

## Všeobecné obchodné podmienky pre „my paysafecard“

Verzia: 03/2020

### 1. Všeobecne

- 1.1.** Konto my paysafecard zriaďuje a spravuje spoločnosť Paysafe Prepaid Services Limited (ďalej len: „PSC“ alebo „my“ alebo nás). Spoločnosť PSC má svoje sídlo v Grand Canal House, Grand Canal Street Upper, Dublin 4, D04 Y7R5, Írsko (registračné číslo:626671) – dostupná je prostredníctvom emailu na [info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com) – a služby realizuje na základe povolenia k vydávaniu elektronických peňazí, udeleného v zmysle právnych European Communities (Electronic Money) Regulations 2011 a spadá pod dohľad Centrálnej banky Írska (Central Bank of Ireland – CBI; registračné číslo C185005). PSC je oprávnená tieto služby ponúkať na Slovensku na základe Jednotného európskeho pasu.
- 1.2.** Otvorenie, používanie a uzavretie konta my paysafecard, ako aj spôsoby spätnej výmeny takto držaných elektronických peňazí podliehajú týmto Všeobecným obchodným podmienkam (VOP), ktoré predstavujú zmluvu medzi spoločnosťou PSC a zákazníkom. Jazykom zmluvy je slovenčina. Komunikácia so zákazníkom môže prebiehať v slovenčine alebo angličtine. Registráciou konta my paysafecard zákazník vyjadří svoj súhlas s platnosťou týchto VOP. VOP sú v aktuálnej verzii k dispozícii na webovej stránke spol. PSC [www.paysafecard.com/sk](http://www.paysafecard.com/sk) („webová stránka PSC“) pod linkom „Všeobecné obchodné podmienky“.
- 1.3.** **Dôkladne si ich prečítajte, lebo obsahujú dôležité informácie o Vašich právach a povinnostiach v súvislosti s kontom my paysafecard a ste povinný Vaše konto my paysafecard podľa týchto podmienok používať. Tieto VOP sa vzťahujú na elektronické peniaze nachádzajúce sa na Vašom konte, spolu s akýmikoľvek doplnkovými podmienkami týkajúcimi sa prípadných kariet, vydaných ku kontu my paysafecard. V prípade akéhokoľvek rozporu medzi doplnkovými podmienkami a týmito VOP majú prednosť doplnkové podmienky. Elektronické peniaze nachádzajúce sa na konte my paysafecard patria výhradne tej osobe, na meno ktorej je konto my paysafecard zaregistrované. Zákazník nemá oprávnenie konto my paysafecard previesť na tretiu osobu.**

#### Upozornenie:

Konto my paysafecard slúži primárne na realizovanie a prijímanie platieb prostredníctvom elektronických peňazí. Nejde tu o bankový účet. Za finančné prostriedky uložené vo forme elektronických peňazí na konte my paysafecard nedostanete žiadne úroky. Akceptovaním VOP beriete na vedomie, že Vaše konto my paysafecard nie je zahrnuté do Írskeho systému ochrany vkladov (Irish Deposit Guarantee Scheme). Ďalšie informácie o konte my paysafecard ako aj odpovede na často kladené otázky nájdete na webovej stránke PSC (Nápoveda).

### 2. Požiadavky

- 2.1.** Aby si zákazník mohol otvoriť konto my paysafecard, musí dovŕšiť 16. rok svojho veku a musí mať bydlisko na Slovensku. Okrem toho zákazník potrebuje úradný preukaz totožnosti s fotografiou. PSC je oprávnená kedykoľvek od zákazníka požadovať preukázanie veku.
- 2.2.** Zákazník potrebuje prístup k počítaču s pripojením na internet, pričom musí byť aktivovaný prehliadač JavaScript alebo nainštalovaný Flash Plugin a e-mailový program a primeraný web klient. Ďalej zákazník potrebuje mobilný telefón, aby mohol prijímať SMS správy, ako aj číslo mobilného telefónu od niektorého slovenského mobilného operátora. Poskytnutie týchto služieb (možno aj za poplatok) nie je súčasťou tejto zmluvy.
- 2.3.** Každý zákazník si smie otvoriť len jedno konto my paysafecard. Toto konto musí znieť na meno zákazníka. Otvorenie ďalšieho konta my paysafecard pre zákazníka alebo inú osobu je zakázané. V prípade porušenia si výslovne vyhradzujeme právo na okamžité zablokovanie príslušných kont my paysafecard. Akceptovaním týchto VOP zákazník potvrdzuje, že konto bude viesť vo vlastnom mene na vlastný účet, že je samostatne finančne oprávnenou osobou a nebude konať v skrytom zastúpení za tretiu osobu.

### 3. Registrácia a aktivácia

3.1 Konto my paysafecard sa ponúka v dvoch variantoch:

- konto my paysafecard v statuse „Standard“
- konto my paysafecard v statuse „Unlimited“

3.2 Registrácia pre konto my paysafecard v statuse „Standard“:

3.2.1 Online registrácia: Na zriadenie konta my paysafecard je nevyhnutná jednorazová online registrácia na webovej stránke PSC. Zákazník musí pri nej pravdivo uviesť potrebné údaje. PSC je oprávnená požadovať dôkazy o identite zákazníka a jeho bydlisku, ako aj ďalšie dokumenty potvrdzujúce údaje potrebné k registrácii. V rámci registrácie bude zákazník vyzvaný, aby si vybral užívateľské meno a zadal heslo. S výhradou článku 5A, zákazník musí tieto údaje vo vlastnom záujme pred tretími osobami udržiavať v tajnosti (pozri si k tomu predovšetkým bod 9.).

3.2.2 Zrealizovanie zmluvy: Odoslaním online registračného formulára zákazník sprostredkujespoločnosti PSC ponuku na uzavretie zmluvy na základe predložených VOP. PSC preverí údaje poskytnuté v rámci registrácie, pričom bude zákazníkovi prostredníctvom SMS správy odoslaný kód na číslo mobilného telefónu uvedené v online registračnom formulári. Po zadaní správneho kódu na webovej stránke PSC a po úspešnom preverení všetkých údajov dostane zákazník e-mail, v ktorom sa jeho ponuka prijíma.

3.2.3 Aktivovanie konta my paysafecard: Spolu s prijatím ponuky na uzavretie zmluvy dostane zákazník potvrdzovací link na aktivovanie konta my paysafecard v statuse „Standard“.

