich vrácení na Vámi uvedený účet v souladu s pravidly popsány výše v oddíle „Vrácení Prostředků“. Pokud nebudeme moci prostředky vrátit, například proto, že se nám nepodaří vás kontaktovat pomocí kontaktních údajů, které jste nám poskytli, budeme pokračovat v ochraně prostředků v zákonem stanovené lhůtě, během níž zůstanou vaše práva na výplatu vašich prostředků nedotčena.

Zásady řešení reklamací

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;
2. telefonicky na čísle +370 5 208 4858;

3. elektronicky pomocí kontaktních metod uvedených na 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 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 víkendu, 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-ti 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 reklamací 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 prieziura@lb.lt; 3) podáním žádosti volnou formou na adresu: Supervision Service of the Bank of Lithuania, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail prieziura@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 stížností 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 prieziura@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 stížností u České národní banky naleznete zde: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznosti-na-financni-instituce/>. 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 arbitr 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.