

Obsah	Strana
A. Všeobecné informace	4
B. Požadavky na účast a proces registrace	4
I. Požadavky kladené na účast	5
II. Proces registrace a požadované informace	5
III. Uzavření smlouvy	6
C. Ukládání (platebních) údajů ze strany EMI	6
D. Založení uživatelského peněžního účtu	6
I. Obsah smlouvy	6
II. Odlišné podmínky pro firemní zákazníky	7
III. Používání uživatelského peněžního účtu	7
1. Základní funkce uživatelského peněžního účtu	7
2. Individuální funkční rozsah	7
3. UŽIVATELSKÝ PENĚŽŇKOVÝ ÚČET	8
4. Nahrání uživatelského peněžního účtu a odesílání plateb	8
5. Příjem plateb	12
6. Vrácení ZŮSTATKU UŽIVATELSKÉHO PENĚŽŇKOVÉHO ÚČTU	13
7. Odmítnutí platebních příkazů	14
8. Blokování použití	14
9. Ustanovení pro služby iniciování plateb a služby informací o účtu	15
E. Neoprávněné, nesprávné nebo závadné platby	16
I. Povinnost zákazníka informovat a spolupracovat	16
1. OZNÁMENÍ O ZASTAVENÍ	16
2. Povinnost informovat o neoprávněných nebo závadných platbách	16
II. Povinnost péče ze strany zákazníkaE	16
1. Technické připojení ke službě AUDIPAY	16
2. Utajení přístupových údajů	17
3. Zabezpečení uživatelského systému	17
4. Ovládání dat příkazů pomocí údajů zobrazovaných společností EMI	17

F.	Doba platnosti a ukončení smlouvy	17
I.	Doba platnosti	17
II.	Ukončení ze strany zákazníka	17
III.	Ukončení ze strany EMI	17
IV.	Účinek ukončení.....	17
V.	Neaktivní účet	18
G.	Povinnosti	18
H.	Odpovědnost.....	18
I.	Odpovědnost zákazníka za neoprávněné/nepatřičné platební transakce	18
II.	Nároky zákazníka na vrácení peněz a náhradu škody vůči EMI	19
1.	Vrácení peněz za neoprávněné platby z uživatelského peněžkového účtu	19
2.	Vrácení peněz v případě neprovedení, nesprávného nebo opožděného provedení autorizovaného platebního příkazu zákazníka.....	19
3.	Kompenzace	20
4.	Nároky na náhradu škody ze strany firemních zákazníků v případě neprovedení autorizovaných platebních příkazů, nesprávného provedení autorizovaných platebních příkazů nebo neoprávněných platebních příkazů	20
5.	Vyloučení odpovědnosti a námitky	20
III.	Omezení odpovědnosti EMI	21
I.	Poplatky.....	21
J.	Ochrana osobních údajů a souhlas s převodem údajů zákazníka	22
I.	Ochrana osobních údajů	22
II.	Služební tajemství – souhlas s převodem údajů zákazníka	22
K.	Komunikace a oznámení	22
L.	Započtení pohledávek	23
M.	Zástavní právo	23
N.	Převod práv a povinností	23
O.	Změny podmínek	23
P.	Oddělitelnost.....	23
Q.	Poskytování důkazů	23
R.	Stížnosti a mimosoudní řešení stížností	24
I.	Stížnosti	24

II.	Mimosoudní řešení stížností.....	24
S.	Místní příslušnost a rozhodné právo.....	24
PŘÍLOHA A: Zvláštní ustanovení pro případ, že má zákazník sídlo v konkrétních zemích		
A.	Zákazník se sídlem ve Švýcarsku.....	26
B.	Zákazník se sídlem v Andoře, Dánsku, Estonsku, Irsku, Lotyšsku, Monaku, San Marinu, Švédsku, Velké Británii, Vatikánu.....	26

A. Všeobecné informace

Následující obchodní podmínky („**PODMÍNKY**“) upravují smluvní vztah („**SMLOUVA**“) mezi společnostmi Volkswagen Payments S.A. („**EMI**“)

a účastníky, kteří se zaregistrovali u EMI a byli společnostmi EMI povoleni („**ZÁKAZNÍK/ZÁKAZNÍCI**“).

Zákazníci mohou nakupovat zboží a služby od zúčastněných obchodníků („**PŘIJÍMACÍ MÍSTO**“) prostřednictvím digitálních tržišť a platit prostřednictvím platebního řešení („**AUDIPAY**“), které se řídí touto smlouvou. Za tímto účelem provozovatel tržiště („**PROVOZOVATEL TRŽIŠTĚ**“) poskytne zákazníkovi on-line kanál (např. web, mobilní aplikace). Provozovatel tržiště může také nabízet zboží a služby zákazníkovi na tržišti a za těchto okolností funguje jako přijímací místo.

Zákazník může využívat služby EMI následovně:

- ukládáním svých (platebních) dat u EMI pro opakované použití pro budoucí platební transakce (srov. článek C) nebo;
- zpracováním plateb prostřednictvím účtu elektronických peněz („**UŽIVATELSKÝ PENĚŽENKOVÝ ÚČET**“), který EMI pro zákazníka zřídí (srov. článek D).

V prvním případě, tj. pokud zákazník ukládá svá (platební) data u EMI za účelem opakovaného použití pro budoucí platební transakce, EMI poskytuje zákazníkovi pouze služby ukládání dat, ale žádné platební služby ani jiné finanční služby. V tomto případě EMI poskytuje platební služby pouze zúčastněným přijímacím místům nebo provozovatelům tržišť, kteří působí jako příjemci, tj. jako příjemci plateb prováděných zákazníkem prostřednictvím vlastního cizího poskytovatele služeb. Díky tomu není zákazník považován za zákazníka EMI, pokud jde o platební služby.

V druhém případě poskytuje EMI zákazníkovi platební služby. Zákazník nemá právní nárok na použití uživatelského peněženkového účtu. EMI si vyhrazuje právo zpočátku povolit registraci zákazníka bez založení uživatelského peněženkového účtu. Pokud bude následně vytvořen uživatelský peněženkový účet, bude zákazník případně muset poskytnout další informace a EMI bude případně muset provést další posouzení zákazníka.

Po aktivaci uživatelského peněženkového účtu mohou platby nadále probíhat v souladu s článkem C, tj. v tomto případě nebude platba zpracována prostřednictvím uživatelského peněženkového účtu. Jak bylo uvedeno výše, EMI v takovém případě neposkytuje platební služby zákazníkovi, ale pouze zúčastněným přijímacím místům nebo provozovatelům tržišť jako příjemcům plateb.

Pokud se osoby nezaregistrovaly u EMI, aby ukládaly svá data nebo zpracovávaly platby prostřednictvím uživatelského peněženkového účtu („**HOSTUJÍCÍ PLÁTCE**“), nevzniká mezi EMI a hostujícím plátcem žádný smluvní vztah. V těchto případech působí EMI pouze jako poskytovatel služeb příslušnému příjemci (podobně jako v případě, kdy zákazník pouze ukládá své platební údaje u EMI). Hostující plátce proto není zákazníkem EMI. To platí také v případě, kdy se hostující plátce zaregistruje u provozovatele tržiště nebo přijímacího místa a uloží u nich svá data pro budoucí platby.

Registrací u EMI zákazník přijímá tyto podmínky. Pokud zákazník nesouhlasí s těmito podmínkami, nemůže využívat úložiště dat ani platební služby EMI.

Podmínky a všechna právní ustanovení nebo informace týkající se služby AUDIPAY budou zákazníkovi poskytnuty před uzavřením smlouvy a lze je také najít zde: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audi-pay-consumer-t&cs>.

Specifická ustanovení uvedená v příloze A platí v případě, že má zákazník sídlo v konkrétních zemích, a v případě jakéhokoliv rozporu s těmito podmínkami, tato ustanovení mají před podmínkami přednost.