3.2.4 Limity: pre účet my paysafecard v statuse „Standard“ platia pre dobíjania (podľa článkov 4. a 6.) a platby (článok 5.) Transakčné limity a/alebo iné limity spočívajúce na hodnotení rizík. Zákazník nájde bližšie informácie k jednotlivým limitom po prihlásení sa do svojho účtu my paysafecard v prehľade účtu v odseku „Vaše aktuálne limity“. PSC (paysafecard) má právo tieto limity po vlastnom uvážení pri zohľadnení rizík prania peňazí a bezpečnosti v každom okamihu dočasne alebo trvalo zvýšiť alebo znížiť.

3.3 Aktivovanie konta my paysafecard v statuse „Unlimited“:

3.3.1 Upgrade (zvýšenie statusu): Pre transakcie, ktoré prekračujú limity uvedené v článku 3.2.4, je potrebný upgrade na konto my paysafecard v statuse „Unlimited“. K tomu je však potrebné poskytnutie úradného preukazu totožnosti s fotografiou a aj druhého dokumentu, ktorý bol vystavený verejným úradom alebo regulovanou firmou (napr. faktúra za elektrinu, faktúra za plyn) prostredníctvom načítania dokumentov na webovej stránke PSC. Presný popis procesu upgradu ako aj dokumentov k tomu potrebných si je možné pozrieť na webovej stránke PSC. Upozorňujeme Vás, že môžeme zmeniť typy dokumentov, ktoré je potrebné predložiť, pričom v takom prípade zaktualizujeme informácie na webovej stránke spoločnosti PSC týkajúce sa prenosu dokumentov.

3.3.2 Aktivovanie: Po úspešnom preverení dokladov a na základe vlastného uváženia spoločnosti PSC, môže byť konto my paysafecard aktivované v statuse „Unlimited“ a zákazník bude o tom informovaný e-mailom a prostredníctvom SMS.

3.3.3 Limity: pre účet my paysafecard v statuse „Unlimited“ platia rozličné limity. Limity spočívajúce na hodnotení rizík. Zákazník nájde bližšie informácie k jednotlivým limitom po prihlásení sa do svojho účtu my paysafecard na webovej stránke spoločnosti PSC, a to v prehľade účtu v odseku „Vaše aktuálne limity“. PSC (paysafecard) má právo tieto limity po vlastnom uvážení pri zohľadnení rizík prania peňazí a bezpečnosti v každom okamihu dočasne alebo trvalo zvýšiť alebo znížiť.

### 4. Nabitie

4.1 Po aktivovaní si zákazník môže svoje konto my paysafecard nabiť pomocou paysafecard PINu až po stanovený limit pre príslušný druh konta (viď článok 3.3.3. vyššie), to v rámci prihlasovacieho okna na webovej stránke spoločnosti PSC a po zadaní 16-miestneho paysafecard PIN kódu. Aktuálne limity si zákazník môže pozrieť na webovej stránke PSC.

4.2 Na nabíjanie konta my paysafecard sa smú používať výhradne paysafecard PINy, ktoré zákazník zakúpil v predajnom mieste autorizovanom spoločnosťou PSC pre predaj paysafecard na Slovensku. Informácie o predajných miestach autorizovaných spoločnosťou PSC si je možné pozrieť na webovej stránke PSC. Rozšírenie možností nabíjania je vyhradené a bude zákazníkovi včas oznámené.

43. Po úspešnom nabití sa nová nabitá suma zákazníkovi okamžite zobrazí na konte my paysafecard.

**Upozornenie:**

**Je zakázané paysafecard predávať, obchodovať a nadobúdať prostredníctvom neautorizovaných internetových platforiem. Tento zákaz sa explicitne vzťahuje na takzvané „výmenné burzy“, na ktorých sú paysafecard PINy nelegálne ponúkané na predaj. PSC si vyhradzuje právo, nabitie kon- ta my paysafecard prostredníctvom paysafecard PINov, ktoré neboli nadobudnuté legitímne, zablokovať, príp. používanie takto nadobudnutej sumy elektronických peňazí prostredníctvom konta my paysafecard zablokovať.**

**5. Realizácia platieb**

- 5.1. Zákazník môže prostredníctvom svojho konta my paysafecard platiť v zmluvných obchodoch paysafecard, ktoré prijímajú platby z účtov my paysafecard, v rozsahu držanej sumy elektronických peňazí, so zohľadnením eventuálne existujúcich limitov transakcií (bod 3.2.4.). Platia podmienky na akceptáciu platieb prostredníctvom my paysafecard, ktoré sú uvedené na webovej stránke príslušného zmluvného obchodu.
- 5.2. Možnosti platieb môžu byť v jednotlivých zmluvných obchodoch obmedzené v závislosti od veku platiaceho (napr. plnoletosť), od statusu konta my paysafecard ako aj od krajiny, v ktorej bolo konto my paysafecard prihlásené a v ktorej sa používa. PSC nepreberá žiadnu záruku za to, že konto my paysafecard bude ako platobný prostriedok k dispozícii kedykoľvek vo všetkých zmluvných obchodoch.
- 5.3. Priebeh platobnej transakcie: Výberom možnosti „platba prostredníctvom my paysafecard“ na internetovej stránke zmluvného obchodu zákazník iniciuje platbu v prospech zmluvného obchodu, ktorý prijíma platby z účtov my paysafecard. Pri tom sa otvorí okno určené na platbu s my paysafecard, v ktorom sa zobrazia údaje o platbe. Zákazník môže platobnú operáciu autorizovať zadaním užívateľského mena a hesla k jeho účtu my paysafecard (a/alebo dodržiava akékoľvek ďalšie bezpečnostné postupy, ktoré spoločnosť PSC môže zákazníkovi priebežne oznámiť alebo ktoré môže vyžadovať zmluvný obchod) v okne určenom na platbu s my paysafecard (platobný príkaz). Po autorizácii je platobný príkaz považovaný za uzavretý. PSC platobný príkaz uskutoční bezodkladne po jeho prijatí, takže platobný príkaz už nie je možné zo strany zákazníka odvolať.

**Upozornenie:**

**Pred zadaním užívateľského mena a hesla sa uistite, prosím, že ide o platobné okno PSC na webovej stránke spoločnosti PSC s URL <https://customer.cc.at.paysafecard.com>, a že je viditeľný bezpečnostný certifikát paysafecard v riadku adresy Vášho prehliadača. Ďalšie informácie a bezpečnostné upozornenia nájdete pod položkou Pomoc na našej internetovej stránke.**

- 5.4. Na ochranu konta my paysafecard pred zneužitím môže PSC zaviesť doplnkové bezpečnostné atribúty (ako je napr. SMS-TAN metóda) na autorizovanie platieb. Zákazník musí dodržiavať bezpečnostné postupy, o ktorých ho spoločnosť PSC priebežne informuje.
- 5.5. Zamietnutie platobných príkazov: PSC platobnú transakciu zamietne, pokiaľ
- a. by ich zrealizovanie bolo v rozpore s vnútroštátnym predpisom alebo právnymi ustanoveniami Európskej únie alebo s nejakým súdnym alebo úradným nariadením,
  - b. existuje odôvodnené podozrenie, že by ich zrealizovanie mohlo byť trestným konaním, alebo je zakázané z dôvodov prania peňazí,
  - c. prístupové údaje príp. bezpečnostné parametre neboli zadané alebo boli zadané nekompletné,
  - d. je konto my paysafecard zablokované,
  - e. by zrealizovaním platobného príkazu došlo k prekročeniu limitu transakcie existujúceho pre dané konto (bod 3.2.4.) alebo
  - f. konto my paysafecard nevykazuje dostatočné krytie (finančné prostriedky) na zaplatenie želanej sumy.
- 5.6. V prípade zamietnutia bude zákazník bezodkladne informovaný o nezrealizovaní platieb zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu uloženú v rámci účtu my paysafecard. Podrobnosti o zamietnutých platobných transakciách sa zobrazia v prehľade transakcií na zákazníkovi účte my paysafecard.
- 5.7. Ak sa oneskoríme s realizáciou platby, ktorú sme mali na základe pokynov zákazníka uskutočniť, zákazník nás môže požiadať o kontaktovanie poskytovateľa platobných služieb príjemcu danej platby so žiadosťou o pripísanie tejto platby, ako keby bolo prijatá v správny deň.

**5.A Externí poskytovatelia**

#### 5.A.1 Zákazník môže:

- a. umožniť, aby mal externý poskytovateľ prístup k informáciám týkajúcim sa jeho konta my paysafecard; alebo
- b. v prípade, že spoločnosť PSC poskytuje zákazníkovi možnosť zadávať platobné príkazy z jeho účtu my paysafecard, vykonať platby z jeho účtu my paysafecard,

pokiaľ je externý poskytovateľ otvorený a transparentný vo vzťahu k jeho totožnosti a koná v súlade s príslušnými regulačnými požiadavkami (ale ak spoločnosť PSC nerozhodne inak, zákazník nesmie poskytovať svoje bezpečnostné údaje tretej strane). Spoločnosť PSC bude zaobchádzať s akýmkoľvek pokynom od externého poskytovateľa tak, ako keby bol vydaný samotným zákazníkom.

**5.A.2** Spoločnosť PSC môže odmietnuť umožniť externému poskytovateľovi prístup k my paysafecard účtu zákazníka, ak má obavy, že prístup daného externého poskytovateľa je neoprávnený alebo podvodný. Predtým, ako tak spoločnosť PSC učiní, požiada Vás, aby ste zákazníkovi vysvetlili dôvody tohto rozhodnutia, ak je to prakticky uskutočniteľné, pričom v takom prípade bude spoločnosť PSC informovať zákazníka ihneď potom. V každom prípade spoločnosť PSC bude zákazníka informovať spôsobom, ktorý považuje za najvhodnejší za daných okolností. Spoločnosť PSC neoznámí zákazníkovi svoje dôvody, ak by to malo za následok porušenie jej primeraných bezpečnostných opatrení alebo ak by to bolo z iných dôvodov nezákonné. Spoločnosť PSC môže dať externému poskytovateľovi k dispozícii špecifické prostriedky na účely prístupu k my paysafecard účtu zákazníka. Ak tak učiní, a externý poskytovateľ sa pokúsi o prístup k účtu my paysafecard iným spôsobom, spoločnosť PSC môže odmietnuť takýto prístup.

**5.A.3** Ak sa zákazník nazdáva, že platba bola pravdepodobne uskutočnená nesprávne alebo je neoprávnená, musí o tom čo najskôr informovať spoločnosť PSC, a to aj v prípade, ak zákazník využíva služby externého poskytovateľa.

## 6. Prijatie platieb

**6.1** Zmluvné obchody môžu zákazníkovi ponúknuť možnosť požiadať vyplatenie finančných prostriedkov zákazníka na jeho konto my paysafecard. Zákazník môže platobnú operáciu iniciovať tým, že si na webovej stránke zmluvného obchodu vyberie variant výplaty na my paysafecard. Platia tam podmienky vyplatenia stanovené zmluvným podnikom. Hneď ako bude vyplatenie prostredníctvom zmluvného obchodu schválené, bude zákazníkovi vyplatená čiastka (po odpočítaní možných poplatkov zo strany zmluvného obchodu) pripísaná k dobru na jeho konto my paysafecard. Zákazníkovi sa platba prijatia (dátumom pripísania na účet), účtovanými poplatkami a prípadne s použitým výmenným kurzom. Každá transakcia má pridelené jedinečné identifikačné číslo a je zobrazená v prehľade transakcií. Nebudeme meniť ani dopĺňať informácie zobrazené vo Vašom on-line prehľade transakcií. Mali by ste pravidelne porovnávať prichádzajúce platby s Vašimi vlastnými záznamami.

**6.2** Prijatie platieb nie je možné predovšetkým vtedy, ak

- a. je konto my paysafecard zablokované alebo nemá potrebný status na prijímanie platieb,
  - b. by sa tým prekročil limit existujúci v príslušnom statuse konta my paysafecard (pozri 3.2.4. a 3.3.3.), alebo
  - c. zmluvný obchod nie je oprávnený uskutočniť platby na konto my paysafecard zákazníka.
- Ak PSC požiadavku zmluvného obchodu na vyplatenie zamietne, bude zákazník o tom bezodkladne informovaný e-mailom.