B. Požadavky na účast a proces registrace

Aby bylo možné službu AUDIPAY používat, musí zákazník vykonat proces registrace a splnit následující podmínky pro účast.

I. Požadavky kladené na účast

Zákazníci mohou službu AUDIPAY používat buď pro soukromé účely („**SOUKROMÍ ZÁKAZNÍCI**“), nebo pro obchodní účely, tj. při výkonu převážně své obchodní nebo samostatné výdělečné činnosti („**FIREMNÍ ZÁKAZNÍCI**“).

Soukromý zákazník musí mít způsobilost k právním úkonům a musí být fyzickou osobou.

Firemní zákazník musí být fyzická nebo právnická osoba nebo registrovaná obchodní společnost a musí disponovat všemi licencemi potřebnými pro jeho podnikání. Pokud je firemní zákazník fyzickou osobou, musí mít způsobilost k právním úkonům.

Zákazník se navíc může účastnit služby AUDIPAY pouze tehdy, pokud souhlasil s těmito podmínkami, úspěšně vykonal proces registrace k účasti ve službě AUDIPAY a byl oprávněn EMI k účasti ve službě AUDIPAY.

Zásady ochrany osobních údajů EMI se vztahují na hostující plátce i zákazníky. Zásady ochrany osobních údajů EMI jsou přístupné pomocí následujícího odkazu: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audi-pay-consumer-pn>.

Službu AUDIPAY lze použít pouze prostřednictvím vlastního účtu. Jakékoli použití služby AUDIPAY jinou osobou je zakázáno. Zákazník potvrzuje, že jedná na vlastní účet. V případě porušení této podmínky není použití služby AUDIPAY povoleno.

II. Proces registrace a požadované informace

Zákazník se může zaregistrovat ke službě AUDIPAY prostřednictvím uživatelského rozhraní EMI nebo prostřednictvím uživatelského rozhraní provozovatele tržiště nebo případně přijímacího místa.

Pokud je zákazník již zaregistrován u provozovatele tržiště, může EMI použít data uložená u provozovatele tržiště pro registraci u EMI. Výše uvedené platí zejména pro e-mailovou adresu a heslo (společně dále „**PŘÍSTUPOVÉ ÚDAJE**“). Zákazník bude v průběhu procesu registrace odpovídajícím způsobem informován.

EMI může stanovit, že se zákazník může přihlašovat ke službě AUDIPAY pouze s přístupovými údaji, které poskytl tržišti.

Během registrace bude vytvořen osobní profil zákazníka („**ZÁKAZNICKÝ ÚČET**“), ve kterém zákazník může ukládat a spravovat své (přístupové) údaje a platební prostředky (jak je definováno níže v článku D.III.4.6). Založení zákaznického účtu neznamená založení uživatelského peněženského účtu.

Fyzické osoby musí během registrace poskytnout veškeré údaje, které jsou podle potřeby stanoveny. Jedná se o údaje týkající se jejich křestního jména, příjmení a rodného jména, místa narození, data narození, státní příslušnosti, adresy trvalého bydliště, telefonního čísla a případně e-mailové adresy. Dále je povinné potvrdit, že zákazník jedná na vlastní účet.

Právnické osoby nebo společníci musí přinejmenším poskytnout informace týkající se názvu nebo označení jejich společnosti, země registrace, adresy jejich sídla a případně všech ostatních kanceláří, obchodní e-mailové adresy, právní formy, registračního čísla a také jména, adresy, státní příslušnost, místo narození, datum narození a případně e-mailové adresy členů statutárního orgánu a zplnomocněných zástupců a případných konečných skutečných vlastníků.

Zákazníci navíc v rámci své registrace přidávají platební prostředky. Přidané platební prostředky lze ze strany EMI ověřit (srov. článek D.III.2.).

EMI si vyhrazuje právo kdykoli požadovat další informace a dokumenty za účelem identifikace a ověření identity zákazníka a zdroje a původu finančních prostředků, což je nezbytné zejména pro dodržování omezení praní špinavých peněz v souvislosti s používáním služby AUDIPAY. Zákazníci musí tyto informace a dokumenty poskytnout EMI neprodleně.

V průběhu registrace je zákazník povinen poskytnout pravdivé, úplné a přesné informace a nesmí používat žádné informace nebo údaje, pro které nemá oprávnění.

Pokud se informace poskytnuté zákazníkem v rámci procesu registrace změni, zákazník je povinen o této skutečnosti EMI bez zbytečného odkladu informovat aktualizací příslušných údajů prostřednictvím uživatelského rozhraní. V případě potřeby zákazník doloží aktualizované údaje příslušnými dokumenty.

III. Uzavření smlouvy

Smlouva o použití služby AUDIPAY mezi zákazníkem a EMI vstupuje v platnost registrací zákazníka u EMI po úspěšném vykonání registračního procesu pro službu AUDIPAY a EMI tímto úkonem přijímá nabídku zákazníka uzavřít smlouvu. Na uzavření této smlouvy a účast ve službě AUDIPAY neexistuje žádné právo ani nárok.

C. Ukládání (platebních) údajů ze strany EMI

(Platební) údaje zákazníka budou uloženy při registraci bez ohledu na to, že společnost EMI neaktivovala uživatelský peněžní účet pro použití a neposkytuje zákazníkovi platební služby. Zákazníci tak nemusí znovu zadávat své (platební) údaje pokaždé, když provádějí platby ve prospěch přijímacích míst nebo provozovatelů tržiště obsluhovaných EMI jako příjemci plateb.

Po aktivaci uživatelského peněžního účtu, jak je popsáno v článku D, mohou být platby nadále zpracovávány i bez zapojení uživatelského peněžního účtu (například proto, že provozovatel tržiště nepřijímá elektronické peníze jako platební prostředky). V takových případech nebude EMI zákazníkovi poskytovat platební služby, ale pouze služby ukládání dat.

Požadavky na ukládání a přenos (platebních) údajů k provozovatelům tržiště a přijímacím místům se řídí článkem J. Další informace týkající se ochrany údajů a příslušných práv zákazníka najdete v zásadách ochrany osobních údajů.

D. Založení uživatelského peněžního účtu

Pokud společnost EMI aktivovala uživatelský peněžní účet pro použití, může zákazník používat službu AUDIPAY, jak je uvedeno níže v tomto článku D.

I. Obsah smlouvy

Platební řešení AUDIPAY umožňuje zákazníkům posílat nebo přijímat elektronické peníze („**ELEKTRONICKÉ PENÍZE**“) ve smyslu směrnice 2009/110/ES (směrnice o elektronických penězích) a pozměněného zákona ze dne 10. listopadu 2009 o platebních službách („**ZÁKON Z ROKU 2009**“). Elektronické peníze, které má EMI vydat, budou sestávat z peněžních jednotek vydaných výměnou za bankovní peníze a použitelných pro platby. Elektronické peníze lze kdykoli převést zpět na bankovní peníze. EMI neplatí žádné úroky ze zůstatku elektronických peněz („**ZŮSTATEK**“), protože takový zůstatek je elektronickými penězi a nikoli bankovním vkladem. Z důvodu, že se jedná o elektronické peníze, nepodléhá zůstatek zákonné ochraně vkladů.