## 7. Informácie o jednotlivých platobných operáciách

**7.1** PSC bezodkladne poskytne zákazníkovi všetky informácie o transakciách zrealizovaných v rámci zmluvného vzťahu, ako aj o zostatku na účte, dátume prijatia alebo prevodu (dátum pripísania na účet alebo odpísania z účtu), účtovaných poplatkoch a prípadnom použitom výmennom kurze. Spoločnosť PSC na tento účel využije prehľad transakcií v zákazníckej sekcii konta my paysafecard. Každá transakcia má pridelené jedinečné identifikačné číslo a je zobrazená v prehľade transakcií. Toto identifikačné číslo by ste mali uviesť pri komunikácii s nami o konkrétnej transakcii. Mali by ste pravidelne kontrolovať zostatok na účte my paysafecard a prehľad transakcií. Pokiaľ chcete nahlásiť akékoľvek nezrovnalosti alebo získať odpoveď na Vaše prípadné otázky, mali by ste čo najskôr kontaktovať zákaznícky servis spoločnosti PSC na adrese [[info.uk@paysafecard.com](mailto:info.uk@paysafecard.com)]. Spoločnosť PSC nebude meniť ani dopĺňať informácie zobrazené v on-line prehľade transakcií zákazníkov. .

**7.2** Každý mesiac zašle spoločnosť PSC zákazníkovi e-mailové upozornenie s pripomienkou, aby sa prihlásil do svojho my paysafecard účtu a stiahol si informácie o platobných transakciách v PDF súbore a/alebo si tieto informácie vytlačil, čo zákazníkovi umožní uložiť si tieto informácie alebo ich reprodukovať v nezmenenej podobe. Zákazník preto súhlasí s prezeraním a zobrazovaním týchto informácií v elektronickej forme.

## 8. Bezpečnosť konta my paysafecard

- 8.1.** Zákazník je povinný zabezpečiť, aby údaje uložené v rámci konta my paysafecard boli vždy aktuálne. Všetky prípadné zmeny kontaktných údajov – predovšetkým e-mailovej adresy a čísla mobilného telefónu – musí bezodkladne zaregistrovať v sekcii Moje údaje konta my paysafecard.
- 8.2.** PSC je oprávnená zákazníka kedykoľvek vyzvať, aby prostredníctvom adekvátnych dôkazov potvrdil správnosť a aktuálnosť informácií uložených v sekcii Moje údaje.
- 8.3.** PSC je oprávnená zákazníka kontaktovať z dôvodov bezpečnosti konta my paysafecard prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu uvedenú v sekcii Moje údaje príp. SMS správou zaslanou na číslo mobilného telefónu, taktiež tu uložené. Je na zodpovednosti zákazníka, aby si preveril fungovanie uloženej e-mailovej adresy ako aj mobilného kontaktu, a aby bezodkladne reagoval na jemu adresované správy od PSC a čítal ich, lebo týmto spôsobom je možné zabrániť neautorizovanému použitiu konta my paysafecard.
- 8.4.** Ak sa spoločnosť PSC nazdáva, že my paysafecard konto zákazníka je vystavené riziku podvodu alebo bezpečnostnej hrozbe, spoločnosť PSC použije najrýchlejší a najbezpečnejší spôsob kontaktovania zákazníka, prostredníctvom ním poskytnutých kontaktných údajov, s informáciou o tom, čo musí urobiť, aby pomohol zvládnuť toto riziko. Použitie konta my paysafecard na účely platby je obmedzené sumou elektronických peňazí, ktorá sa aktuálne nachádza na konte my paysafecard. Zákazník má možnosť výšku tohto limitu a tak aj riziko spojené s vedením konta my paysafecard si kedykoľvek určiť prostredníctvom nabitia a vybitia konta.

## 9. Uchovávanie prihlasovacích údajov v tajnosti a správanie sa v prípade zneužitia

- 9.1.** Zákazník je povinný svoje prístupové údaje (užívateľské meno a/alebo heslo) ako aj prípadne existujúce bezpečnostné parametre chrániť pred neoprávneným použitím treťou osobou. Predovšetkým by sa heslo a/alebo užívateľské meno vo vlastnom záujme nemalo zaznamenávať vo forme, ktorá je pre tretie osoby čitateľná (s výhradou článku 5A).
- 9.2.** Pre zabránenie zneužitia prostredníctvom vypátrania prístupových údajov cez internet, zákazník sa pred zadaním užívateľského mena a hesla musí ubezpečiť, že ide naozaj o PSC okno určené na platbu na webovej stránke s URL <https://customer.cc.at.paysafecard.com> a v riadku adresy prehliadača je viditeľný bezpečnostný certifikát karty paysafecard.
- 9.3.** Ak zákazník zistí stratu alebo krádež svojich prístupových údajov a bezpečnostných parametrov, nepovolené použitie alebo iné neautorizované použitie jeho prístupových údajov a bezpečnostných parametrov, musí o tom PSC bezodkladne telefonicky informovať (pozri číslo horúcej linky na internetovej stránke PSC) alebo online na <https://www.paysafecard.com/sk-sk/bezpecnost/zamok-ucet/> a nechať konto my paysafecard zablokovať („hlásenie o zablokovaní“). Akékoľvek neprímerané omeškanie s informovaním spoločnosti PSC môže nielen ovplyvniť bezpečnosť my paysafecard konta zákazníka, ale môže viesť k vyvodeniu zodpovednosti voči zákazníkovi za akékoľvek v dôsledku toho vzniknuté straty, v prípade, že k neoznámeniu zo strany zákazníka došlo úmyselne alebo z hrubej nebanlivosti. Ak má zákazník podozrenie, že akákoľvek iná osoba mala prístup k jeho kontu my paysafecard, mal by tiež kontaktovať políciu a nahlásiť tento incident.
- 9.4.** To isté platí, ak má zákazník podozrenie, že iná osoba neoprávnené získala vedomosť o jeho prístupových údajoch a bezpečnostných parametroch, ak existuje podozrenie o nepovolenom alebo inom neautorizovanom použití jeho prístupových údajov a bezpečnostných parametrov.
- 9.5.** Kontaktné údaje, na ktorých je možné podať hlásenie o zablokovaní, si môže zákazník pozrieť kedykoľvek na webovej stránke PSC. Zákazník musí každé zneužitie bezodkladne nahlásiť aj na políciu.