EMI poskytne zákazníkovi uživatelský peněžní účet při použití služby AUDIPAY, přičemž na tento účet lze připsat elektronické peníze vydané EMI. Prostřednictvím myAudi nebo příslušného webu nebo aplikace provozovatele tržiště nebo přijímacího místa s integrovanými platebními funkcemi (společně dále „**UŽIVATELSKÉ ROZHRANÍ**“) může zákazník provádět platby elektronickými penězi přijímacím místům nebo provozovatelům tržiště, a pokud je tato funkce povolena pro příslušné tržiště, rovněž dalším uživatelům („**DALŠÍ UŽIVATELÉ**“) (přijímací místa, provozovatelé tržiště a další uživatelé jsou společně dále označovány jako „**PŘÍJEMCI PLATBY**“). Příjemci platby mají také účet na elektronické peníze u EMI („**PENĚŽŇKOVÝ ÚČET PŘÍJEMCE PLATBY**“). Zákazníci mohou navíc přijímat platby v elektronických penězích prováděné přijímacími místy nebo provozovateli tržiště, a pokud je taková funkce povolena pro příslušné tržiště, rovněž dalšími uživateli prostřednictvím služby AUDIPAY.

Role EMI je omezena na umožnění zákazníkům odesílat a přijímat platby prostřednictvím služby AUDIPAY. EMI se nepodílí na právní transakci, která je základem plateb. EMI zejména nenesou odpovědnost za produkty a služby, které zákazníci nakupují od přijímacích míst nebo provozovatelů tržiště pomocí služby AUDIPAY.

II. Odlišné podmínky pro firemní zákazníky

Pokud zákazník není spotřebitelem (tj. není fyzickou osobou, která používá službu AUDIPAY za účelem, který nelze přičíst na vrub obchodní nebo odborné činnosti), zákazník souhlasí, že v souladu s články 38 a 61 směrnice (EU) 2015/2366 nejsou ustanovení hlavy III, čl. 62 odst. 1, čl. 64 odst. 3, čl. 72, 74, 76, 77, 80 a 89 této směrnice, jak jsou provedena v příslušných lucemburských prováděcích předpisech, použitelná a že platí jiné podmínky, než jaké jsou uvedené v článku 71 této směrnice, jak je provedeno v příslušných lucemburských prováděcích předpisech. Firemní zákazníci (srov. článek B.I.) nejsou spotřebiteli a jako takoví souhlasí s tím, že se výše uvedená ustanovení na ně nevztahují. Pokud jde o oblast působnosti těchto článků, použijí se výlučně pravidla a předpisy uvedené v těchto podmínkách.

III. Používání uživatelského peněženského účtu

1. Základní funkce uživatelského peněženského účtu

Možné funkce uživatelského peněženského účtu jsou uvedeny níže.

- zasílání plateb elektronických peněz přijímacím místům nebo provozovatelům tržiště (srov. článek D.III.4),
- zasílání plateb elektronických peněz přijímacími místy nebo provozovateli tržiště (srov. článek D.III.5),
- vrácení zůstatku (srov. článek D.III.6).

Pokud to služba AUDIPAY podporuje, může zákazník ručně načíst svůj uživatelský peněženský účet (srov. článek D.III.4) nebo odesílat platby elektronických peněz dalším uživatelům nebo přijímat platby elektronických peněz od dalších uživatelů.

Zákazník může provádět platby prostřednictvím služby AUDIPAY přijímacím místům, provozovatelům tržiště nebo dalším uživatelům nebo přijímat tyto platby pouze v elektronických penězích. Částky plateb se odpovídajícím způsobem převádějí na elektronické peníze mezi uživatelským peněženským účtem a peněženským účtem příjemce platby. Zákazník může kdykoli požádat o převod zůstatku na referenční účet („**BANKOVNÍ ÚČET**“). Z právního hlediska tato transakce představuje vrácení elektronických peněz.

2. Individuální funkční rozsah

Individuální funkční rozsah uživatelského peněženského účtu závisí na informacích a dokumentech, které má EMI o zákazníkovi. Funkční rozsah, který je k dispozici, lze zobrazit v zákaznickém účtu.

Po úplné kontrole legitimacy údajů zákazníka je možné neomezené použití služby AUDIPAY.

Dostupný funkční rozsah uživatelského peněženského účtu může podléhat omezením v závislosti na adrese bydliště nebo firmy nebo umístění, ze kterého zákazník přistupuje ke službě AUDIPAY, a také na dalších vlastnostech zákazníka.

Pokud nebyla provedena úplná kontrola legitimacy, zákazník může použít službu AUDIPAY pouze v rámci určitých omezení odesílání, přijímání a výměny (srov. čl. D.III.4.4, D.III.5.1 a D.III.6.4).

Pokud zákazník na svém zákaznickém účtu specifikoval určité platební prostředky, bude v případě platby částka odepsána a současně automaticky připsána na vrub uživatelského peněženského účtu se (zbývající) splatnou částkou ze specifikovaných platebních prostředků. Zákazník se proto obecně nespolehá na dostatečné pokrytí svého uživatelského peněženského účtu. Zákazník může také určit více platebních prostředků.

Aby bylo zajištěno, že zákazník je vlastníkem platebních prostředků, může EMI v případě potřeby ověřit platební prostředky (v případě bankovního účtu nebo kreditní karty jako platebního prostředku). Z tohoto důvodu je v případě bankovního účtu jako platebního prostředku na tento bankovní účet připsána malá částka (např.

0,01 EUR). V případě takového kreditu bude zaslán ověřovací kód s důvodem platby, který musí zákazník zadat během procesu ověření, aby mohl dokončit ověření bankovního účtu. V případě kreditní karty jako platebního prostředku lze ověření provést podle požadavků příslušné organizace vydávající kreditní kartu (např. prostřednictvím 3D Secure).

Pokud zákazník určil platební prostředek bez ověření, bude funkční rozsah uživatelského peněženkového účtu omezen (srov. čl. D.III.4.4, D.III.5.1, D.III.6.4).

Pokud zákazník nezadal platební prostředky ve svém zákaznickém účtu, bude funkční rozsah dostupného uživatelského peněženkového účtu dále omezen. Zákazník, mimo jiné, nebude moci využívat funkci sdružování transakcí (srov. čl. D.III.4.9).

3. UŽIVATELSKÝ PENĚŽENKOVÝ ÚČET

3.1 ZŮSTATEK

EMI neplatí žádné úroky ze zůstatku na uživatelském peněženkovém účtu, protože takový zůstatek je elektronickými penězi a nikoli bankovním vkladem. Z důvodu, že se jedná o elektronické peníze, nepodléhá zůstatek zákonné ochraně vkladů.

3.2 Informace o prodeji a zůstatku na účtu

Zákazník může kdykoli zobrazit souhrn svých aktivit na účtu prostřednictvím uživatelského rozhraní.

Zákazník si může stáhnout a uložit své výpisy z účtu alespoň jednou měsíčně prostřednictvím uživatelského rozhraní.

EMI bude po dobu zákonné lhůty uchovávat záznamy o všech transakcích a datech týkajících se uživatelského peněženkového účtu. EMI zajistí, aby byly on-line dostupné po dobu 24 měsíců.

4. Nahrání uživatelského peněženkového účtu a odesílání plateb

Pokud zákazník nahraje svůj uživatelský peněženkový účet (ručně) nebo provede platbu službou AUDIPAY příjemci platby, vystaví tím platební příkaz EMI, aby připsala zadanou částku na jeho vlastní uživatelský peněženkový účet, respektive peněženkový účet příjemce platby.

4.1 Podmínky provedení

Níže uvedené podmínky provedení se vztahují na ruční nahrání kreditu na uživatelský peněženkový účet a na platbu příjemci platby. Zákazník:

- se úspěšně přihlásil zadáním přístupových údajů,
- vyplnil všechna povinná pole pro platební příkaz,
- poskytl potřebné informace týkající se platebních prostředků, které mají být použity a které poskytují dostatečné pokrytí,
- poskytl potřebné informace o příjemci platby, např. uživatelské jméno, kontaktní údaje nebo údaje o účtu („ID ZÁKAZNÍKA“); EMI je oprávněna provést platební příkaz výhradně na základě ID zákazníka uvedeného zákazníkem (ID zákazníka je jedinečný identifikátor ve smyslu zákona z roku 2009),
- nařídil společnosti EMI provést platbu potvrzením platebního příkazu (např. kliknutím na tlačítko) nebo prostřednictvím autorizace přímého inkasa (srov. článek D.III.4.8) nebo jakýmkoliv jiným způsobem dohodnutým s EMI.

4.2 Období provedení

Platební příkaz je proveden okamžitě, tj. zadaná částka bude ihned odepsána z uživatelského peněženkového účtu a připsána na peněženkový účet příjemce platby. Částka platební transakce bude příjemci platby k dispozici ihned po jejím připsání na peněženkový účet příjemce platby.

4.3 Odvolání

Zákazník nemůže odvolat platební příkaz poté, co jej přijala EMI. Platební příkaz je přijat po úspěšném přenosu prostřednictvím uživatelského rozhraní. Výše uvedené neplatí, pokud zákazník nařídil společnosti EMI prostřednictvím autorizace přímého inkasa (srov. článek D.III.4.8), aby opakovaně vybírala elektronické peníze z jeho uživatelského peněženského účtu. V takovém případě může zákazník zrušit platební příkaz do konce pracovního dne před dohodnutým datem splatnosti. „**PRACOVNÍ DEN**“ znamená jakýkoliv den kromě soboty nebo neděle, v němž (i) funguje TARGET2 a (ii) banky v Lucembursku jsou obecně otevřené pro podnikání. Pokud byla platební transakce zahájena poskytovatelem služby iniciováním platby, zákazník nemůže odvolat platební příkaz poté, co souhlasil s iniciací platebního příkazu.

4.4 Limit odesílání

V závislosti například na kontrole legitimacy zákazníka může existovat pravidelný (např. měsíční nebo roční) limit převodu pro uživatelský peněženský účet ze zákonných důvodů nebo z důvodů řízení rizik za účelem minimalizace rizika neplacení.

Kromě těchto limitů převodu je obecně možné posílat neomezené platby elektronických peněz. To však vyžaduje, aby EMI provedla úplnou kontrolu legitimacy zákazníka, protože EMI je ze zákona povinna identifikovat zákazníka a případně ověřit jeho totožnost a zdroj/původ finančních prostředků. EMI bude informovat zákazníka o informacích a dokumentech požadovaných pro kontrolu legitimacy.

4.5 Platební metody

Zákazník musí určit platební prostředky jako zdroj financování svého uživatelského peněženského účtu. V tomto ohledu zákazník opravňuje EMI k odepsání příslušné částky z těchto platebních prostředků, pokud chce provést platbu příjemci platby pomocí služby AUDIPAY nebo dobít uživatelský peněženský účet. EMI vydá elektronické peníze ve stejné výši zákazníkovi a zpočátku vždy částku připiše na uživatelský peněženský účet zákazníka v souladu s jeho pokyny. V případě platby příjemci platby dává zákazník pokyn společnosti EMI, aby převedla elektronické peníze z uživatelského peněženského účtu na peněženský účet příjemce platby.

Pokud bylo ve vztahu k zákaznickému účtu uvedeno více platebních prostředků, použije EMI dostupné platební prostředky v tomto pořadí:

1. Zůstatek elektronických peněz k dispozici na uživatelském peněženském účtu,
2. Bankovní účet (SEPA inkaso nebo podobný postup pro inkaso),
3. Kreditní karta,
4. Alternativní platební prostředky, pokud existují.

EMI může tento příkaz kdykoli změnit.

Pokud má zákazník dostatečný zůstatek na svém uživatelském peněženském účtu, EMI vždy použije tento zůstatek jako první. Pokud zůstatek na uživatelském peněženském účtu postačuje pouze pro část platby, bude EMI účtovat zbývající částku ze specifikovaného platebního prostředku. Zákazník může určit více bankovních účtů, kreditních karet nebo alternativních platebních prostředků.

4.6 Platební prostředky

SEPA inkaso (nebo podobný postup pro inkaso) a kreditní karta jsou v současné době zákazníkovi k dispozici jako platební prostředky. Zákazník může mít příležitostně k dispozici také určité alternativní platební prostředky.

4.6.1. SEPA inkaso (nebo podobný postup pro inkaso)

V případě, že si zákazník zvolí SEPA inkaso jako platební prostředek pro počáteční platbu nebo manuální nahrání uživatelského peněženského účtu, udělí společnosti EMI zmocnění k provedení inkasa. EMI je tak zákazníkovi oprávněna zatížit bankovní účet příslušnou (nesplacenou) částkou. Zákazník zároveň zadá platební příkaz úvěrové instituci, u níž je veden jeho účet, aby zatížila bankovní účet příslušnou částkou a tuto

částku převedla na EMI. Pokud zákazník určí bankovní účet jako platební prostředek, odešle EMI zákazníkovi formulář pověření k SEPA inkasu. Údaje o pověření, včetně odkazu na pověření, jsou kdykoli přístupné prostřednictvím zákaznického účtu. Zákazník může kdykoli ukončit pověření pro SEPA vůči EMI nebo úvěrové instituci, která vede jeho účet.

Pokud zákazník použije SEPA inkaso poté, co zadal SEPA inkasní příkaz prostřednictvím služby AUDIPAY, opravňuje EMI k použití pověření pro provedení SEPA inkasa pro každou platbu nebo načtení, jak je uvedeno výše. Po dohodě mezi zákazníkem a úvěrovou institucí, která vede zákazníkům bankovní účet, lze nároky na náhradu vůči úvěrové instituci, která vede bankovní účet, uplatnit v souladu se zákonnými předpisy a ustanoveními smlouvy až 8 týdnů po datu odepsání.

EMI bude zákazníka předem informovat o platbách prováděných prostřednictvím SEPA inkasa. Lhůta pro avízo se zkracuje na jeden den.

V případě neúspěšného inkasa (např. proto, že bankovní účet nemá dostatečné krytí, informace o účtu jsou nesprávné nebo přístup k bankovnímu účtu není možný z jiných důvodů) zákazník opravňuje EMI k odepsání částky z kreditní karty, alternativního platebního prostředku nebo jiného bankovního účtu uvedeného na zákaznickém účtu, a to částky platby plus poplatků za neúspěšné inkaso (srov. článek I), nebo k pokusu znovu stáhnout částku platby a poplatky prostřednictvím inkasa z bankovního účtu, pokud zákazník již nevyrovnal neuhrazenou částku jinými prostředky. EMI bude během procesu platby informovat zákazníka o platebních prostředcích, které budou k tomuto účelu použity. EMI nebude poskytovat samostatné avízo o částce a lhůtě před opětovným odesláním inkasa.

Ve vztahu k jiným postupům přímého inkasa než k SEPA přímému inkasu se použijí pravidla příslušného postupu přímého inkasa stanovená tímto programem přímého inkasa, zejména podle dohody mezi zákazníkem a úvěrovou institucí, která vede jeho bankovní účet.

4.6.2. Kreditní karta

Pokud zákazník zvolil jako platební prostředek kreditní kartu, opravňuje EMI k zatížení této kreditní karty příslušnou částkou platby. Zákazník může autorizaci kdykoli ukončit odebráním příslušné kreditní karty jako platebního prostředku ze zákaznického účtu.

V případě vrácení peněz z kreditní karty („**VRÁCENÍ TRANSAKCE**“) zákazník opravňuje EMI k odepsání nahromaděných poplatků (srov. článek I) z uživatelského peněženského účtu.