### Upozornenie:

Zamestnanci spoločnosti PSC Vás nikdy nebudú vyzývať, aby ste nám alebo tretej osobe telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom oznamovali Vaše heslo. Užívateľské meno a heslo sa uvádza len pri- amo na webovej stránke PSC ako aj prostredníctvom PSC okna určeného na platbu. Ak máte pochybnosti v súvislosti s pravosťou webovej stránky, kontaktujte prosím, náš zákaznícky servis na [info.sk@paysafecard.com](mailto:info.sk@paysafecard.com).

## 10. Poplatky

poľnosť PSC si neúčtuje žiadne poplatky za aktiváciu alebo platby v eurách, ani za kontrolu zostatku na účte a údajov v zákazníckej sekcii konta my paysafecard na webovej stránke. Inak platia nasledujúce poplatky:

**Poplatok za spätnú výmenu:** Za spätnú výmenu v zmysle bodu 15. VOP sa v rámci spätnej výmeny stiahne suma vo výške 7,50 € priamo z vyplatenej sumy. Poplatok sa účtuje za každú spätnú výmenu.

**Poplatok za nečinnosť:** Konto my paysafecard je zákazníkovi poskytované v zásade bezplatne. PSC vyberá však poplatok vo výške 5 € za mesiac, pokiaľ zákazník nepoužije svoje konto my paysafecard v priebehu 12 (dvanástich) mesiacov na zrealizovanie platobných transakcií. Tento poplatok sa odpočíta z konta my paysafecard zákazníka počnúc prvým mesiacom po uplynutí 12-mesačnej lehoty vždy k prvému dňu v mesiaci.

**Transakčný poplatok:** Realizácia platieb je pre zákazníkov v zásade bez poplatkov. V určitých zmluvných obchodoch môže PSC za platby prostredníctvom konta my paysafecard vyberať poplatok (prirážku), ktorý sa pred platbou zákazníkovi oznámi. Prehľad príslušných zmluvných podnikov vrátane príslušných poplatkov sa zákazníkovi dáva k dispozícii v tabuľke poplatkov na <https://www.paysafecard.com/sk-sk/pouzivanie/transakcny-poplatok/>. Táto tabuľka poplatkov je súčasťou týchto VOP. Zmeny tabuľky poplatkov podliehajú ustanoveniam v bode 18.

**Výmenný kurz a poplatok za prepočet:** Akékoľvek poplatky za tovary alebo služby v inej mene ako je mena, v ktorej je konto my paysafecard vedené, budú nami prepočítané na euro na základe výmenného kurzu, ktorý je platný v momente realizácie transakcie. Tento výmenný kurz sa zakladá na výmennom kurze pre nákup, ktorý je stanovený finančnou inštitúciou. Aktuálne platné výmenné kurzy si je možné kedykoľvek pozrieť na webovej stránke (<https://www.paysafecard.com/sk-sk/kalkulator-mien/>). Pri transakciách s prepočtom meny si PSC vyberie príplatok vo výške 3 % z objemu transakcie. Výmenný kurz a poplatky budú zákazníkovi na požiadanie oznámené pred zrealizovaním transakcie.

## 11. Zablokovanie konta my paysafecard

**11.1** Môžeme zablokovať zákazníkovo my paysafecard konto alebo inak obmedziť jeho funkčnosť z primeraných dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti konta my paysafecard alebo niektorého z jeho bezpečnostných prvkov, alebo ak máme odôvodnené podozrenie, že došlo k neoprávnenému alebo podvodnému použitiu zákazníkovo konta my paysafecard alebo že bola ohrozená niektorá z jeho bezpečnostných funkcií. Zákazníka upozorníme na zablokovanie jeho my paysafecard konta a budeme ho informovať o dôvodoch takého konania vopred, alebo, ak to nie je možné, ihneď po uložení opatrení spočívajúcich v pozastavení alebo obmedzení, pokiaľ by informovanie zákazníka nebolo nezákonné alebo by neohrozovalo naše primerané bezpečnostné záujmy. Konto my paysafecard uvoľníme hneď, ako to bude možné, po zániku dôvodov na pozastavenie a/alebo obmedzenie.

## 12. Nezrealizovanie autorizovaných platobných operácií

**12.1** V prípade neuskutočnenej alebo chybnjej realizácie autorizovanej platobnej operácie môže zákazník požadovať čo najskoršiu a plnú náhradu zaplatenej sumy a PSC uvedie konto my paysafecard opäť do stavu, v ktorom by sa nachádzalo bez chybnjej platobnej operácie. Ak však PSC preukáže, že zaplatená suma bola poskytovateľom platobných služieb prijímateľa včas a kompletne prijatá, ručenie podľa tohto odseku stráca platnosť.

**12.2** Zákazník môže okrem toho požadovať vrátenie eventuálne vybraných poplatkov, pokiaľ mu tieto boli vyúčtované v súvislosti s neuskutočnenou alebo chybnje zrealizovanou autorizovanou platobnou operáciou, alebo ktorou bolo adekvátne zaťažené jeho konto my paysafecard.

## 13. Ručenie spoločnosti PSC

**13.1** Spoločnosť PSC nemôže zaručiť, že zmluvný obchod bude akceptovať platby prostredníctvom konta my paysafecard, alebo že spoločnosť PSC povolí akúkoľvek konkrétnu transakciu. Môže to súvisieť so systémovým problémom, záležitosťou, ktorú spoločnosť PSC nedokáže primerane ovplyvniť, alebo ak sa spoločnosť PSC obáva, že sa konto my paysafecard zneužíva. Spoločnosť PSC preto v žiadnom prípade nenesie zodpovednosť za to, že zmluvný obchod odmietne prijať platbu z účtu my paysafecard, že spoločnosť PSC nepovolí

určitú transakciu, alebo že spoločnosť zruší alebo pozastaví používanie konta my paysafecard, v rozsahu povolenom týmito VOP a zákonom.

**132.** Pokiaľ nie je inak ustanovené zákonom, spoločnosť PSC nenesie zodpovednosť za žiadnu priamu alebo nepriamu stratu alebo škodu, ktorú zákazník môže utrpieť v dôsledku čiastočného alebo úplného používania, resp. nemožnosti používania svojho konta my paysafecard, alebo používania jeho konta my paysafecard treťou stranou. Spoločnosť PSC tiež nezodpovedá za žiadne straty alebo výdavky, ktoré zákazníkovi vznikli v súvislosti s dodržiavaním zákonných a regulačných požiadaviek spoločnosťou PSC.