4.6.3. Alternativní platební prostředky

Zákazník může také použít určité alternativní platební prostředky, které EMI příležitostně akceptuje. Zákazník nemá právo na to, aby byl jako platební prostředek použit jakýkoliv konkrétní alternativní platební prostředek, a EMI nezaručuje možnost použít jakýkoliv konkrétní alternativní platební prostředek jako platební prostředek. Tyto alternativní platební prostředky může EMI příležitostně přijmout podle svého uvážení a EMI se také může kdykoliv a bez předchozího upozornění rozhodnout, že již nebude použít jakéhokoliv alternativního platebního prostředku akceptovat.

V případě, že zákazník použije alternativní platební prostředek, bude zákazník přesměrován na webovou stránku poskytovatele alternativních platebních prostředků, aby se připojil přímo ke službě nabízené poskytovatelem alternativních platebních prostředků a vydal příslušné pokyny poskytovateli alternativních platebních prostředků. Tímto se objasňuje, že jakékoli takové použití alternativních platebních prostředků nastane v kontextu smluvního vztahu existujícího mezi zákazníkem a poskytovatelem alternativních platebních prostředků a na výhradní a vyloučnou odpovědnost takového poskytovatele alternativních platebních prostředků. EMI nemůže nést odpovědnost za jakékoli problémy vzniklé v důsledku použití alternativního platebního prostředku. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že všechna ustanovení těchto podmínek týkající se vrácení transakce, odvolání a podobná ustanovení platí také ve vztahu k jakýmkoli platbám pocházejícím z alternativních platebních prostředků.

4.6.4. Upřednostňované platební prostředky

Při každé platbě bude zákazníkovi uveden použitý platební prostředek. Pokud chce zákazník zvolit jiný platební prostředek v rozporu s dohodnutým příkazem (srov. článek D.III.4.5), zákazník může tuto skutečnost stanovit v zákaznickém účtu. Bez ohledu na upřednostňované platební prostředky specifikované zákazníkem

EMI vždy nejdříve použije zůstatek, který je v daném okamžiku k dispozici na uživatelském peněženkovém účtu. EMI používá upřednostňovaný způsob platby pouze pro případné nezaplacené částky.

Vklad upřednostňovaného platebního prostředku je také možný v případě povolení přímého inkasa (srov. článek D.III.4.8), jakož i v případě sdružování transakcí (srov. článek D.III.4.9).

4.6.5. Vyloučení platebních prostředků

EMI může z důvodu posouzení rizika určité platební prostředky vyloučit. Pokud EMI vyloučí platební prostředek, bude o tom informovat zákazníka a navrhne jeden nebo několik dalších platebních prostředků, které lze místo toho použít.

4.6.6. Aktualizace platebních prostředků

Zákazník musí za všech okolností udržovat informace o platebních prostředcích uložených na zákaznickém účtu v aktuální formě. Pokud se EMI v průběhu zpracování transakcí dozví o změně bankovních údajů zákazníka nebo údajů o kreditní kartě, bude EMI podle možnosti informovat zákazníka a požádá zákazníka o aktualizaci jeho zákaznického účtu.

4.7 Kompenzace záporného zůstatku na účtu

Pokud má uživatelský peněženkový účet záporný zůstatek (např. v případě neúspěšného přímého inkasa), zákazník již v zásadě nemůže odesílat žádné platby prostřednictvím služby AUDIPAY. EMI si vyhrazuje právo umožnit zákazníkovi provádět další platby, a to na základě posouzení každého jednotlivého případu. Bez ohledu na výše uvedené zůstává možnost přijímat platby (určené ke splacení dluhu) po celou dobu nedotčena.

Kromě případů povoleného sdružování transakcí (srov. článek D.III.4.9) bude EMI informovat zákazníka, pokud uživatelský peněženkový účet vykazuje záporný zůstatek. V průběhu informování může zákazník zahájit ruční nahrání svého uživatelského peněženkového účtu a tím záporný zůstatek kompenzovat. Pokud zákazník tuto možnost nevyužije, použije EMI (podle svého výběru) jednu z následujících možností ke kompenzaci záporného zůstatku:

- po přijetí plateb na uživatelský peněženkový účet EMI těmito prostředky automaticky vyrovná pohledávky vůči zákazníkovi,
- při příští platbě službou AUDIPAY, pokud to EMI povolí, odečte EMI z platebního prostředku zákazníka neuhrazenou částku spolu s částkou platby a informuje o tom zákazníka,
- v případě neúspěšného inkasa může EMI odečíst částku z kreditní karty nebo se pokusit provést inkaso znovu, nebo
- odečte částku z jakéhokoli specifikovaného platebního prostředku.

4.8 AUTORIZACE PŘÍMÉHO INKASA pro opakující se platby

Pokud zákazník nakupuje zboží a služby přijímacího místa nebo provozovatele tržiště prostřednictvím služby AUDIPAY, může autorizovat přijímací místo nebo provozovatele tržiště formou („**AUTORIZACE PŘÍMÉHO INKASA**“) k výběru opakujících se plateb ze svého uživatelského peněženkového účtu prostřednictvím trvalého příkazu (označovaného také jako „**PŘEDPLATNÉ**“). Předplatné je částka odečtená z účtu, která se odečítá pravidelně nebo nepravidelně a lze jej zadat prostřednictvím uživatelského rozhraní. Odečtená částka může být zejména omezena zákazníkem ve vztahu k přijímacímu místu nebo provozovateli tržiště, pokud jde o čas a částky (jednotlivá a/nebo celková částka). Zákazník může kdykoli ukončit předplatné ve vztahu k přijímacímu místu nebo provozovateli tržiště či EMI prostřednictvím uživatelského rozhraní. Ukončení musí být dáno na vědomí jeden pracovní den před datem odečtení částky.

Udělením autorizace přímého inkasa zákazník současně uděluje oprávnění k zatížení uživatelského peněženkového účtu částkou opakující se faktury nárokovanou přijímacím místem nebo provozovatelem tržiště a připsání částky na peněženkový účet příjemce platby. Výše uvedené platí, dokud zákazník neukončí autorizaci přímého inkasa. EMI není povinna kontrolovat inkaso přijímacího místa nebo provozovatele tržiště, pokud jde o soulad s autorizací přímého inkasa. EMI nebude zákazníka předem informovat o platbách prováděných prostřednictvím autorizace přímého inkasa. Zákazník však může požádat o avízo příslušným přijímacím místem nebo provozovatelem tržiště.

Zákazník může požádat o vrácení odečtených částek, pokud

- přesná částka nebyla během autorizace specifikována a
- částka odečtené platby přesahuje částku, kterou by zákazník mohl očekávat na základě svého předchozího chování týkajícího se výdajů a relevantních okolností konkrétního případu.

Nárok na náhradu je vyloučen, pokud jej zákazník neuplatní vůči EMI do 8 týdnů od data odepsání příslušné částky platby.

Na žádost EMI musí zákazník uvést faktické okolnosti, na nichž se zakládá jeho nárok na náhradu. EMI si vyhrazuje právo požadovat další informace, aby bylo možné přiměřeně posoudit okolnosti a zejména to, zda jsou požadavky splněny.

Nárok na vrácení peněz nelze uplatnit, pokud zákazník okamžitě udělil EMI souhlas s provedením platební transakce a případně mu byly poskytnuty nebo zpřístupněny informace o nadcházející platební transakci ve formě schválené EMI nebo příjemcem platby nejméně čtyři týdny před datem splatnosti.

Do deseti pracovních dnů po obdržení žádosti o vrácení peněz EMI buď nahradí celou částku platební transakce, nebo informuje zákazníka o důvodech zamítnutí vrácení peněz. Zákazník se může obrátit na orgány uvedené v článku R, pokud důvody takového odmítnutí neakceptuje.

Firemní zákazníci nemají nárok na výše uvedené žádosti o náhradu.

4.9 Sdružování transakcí

EMI může spojit platby zákazníka až do výše individuálně určené EMI („**LIMIT SDRUŽOVÁNÍ**“). Limit sdružování nesmí překročit 199,00 EUR. Zákazník je povinen a oprávněn okamžitě splatit sdruženou částku a EMI je oprávněna požadovat okamžité vrácení sdružené částky po připsání příslušné částky elektronických peněz na peněženkový účet příjemce platby.

Avšak v procesu sdružování transakcí a v případě, že zákazník nesplatí sdruženou částku okamžitě, EMI vybere peníze z uložených platebních prostředků nejpozději po dosažení individuálně stanoveného limitu sdružování nebo skončení „**OBDOBÍ SDRUŽOVÁNÍ**“ (měsíčně, desátý den každého měsíce, nebo pokud takový den není pracovním dnem, následující pracovní den). EMI poté automaticky odepíše příslušnou částku ze specifikovaných platebních prostředků. Za tímto účelem může zákazník určit preferovaný platební prostředek (srov. článek D.III.4.6.4). Částky přesahující limit sdružování budou vždy odečteny přímo z (preferovaného) platebního prostředku v plné výši. Pokud má zákazník dostatečný zůstatek na svém uživatelském peněženkovém účtu, EMI použije tento zůstatek jako první (srov. článek D.III.4.6.4.).

Každý zákazník musí kdykoli zajistit dostatečné finanční prostředky na svých platebních prostředcích.

Bez ohledu na sdružování transakcí bude částka připsána příjemci platby bezprostředně po provedení platebního příkazu.

EMI si vyhrazuje právo upravit limit sdružování s platností pro následující období sdružování.

5. Příjem plateb

Zákazníci mohou přijímat elektronické peníze prostřednictvím služby AUDIPAY na svůj uživatelský peněženkový účet prostřednictvím plateb provedených v elektronických penězích dalšími uživateli (pokud je taková funkce povolena pro příslušné tržiště) nebo po (částečném) zrušení objednávky, například po reklamaci, od přijímacího místa nebo provozovatele tržiště.

5.1 Limity přijímání

V závislosti mimo jiné na ověření totožnosti zákazníka může existovat pravidelné (např. měsíční nebo roční) omezení přijímání pro uživatelský peněženkový účet ze zákonných důvodů nebo z důvodu řízení rizik.

Kromě těchto limitů přijímání je obecně možné posílat neomezené platby elektronických peněz. To však vyžaduje úplné ověření totožnosti zákazníka, protože EMI je podle zákona povinna identifikovat totožnost zákazníka po dosažení limitu přijímání. EMI bude informovat zákazníka o dokumentech potřebných k ověření jeho totožnosti.

5.2 VRÁCENÍ TRANSAKCE u přijaté platby

Každé vydání elektronických peněz na uživatelský peněžní účet, bez ohledu na to, zda je taková platba prováděna dalšími uživateli, přijímacím místem nebo provozovatelem tržiště nebo nahráním uživatelského peněžního účtu prostřednictvím zatížení platebního prostředku, je kdykoli předmětem potenciálního zrušení platby.

Platbu na uživatelský peněžní účet lze mimo jiné zrušit, pokud je zrušena platba z platebního prostředku zákazníka, dalších uživatelů nebo přijímacího místa nebo provozovatele tržiště. Podmínky, za kterých je platba na uživatelský peněžní účet zrušena z důvodu odvolání platby z určitého platebního prostředku (např. SEPA inkaso nebo kreditní karta), závisí výlučně na smluvních a zákonných podmínkách platných pro příslušný platební prostředek. Společnost EMI není povinna kontrolovat zákonnost takových zrušení nebo vrácení transakce.

6. Vrácení ZŮSTATKU UŽIVATELSKÉHO PENĚŽENKOVÉHO ÚČTU

Kterýkoliv zákazník má kdykoli právo převést svůj zůstatek na uživatelském peněžním účtu na stanovený platební prostředek v souladu s těmito podmínkami. Výplata zůstatků na určené platební prostředky je vrácením odpovídajících elektronických peněz.

6.1 Podmínky provedení

Následující podmínky provedení se vztahují na výplatu zůstatků na určený platební prostředek. Zákazník

- se úspěšně přihlásil přes uživatelské rozhraní pomocí přístupových údajů,
- vyplnil všechna povinná pole potřebná pro platební příkaz,
- poskytl potřebné údaje platebních prostředků, např. údaje o bankovním účtu, na který budou vráceny zůstatky; EMI je oprávněna provést platební příkaz pouze na základě ID zákazníka uvedeného zákazníkem,
- nařídil společnosti EMI, aby provedla transakci vrácení (např. kliknutím na tlačítko nebo jinými prostředky podle dohody s EMI),
- zpřístupnil EMI veškeré zbývající dokumenty za účelem posouzení legitimacy a/nebo rizika.

6.2 Čas provedení

Pro výplatu zůstatku je dohodnuto období provedení v délce jednoho pracovního dne (jak je definováno v článku D.III.4.3), pokud je výplata prováděna v rámci Evropského hospodářského prostoru (členské státy Evropské unie a Island, Lichtenštejnsko, Norsko) a v eurech bez převodu měny. Tuto lhůtu pro provedení lze prodloužit o jeden pracovní den, pokud je platební příkaz přenesen k EMI v papírové podobě.

Pokud výplata zahrnuje pouze jeden převod měny mezi eurem a měnou členského státu Evropské unie mimo eurozónu, je lhůta pro provedení jeden pracovní den za předpokladu, že se požadovaný převod měny provádí v členském státě mimo dotčenou eurozónu a v případě přeshraničních plateb probíhá přeshraniční převod v eurech.

U všech výplat v rámci Evropského hospodářského prostoru denominovaných v měně jiného členského státu Evropského hospodářského prostoru než v eurech je lhůta pro provedení čtyři pracovní dny.

U všech výplat mimo Evropský hospodářský prostor, bez ohledu na měnu, nebo u výplat v rámci Evropského hospodářského prostoru v měnách jiných než euro nebo v měně členského státu Evropského hospodářského prostoru může být doba provedení delší než čtyři pracovní dny.

V této lhůtě pro provedení převede EMI finanční prostředky odpovídající částce elektronických peněz poskytovateli příslušných platebních prostředků zákazníka. Tato lhůta pro provedení začíná dnem, kdy zákazník vydá EMI platný platební příkaz pro výplatu zůstatku a EMI takový příkaz obdrží. Pokud EMI přijme platební

příkaz po 16:00 lucemburského místního času nebo v jiný den, než je pracovní den, bude se platební příkaz považovat za přijatý následující pracovní den.

6.3 Odvolání

Zákazník nemůže odvolat příkaz k vrácení platby poté, co jej přijala EMI. Příkaz k vrácení je přijat po úspěšném přenosu prostřednictvím uživatelského rozhraní. Pokud byla platební transakce zahájena poskytovatelem služby iniciováním platby, zákazník nemůže odvolat platební příkaz poté, co souhlasil s iniciací platebního příkazu.

6.4 Limit vrácení

V závislosti např. na ověření legitimacy zákazníka může existovat pravidelný limit vrácení pro uživatelský peněžní účet ze zákonných důvodů nebo z důvodu řízení rizik. Zákazník má přístup k informacím o svém osobním limitu po přihlášení k zákaznickému účtu.

V zásadě je možné vyčlenit limity pro vrácení zůstatků. To však vyžaduje, aby EMI provedla úplnou kontrolu legitimacy zákazníka. EMI bude informovat zákazníka o informacích a dokumentech požadovaných za tímto účelem.