**133.** V prípade, že zákazník nepoužíva svoje konto my paysafecard v súlade s týmito VOP, alebo ak spoločnosť PSC zistí, že zákazník používa svoje konto my paysafecard podvodným spôsobom, vyhradzuje si spoločnosť PSC právo účtovať zákazníkovi akékoľvek primerané náklady, ktoré jej vznikli pri prijímaní opatrení zameraných na zastavenie používania konta my paysafecard zákaznikom a na vymáhanie akejkoľvek dlžnej sumy vzniknutej v dôsledku činnosti zákazníka.

#### **14. Ručenie zákazníka**

**141.** Zákazník bez zbytočného odkladu informuje spoločnosť PSC, ak zistí, že prostredníctvom jeho konta my paysafecard bola uskutočnená akákoľvek neoprávnená alebo neúplná platobná transakcia, a to pomocou kontaktných údajov uvedených na webovej stránke PSC na adrese <https://www.paysafecard.com/en-gb/help/contact-options>. Prípadné sťažnosti a námietky v súvislosti s neoprávnenými alebo neúplnými platobnými transakciami sú vylúčené v prípade, ak zákazník neupovedomí spoločnosť PSC do 13 (trinástich) mesiacov odo dňa nesprávne vykonanej platby.

**142.** Ak zákazník disponuje indíciou alebo podozrením na to, že jeho účet my paysafecard, jeho prístupové údaje, jeho heslo alebo iné bezpečnostné parametre sa stratili, boli ukradnuté, použité na iné účely, použité bez schválenia alebo inak zneužitú, zákazníkovi sa odporúča bezodkladne si zmeniť heslo k svojmu účtu my paysafecard. Okrem toho musí zákazník podľa bodu 9.3. bezodkladne upovedomiť PSC o strate alebo krádeži svojich prístupových údajov a bezpečnostných parametrov, zneužití alebo inom neoprávnenom použití jeho prístupových údajov a bezpečnostných parametrov.

**143.** V prípade neoprávnenej platby alebo platby, vykonanej nesprávne z dôvodu chyby na našej strane, spoločnosť PSC čo najskôr vráti sumu danej platby vrátane všetkých poplatkov, ktoré z nej boli zrazené. To neplatí v nižšie uvedených prípadoch:

**143.1** ak k neoprávnenej platbe došlo v dôsledku nezaistenia bezpečnosti prístupových údajov zo strany zákazníka v súlade s článkom 9.1 týchto VOP, pričom v takomto prípade zákazník zostáva zodpovedný za prvých 50 EUR (alebo ekvivalentnej čiastky v mene, v ktorej je účet my paysafecard vedený) pokiaľ sa neuplatňuje článok 14.3.3;

**143.2** ak zákazník bez zbytočného odkladu neoznámí spoločnosti PSC akúkoľvek stratu jeho prístupových údajov alebo inú udalosť, v súvislosti s ktorou by sa dalo odôvodnene očakávať ohrozenie bezpečnosti my paysafecard konta zákazníka ihneď po tom, čo sa zákazník o takejto udalosti dozvedel, pričom v takomto prípade zostáva zákazník zodpovedný za straty vzniknuté až do uskutočnenia takéhoto oznámenia;

**143.3** ak transakcia bola neoprávnená, ale zákazník konal podvodne, prípadne úmyselne alebo hrubou neobľivosťou ohrozil bezpečnosť svojho konta my paysafecard, pričom v takomto prípade je zákazník výlučne zodpovedný za všetky straty; alebo

**143.4** ak zákazník nespochybní a neupozorní spoločnosť PSC na neoprávnenú alebo nesprávne vykonanú transakciu do 13 (trinástich) mesiacov odo dňa transakcie.

**144.** Pokiaľ zákazník nekonal neoprávnené, článok 14.3.1 sa nevzťahuje na transakcie vykonané po tom, čo zákazník informoval spoločnosť PSC v súlade s článkom 9.3, ak spoločnosť PSC neposkytla zákazníkovi vhodné prostriedky na oznámenie alebo ak je spoločnosť PSC povinná používať silné mechanizmy autentifikácie zákazníka ale nerobí tak, pričom v takomto prípade spoločnosť PSC zostáva zodpovedná a čo najskôr vráti akúkoľvek neoprávnenú transakciu zákazníkovi.

**145.** Bez toho, aby bolo dotknuté vyššie uvedené, požaduje sa, aby si zákazník pravidelne a s dostatočnou frekvenciou kontroloval prehľad transakcií na svojom my paysafecard účte a aby bezodkladne kontaktoval zákaznícky servis spoločnosť PSC v prípade akýchkoľvek otázok alebo podnetov.

**146.** V prípade akejkolvek nesprávnej alebo chybnjej platby spoločnosť PSC prijme primerané opatrenia s cieľom poskytnúť zákazníkovi súčinnosť pri vysledovaní a vymáhaní takýchto platieb.

**147.** S ohľadom na vyššie uvedené nenesie spoločnosť PSC zodpovednosť za akékoľvek prerušenie alebo narušenie našich služieb, respektíve za prerušenie alebo narušenie sprostredkovateľských služieb, ktoré využívame pri plnení našich povinností v zmysle týchto VOP, za predpokladu, že dané prerušenie alebo narušenie nastane v dôsledku abnormálnych alebo nepredvídateľných okolností, ktoré nedokážeme my alebo dotknutý sprostredkovateľ primerane ovplyvniť.

## **15. Spätná výmena**

**15.1.** Zákazník je oprávnený kedykoľvek požiadať o spätnú výmenu sumy elektronických peňazí z jeho konta my paysafecard tým, že PSC poskytne svoje užívateľské meno, sumu elektronických peňazí nachádzajúcich sa na konte my paysafecard, svoje kompletne meno a priezvisko, svoju e-mailovú adresu a číslo mobilného telefónu, čitateľnú kópiu svojho cestovného pasu alebo iného úradného preukazu totožnosti s fotografiou, sumu, ktorá má byť spätne vymenená, ako aj údaje o jeho osobnom bankovom účte v rámci Slovenska aj IBAN a BIC, na ktorý má byť suma prevedená. Popis možností kontaktu sa nachádza na webovej stránke PSC. Za účelom splnenia zákonných požiadaviek, môže PSC zákazníka v prípade potreby vyzvať na poskytnutie ďalších informácií predtým, ako sa spätná výmena uskutoční.