7. Odmítnutí platebních příkazů

EMI má právo odmítnout provedení platebního příkazu vydaného zákazníkem, pokud:

- nejsou splněny podmínky pro provedení stanovené v těchto podmínkách (srov. články D.III.4.1 a D.III.6.1),
- provedení budí dojem, že porušuje smluvní, závazná nebo jiná zákonná ustanovení,
- platební příkaz obsahuje nějakou faktickou chybu,
- zákazník neplní některou ze svých povinností vůči EMI nebo příjemcům platby, které vyplývají z těchto podmínek nebo z jakékoli jiné dohody mezi zákazníkem a EMI,
- platební příkaz nesplňuje požadavky forem dohodnutých podle těchto podmínek,
- platební příkaz nelze provést v plné výši, zejména kvůli částkám dostupným na uživatelském peněžní účtu nebo nedostatečnému platebnímu prostředku,
- prostředky potřebné k provedení platebního příkazu nebyly společností EMI účinně přijaty a jsou např. zadrženy nebo blokovány třetími stranami,
- platební příkaz budí dojem, že pochází od neoprávněné osoby,
- vývoj finanční situace zákazníka nebo osoby s ním finančně spjaté ohrožuje rychlé a úplné splnění povinností zákazníka,
- provedení platebního příkazu budí dojem, že vystavuje EMI riziku vzniku odpovědnosti nebo poškození dobrého jména,
- místní nebo zahraniční orgán (včetně dozorových a soudních orgánů) zakazuje provedení příkazu,
- provozovatel/é tržiště odmítne/ou nákup, který je základem transakce,
- třetí strany uplatní nárok na zůstatek na uživatelském peněžní účtu nebo
- z jakéhokoli důvodu podle těchto podmínek má být uživatelský peněžní účet blokován.

Pokud EMI neprovede platební příkaz, bude o tom neprodleně informovat zákazníka, a to nejpozději do konce následujícího pracovního dne s uvedením důvodu. Pokud je odmítnutí založeno na věcných chybách, EMI informuje zákazníka o postupu opravy těchto chyb. Upřesnění důvodu nebo odkaz na takový postup lze vynechat, pokud by to představovalo porušení zákonných ustanovení ze strany EMI. EMI může požadovat poplatek za oprávněné odmítnutí (srov. článek I).

8. Blokování použití

8.1 Blokování na žádost zákazníka

Na žádost zákazníka EMI zablokuje přístup ke službě AUDIPAY, uživatelskému peněžní účtu a/nebo přístupovým údajům, zejména v případě oznámení o zastavení podle článku E.I.1.

8.2 Blokování na žádost EMI

EMI může zákazníkovi zablokovat přístup ke službě AUDIPAY a uživatelskému peněženkovému účtu, pokud:

- EMI je oprávněna tuto smlouvu z dobrého důvodu vypovědět,
- EMI stanoví, že existuje riziko, že zákazník nebude schopen splnit svou platební povinnost,
- existují objektivní důvody týkající se zabezpečení uživatelského peněženkového účtu,
- existuje podezření, že došlo k neoprávněnému nebo podvodnému použití uživatelského peněženkového účtu nebo platebních údajů na uživatelském peněženkovém účtu,
- EMI musí blokovat uživatelský peněženkový účet zákazníka z důvodu místních nebo zahraničních zákonných nebo smluvních ustanovení,
- EMI je požádána místním nebo zahraničním orgánem (včetně dozorových a soudních orgánů) o zablokování uživatelského peněženkového účtu nebo
- zákazník nepoužíval službu AUDIPAY alespoň 3 roky.

EMI bude informovat zákazníka o blokování, pokud toto oznámení nebude představovat porušení zákonných povinností, a to uvedením příslušných důvodů blokování, pokud možno před zablokováním, nejpozději však bezprostředně poté, např. e-mailem.

EMI zruší blokování a znovu aktivuje uživatelský peněženkový účet, pokud důvody pro blokování přestanou platit. EMI o uvedeném neprodleně informuje zákazníka. EMI si vyhrazuje právo požadovat od zákazníka případně další informace a dokumenty za účelem zjištění neexistence nebo vymizení důvodů blokování.

EMI může zakázat poskytovateli služeb informací o účtu nebo poskytovateli platebních iniciačních služeb přístup k uživatelskému peněženkovému účtu, pokud ji k tomu opravňují objektivní a řádně odůvodněné důvody související s neoprávněným nebo podvodným přístupem k platebnímu účtu poskytovatelem služby informací o účtu nebo poskytovatelem služby iniciace plateb, včetně neoprávněného nebo podvodného zahájení platební transakce.

EMI bude informovat zákazníka e-mailem o zamítnutí přístupu a důvodech, proč tak učinila. Tyto informace budou ZÁKAZNÍKOVĚ poskytovány co možná nejdříve, nejpozději však bezprostředně po zamítnutí přístupu k uživatelskému peněženkovému účtu, pokud tím nedojde k porušení zákonné povinnosti.

EMI udělí přístup k uživatelskému peněženkovému účtu, jakmile pominou důvody pro odepření přístupu.

9. Ustanovení pro služby iniciování plateb a služby informací o účtu

Předpisy týkající se služeb iniciování plateb a služeb informací o účtu nabývají účinnosti a EMI tyto služby autorizuje, a to nejpozději v okamžiku, kdy je EMI ze zákona povinna zajistit jejich přístup ke službě AUDIPAY.

9.1 Služby iniciování plateb

Zákazník má právo používat platební služby uvedené v příloze I číslo 7 směrnice 2015/2366 prostřednictvím poskytovatele služeb iniciování plateb.

Pokud zákazník udělí výslovný souhlas s provedením platby, EMI tak učiní v souladu se svými zákonnými povinnostmi, aby bylo zajištěno právo zákazníka využívat službu iniciování platby.

EMI nebude ověřovat, zda poskytovatel služeb iniciování plateb plní své vlastní povinnosti, a nenese odpovědnost v případě porušení povinností poskytovatelem služeb iniciování plateb.

EMI bere na vědomí, že po obdržení platebního příkazu o něm musí sdělit nebo zpřístupnit veškeré informace týkající se platební transakce poskytovateli služeb iniciování plateb.

EMI provede platební příkazy odeslané prostřednictvím poskytovatele služeb iniciování plateb, pokud jde o správu času, priority nebo poplatky, stejným způsobem jako platební příkazy odeslané přímo zákazníkem, pokud neexistují objektivní důvody pro odlišné zacházení s platebním příkazem.

Poskytování služeb iniciování plateb nezávisí na existenci smluvního vztahu vzniklého za tímto účelem mezi poskytovatelem služeb iniciování plateb a EMI.

9.2 Služby informací o účtu

Zákazník má právo využívat služby, které umožňují přístup k informacím o platebním účtu, v tomto případě uživatelském peněženkovém účtu, v souladu s přílohou I číslo 8 směrnice 2015/2366.

EMI nebude ověřovat, zda poskytovatel služeb informací o účtu plní své vlastní povinnosti, a nenes odpovědnost v případě porušení povinností poskytovatelem služeb informací o účtu.

Na žádost poskytovatele služeb informací o účtu bude EMI sdělovat nebo zpřístupňovat veškeré informace týkající se zákazníka, jeho uživatelského peněženkového účtu a jeho platebních příkazů poskytovateli služeb informací o účtu.

EMI bez jakékoli diskriminace vyplní žádosti o údaje zaslané prostřednictvím služeb poskytovatele služeb informací o účtu, pokud neexistují objektivní důvody pro odlišné zacházení.

Poskytování služeb informací o účtu nezávisí na existenci smluvního vztahu vzniklého za tímto účelem mezi poskytovatelem služeb informací o účtu a EMI.