**15.2.** Pre spätnú výmenu elektronických peňazí neexistuje minimálna suma, suma elektronických peňazí nachádzajúca sa na konte však musí postačovať na to, aby bolo možné pokryť poplatky vzniknuté v rámci konkrétnej spätnej výmeny. Pre spätnú výmenu počas platnosti zmluvnej doby ako aj po uplynutí ročnej lehoty po ukončení zmluvy sú splatné poplatky uvedené v bode 10. Spätná výmena v rámci jedného roku po ukončení zmluvy sa pre zákazníka zrealizuje zadarmo.

**15.3.** V prípade spätnej výmeny sa PSC po odpočítaní vzniknutých poplatkov postará o prevod sumy, ktorú si zákazník zvolil, na bankový účet v rámci Slovenska uvedený zákazníkom. Pre dodržanie zákonných ustanovení je PSC oprávnená a povinná zákazníka vyzvať, aby potvrdil svoju identitu ešte predtým, ako bude žiadosť o preplatenie pozitívne vybavená. Zákazník súhlasí, aby si PSC v rámci procesu spätnej výmeny preverila jeho identitu ešte pred vyplatením sumy spätnej výmeny, pre zabránenie rizika podvodu a dodržanie nielen legislatívnych smerníc týkajúcich sa prania peňazí, ale aj iných právnych noriem.

**15.4.** Spätná výmena finančných prostriedkov, ktoré boli zákazníkovi pripísané na jeho konto my paysafecard v rámci reklamnej akcie/akcie na podporu predaja, je vylúčená, pokiaľ pri týchto prostriedkoch nejde o elektronické peniaze.

### **Upozornenie:**

**Ustanovenia tejto zmluvy, ktoré nás oprávňujú k účtovaniu poplatku za spätnú výmenu po ukončení zmluvy, platia aj po ukončení tejto zmluvy.**

## **16. Ochrana údajov**

**16.1.** Zákazník dáva spoločnosti PSC výslovný súhlas so sprístupnením, spracúvaním a uchovávaním akýchkoľvek informácií poskytnutých spoločnosti PSC zo strany zákazníka, na účely poskytovania platobných služieb zákazníkovi. Tým nie sú dotknuté príslušné práva spoločnosti PSC a zákazníka ani povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov na ochranu údajov. Zákazník môže odvolať tento súhlas zrušením svojho účtu my paysafecard. Ak zákazník týmto spôsobom odvolá svoj súhlas, prestane spoločnosť PSC používať údaje zákazníka na uvedený účel, ale môže pokračovať v spracúvaní údajov zákazníka na iné účely, pokiaľ na to spoločnosť PSC má iné zákonné dôvody, ako napríklad pokiaľ je spoločnosť PSC povinná zo zákona viesť záznamy o transakciách.

**16.2.** Pri používaní konta my paysafecard budú zaznamenané osobné údaje zákazníka, pokiaľ je to nevyhnutné pre zrealizovanie služieb, ako aj pre poskytnutie systému, ako aj na základe zákonných povinností. Kvôli bezpečnosti systému a zabezpečeniu pred zneužívaním používame cookies. Prijímanie týchto cookies je predpokladom pre používanie webovej stránky PSC. Používaním služieb zákazník súhlasí s akceptáciou oznámenia o ochrane údajov, ktoré je k dispozícii na adrese: <https://www.paysafecard.com/sk-sk/ochrana-udajov/>.

**16.3.** PSC bude zákazníkovi zasielať informácie o jeho konte my paysafecard, k bezpečnostným upozorneniam, ako aj k dôležitým udalostiam v súvislosti so spoločnosťou PSC atď. Akceptovaním týchto obchodných



podmienok súhlasíte s pravidelným zasielaním týchto informácií prostredníctvom e-mailu alebo SMS správ. Ďalej bude PSC zákazníkovi pravidelne v rámci bulletinu zasielať informácie týkajúce sa reklamných, predvádzacích akcií a iných výhod pre zákazníka, pokiaľ zákazník súhlasil, že takéto informácie chce dostávať.

## **17. Doba platnosti zmluvy a vypovedanie zmluvy**

- 17.1.** Zmluva medzi PSC a zákazníkom o využívaní konta my paysafecard sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 17.2.** Zákazník je oprávnený túto zmluvu kedykoľvek prostredníctvom e-mailu na adrese [info.sk@paysafecard.com](mailto:info.sk@paysafecard.com) písomne vypovedať, pričom k e-mailu musí byť pripojená písomná výpoveď vlast- noručne podpísaná zákazníkom.
- 17.3.** PSC je oprávnená zmluvný vzťah kedykoľvek s dodržaním výpovednej lehoty v trvaní 2 (dvoch) mesiacov riadne vypovedať prostredníctvom e-mailu, odoslaného na e-mailovú adresu oznámenú zákazníkom.
- 17.4.** V prípade existencie závažného dôvodu (mimoriadna výpoveď) môže PSC, nehľadiac na iné dohody, vypovedať zmluvný vzťah so zákazníkom kedykoľvek s okamžitou platnosťou prostredníctvom e-mailu odoslaného na emailovú adresu oznámenú zákazníkom. Závažné dôvody (príčiny), ktoré oprávňujú k okamžitému vypovedaniu zmluvy, existujú najmä vtedy, ak
- a.** zákazník uviedol nesprávne údaje o svojej identite alebo zamlčal iné podstatné okolnosti,
  - b.** sa zákazník previnil voči podstatným ustanoveniam týchto VOP,
  - c.** existuje podozrenie, že zákazník sa dopustil protiprávneho konania alebo sa previnil voči právnym ustanoveniam týkajúcim sa prevencie prania peňazí,
  - d.** zákazník svoje konto my paysafecard používa podvodným spôsobom,
  - e.** si zákazník svoje konto my paysafecard dobije takým paysafecard PIN , ktorý nenadobudol od autorizovaného predajného miesta,
  - f.** existuje odôvodnené podozrenie, že zákazník používa paysafecard PIN na platobné účely,
  - g.** existujú obavy o bezpečnosti, alebo
  - h.** ak je PSC k tomu na základe zákonných alebo úradných nariadení oprávnená.
- 17.5.** Nadobudnutím účinnosti výpovede sa konto my paysafecard zákazníka zablokuje. Finančné prostriedky nachádzajúce sa v čase zablokovania na konte my paysafecard PSC vráti zákazníkovi po odpočítaní prípadných protipohľadávok, predovšetkým nárokov na odmenu podľa bodu 10. (Poplatky). Zákazník musí pri tom dodržať kroky stanovené pre spätnú výmenu podľa bodu 15. (Spätná výmena). Vrátene súm elektronických peňazí uložených na konte my paysafecard po uplynutí viac ako šiestich rokov po ukončení zmluvy je vylúčené.

## **18. Zmena a doplnok VOP**

- 18.1.** PSC je oprávnená tieto VOP zmeniť, pokiaľ bude zamýšľaná zmena v textovej forme oznámená zákazníkovi najneskôr dva mesiace pred navrhovaným momentom nadobudnutia účinnosti tejto zmeny.
- 18.2.** PSC oznámi zamýšľané zmeny týchto VOP v textovej forme zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu uvedenú v jeho konte my paysafecard minimálne 2 (dva) mesiace pred ich nadobudnutím platnosti. Je dohodnuté, že súhlas zákazníka s navrhovanou zmenou je považovaný za udelený vtedy, ak zákazník písomne neoznámí svoje zamietnutie zmeny pred momentom navrhovaného nadobudnutia účinnosti zmeny. Ak zákazník nevyjadrí voči zmenám v priebehu 2 (dvoch) mesiacov po ich oznámení písomne svoje námietky, budú zmeny považované za akceptované a stanú sa účinnou súčasťou zmluvy so zákazníkom. Zákazník je oprávnený zmluvu s PSC okamžite vypovedať pred momentom nadobudnutia účinnosti zmeny. PSC upozorní zákazníka v komunikácii ohľadom zmien zmluvy na dôsledky neuplatnenia námietok voči nim, ako aj na právo zmluvu bezplatne a okamžite vypovedať. V prípade ďalších informácií v súvislosti s procedúrou v rámci vypovedania zmluvy Vás odkazujeme na bod 17. (Doba platnosti zmluvy a vypovedanie zmluvy).
- 18.3.** Zmeny výmenných kurzov nadobudnú účinnosť bezprostredne a bez predchádzajúceho oznámenia vtedy, ak sa tieto zakladajú na dohodnutých referenčných výmenných kurzoch, ktoré sú k dispozícii na webovej stránke PSC na adrese <https://www.paysafecard.com/en-gb/currency-calculator/>.
- 18.4.** Len samotné rozšírenie funkčnosti, zavedenie nových služieb alebo zmena platobných metód, ako aj zmluvných obchodov nepredstavuje zmenu zmluvy.

## 19. Postúpenie zmluvného vzťahu

- 19.1.** PSC je oprávnená práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy so zákazníkom previesť kedykoľvek na iný podnik, ktorý disponuje potrebným oprávnením v súvislosti s dozorným právom. Práva zákazníka nebudú v takomto prípade dotknuté.
- 19.2.** PSC musí pred zamýšľaným prevodom zmluvy minimálne dva mesiace vopred zákazníka informovať prostredníctvom e-mailu odoslaného na e-mailovú adresu uloženú v zákazníkovom konte my paysafecard. Zákazník je oprávnený zmluvu až do avizovaného momentu prevodu zmluvného vzťahu s okamžitou platnosťou vypovedať. V prípade ďalších informácií Vás odkazujeme na bod 17. (Doba platnosti zmluvy a vypovedanie zmluvy).

## 20. Zákaz postúpenia práv

Zákazník nie je oprávnený nároky voči PSC, predovšetkým nároky vyplývajúce z prípadných finančných prostriedkov, postúpiť alebo ich dať do zástavy tretej osobe bez písomného súhlasu PSC.

## 21. Zasielanie oznámení zákazníkovi

Spoločnosť PSC zašle zákazníkovi každé oznámenie (vrátane právnych a obchodných oznámení) prostredníctvom kontaktných údajov, ktoré zákazník poskytol spoločnosti PSC. Zákazník je zodpovedný za bezodkladné oznámenie všetkých zmien týkajúcich sa jeho adresy, telefónneho čísla, čísla mobilného telefónu alebo e-mailovej adresy spoločnosti PSC. Zákazník tak môže urobiť buď zmenou kontaktných údajov v sekcii „Moje údaje“ v rámci konta my paysafecard na webovej stránke PSC, alebo kontaktovaním zákazníkoveho servisu spoločnosti PSC na adrese [info.uk@paysafecard.com](mailto:info.uk@paysafecard.com). Spoločnosť PSC neprijíma žiadnu zodpovednosť v prípade, že si zákazník nesplní svoju povinnosť informovať ju o zmenách jeho kontaktných údajov.

## 22. Aplikovateľné právo / sťažnosti

- 22.1.** Táto zmluva podlieha slovenskému právu s výnimkou právnych predpisov o bankovom dohľade, ktoré sa podľa princípu krajiny pôvodu riadia írskym právom. Pokiaľ by boli jednotlivé klauzuly alebo časti jednotlivých klauzúl neúčinné, tak sa to nedotkne účinnosti zvyšku článkov a zmluvy.
- 22.2.** Zákazník môže svoje sťažnosti e-mailom adresovať na [info.sk@paysafecard.com](mailto:info.sk@paysafecard.com). Pokúsime sa všetky sťažnosti vyriešiť tak rýchlo, ako je to len možné. V prípade nevyriešených sťažností sa zákazník môže obrátiť aj na služby Írskeho ombudsmana pre finančné služby a dôchodky (Irish Financial Services and Pensions Ombudsman) v Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Írsko, telefón +353 1 567 7000 alebo prostredníctvom e-mailu na [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie). V prípade sťažností, ktoré nemohli byť urovnané iným spôsobom, nemajú írske súdy výhradnú kompetenciu. Vaše právo na to, aby bolo súdne konanie začaté pred slovenskými súdmi, zostáva týmto nariadením nedotknuté.