E. Neoprávněné, nesprávné nebo závadné platby

I. Povinnost zákazníka informovat a spolupracovat

1. OZNÁMENÍ O ZASTAVENÍ

Pokud se zákazník dozví, že došlo ke ztrátě nebo odcizení některého z jeho zařízení vybavených pro přístup ke službě AUDIPAY (např. mobilní telefon), nebo se dozví o jakémkoli zneužití nebo jiném neoprávněném použití jeho přístupových údajů, musí o tom zákazník neprodleně informovat EMI („**OZNÁMENÍ O ZASTAVENÍ**“). Pokud jde o oznámení o zastavení, zákazník se může kdykoliv obrátit na EMI prostřednictvím

pohotovostní linky pro zastavení nebo podvody (Stop and Fraud hotline): +49 5361 379 3838
E-mail: support-vwpayments@vwfs.com

Zákazník musí neprodleně nahlásit policii jakoukoli krádež nebo zneužití.

Pokud má zákazník podezření, že neoprávněná osoba

- získala jeho přístupové údaje nebo
- používá jeho přístupové údaje,

je zákazník povinen vydat oznámení o zastavení.

Bez ohledu na výše uvedené může zákazník podle vlastního uvážení zablokovat svůj uživatelský peněženkový účet nebo přístupové údaje.

2. Povinnost informovat o neoprávněných nebo závadných platbách

Každý zákazník je povinen informovat EMI o jakýchkoli neoprávněných nebo závadných platbách bez zbytečného odkladu, jakmile se o nich dozví, ale nejpozději do 13 měsíců od data odečtení platby.

Výše uvedené platí také pro platby iniciované poskytovatelem služeb iniciovaní plateb.

II. Povinnost péče ze strany zákazníka

1. Technické připojení ke službě AUDIPAY

Každý zákazník vytvoří technické připojení ke službě AUDIPAY pouze prostřednictvím uživatelského rozhraní. Za jakýkoli přístup ke službě AUDIPAY jiným způsobem, než který je uveden v těchto podmínkách, nese odpovědnost zákazník. Pokud například zákazník přistoupí k myAudi nikoli přímým zadáním adresy URL do prohlížeče, např. přistupuje na web pomocí odkazů, vystavuje se riziku, že přístupové údaje zákazníka budou přístupné třetím stranám.

2. Utajení přístupových údajů

Každý zákazník nese odpovědnost za zachování utajení přístupových údajů a jejich odesílání pouze prostřednictvím uživatelského rozhraní. Zákazník bude udržovat své přístupové údaje v bezpečí a zabránit v přístupu k nim třetím osobám. Důvodem je skutečnost, že kdokoli, kdo získá přístupové údaje, může službu AUDIPAY zneužít v rámci sjednaných služeb.

V zájmu ochrany před zneužitím je třeba vzít v úvahu následující:

- přístupové údaje nesmí být uchovávány elektronicky ani zaznamenávány v jakékoli jiné formě,
- při zadávání přístupových údajů je třeba zajistit, aby ostatní nemohli tyto údaje zjistit,
- přístupové údaje nebudou zadávány do jiných přístupových kanálů, než které jsou dohodnuty v těchto podmínkách (např. myAudi),
- přístupové údaje nesmí být předávány mimo postupy služby AUDIPAY, například prostřednictvím e-mailu, a
- přístupové údaje se nesmějí uchovávat společně se zařízením vybaveným pro přístup ke službě AUDIPAY.

3. Zabezpečení uživatelského systému

Zákazník musí přijmout opatření na ochranu použitého hardwaru a softwaru („UŽIVATELSKÝ SYSTÉM“). Zákazník je povinen zajistit, aby použité systémy nebo aplikace (např. počítač a související software) zajišťovaly bezchybné zpracování. Zejména je třeba provádět pravidelné ověřování pomocí současných postupů/nástrojů pro detekci virů, ochranu počítače nebo zařízení s internetovým připojením za účelem zabránění neoprávněnému přístupu třetích osob k systémům zákazníka.

4. Ovládání dat příkazů pomocí údajů zobrazovaných společnostmi EMI

Pokud EMI zobrazí údaje zákazníka z jeho platebních příkazů pomocí služby AUDIPAY (např. částku a údaje příjemce platby) v uživatelském systému nebo jiném zařízení k potvrzení nebo je zpřístupní jiným způsobem, musí zákazník potvrdit, že zobrazené údaje odpovídají údajům určeným pro transakci.

F. Doba platnosti a ukončení smlouvy

I. Doba platnosti

Tato smlouva vstupuje v platnost dnem, kdy EMI umožní zákazníkovi používat službu AUDIPAY.

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a lze ji ukončit výpovědí (srov. článek F.II a F.III).

II. Ukončení ze strany zákazníka

Zákazník může tento smluvní vztah s EMI kdykoli ukončit kontaktováním zákaznického servisu a požádáním o uzavření zákaznického účtu, včetně uživatelského peněženského účtu. Povinnost zákazníka spolupracovat při poskytování informací a dokumentů zůstává nedotčena.

III. Ukončení ze strany EMI

Společnost EMI může tuto smlouvu v písemné nebo textové podobě kdykoli vypovědět s výpovědní lhůtou v trvání dvou měsíců a zahájit uzavření zákaznického účtu včetně uživatelského peněženského účtu.

Výše uvedeným není dotčeno právo na ukončení smlouvy bez předchozího upozornění z oprávněného důvodu. Oprávněným důvodem je zejména v době trvání smluvního vztahu odmítnutí zákazníka poskytnout EMI dokumenty nebo jiné informace, které EMI vyžaduje k určení totožnosti zákazníka nebo původu plateb nebo z důvodů řízení rizik.

IV. Účinek ukončení

Smlouva mezi zákazníkem a EMI skončí v souladu s články F.II a F.III.

Po ukončení smlouvy je EMI oprávněna zrušit veškeré nevyřízené transakce. Jakékoli elektronické peníze přítomné na uživatelském peněženkovém účtu v době ukončení smlouvy budou převedeny zpět a EMI vyplatí odpovídající prostředky na platební prostředky zákazníka, po odečtení všech částek dlužných společnosti EMI, za předpokladu, že byly splněny všechny potřebné požadavky (srov. článek D.III.6.4) týkající se platby (např. uživatelský peněženkový účet nelze uzavřít z důvodu obcházení omezení týkajících se výplaty elektronických peněz) a nedošlo k porušení zákonných povinností. Z právního hlediska tato transakce představuje vrácení elektronických peněz.

Po ukončení smlouvy bude zákazník nadále platit veškeré náklady a poplatky a plnit veškeré další platební povinnosti, které mohou vzniknout, až do konečného vypořádání všech obchodních vztahů v rámci této smlouvy nebo v souvislosti s ní. Jakmile ukončení nabude platnosti, zákazník se již nebude moci přihlásit ke službě AUDIPAY přes uživatelské rozhraní.

V. Neaktivní účet

Pokud zákazník nepředal žádné zdokumentované pokyny v souvislosti s uživatelským peněženkovým účtem nebo neinicizoval žádné transakce z uživatelského peněženkového účtu v průběhu 3 let, je EMI oprávněna zablokovat přístup (srov. článek D.III.8.2). Kromě toho je EMI oprávněna uživatelský peněženkový účet uzavřít. V průběhu uzavírání uživatelského peněženkového účtu musí EMI lokalizovat zákazníka a v případě potřeby určit nebo znovu určit jeho totožnost, případně provést další šetření týkající se původu peněžních prostředků na uživatelském peněženkovém účtu. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace a dokumenty požadované společností EMI. Náklady na uzavření uživatelského peněženkového účtu ponese zákazník. Pod podmínkou, že zákazník splní všechny své závazky a žádné právní důvody to nezakazují, EMI vyplatí zůstatek na uživatelském peněženkovém účtu na platební prostředky zákazníka.

G. Povinnosti

EMI se bude snažit poskytovat nepřetržitý a bezpečný přístup ke službě AUDIPAY, i když to nelze za všech okolností zajistit. Zejména kvůli zásahům vyšší moci, nepokojům, stávkám, terorismu, válkám nebo přírodním jevům či jiným incidentům, za které EMI nenesou odpovědnost, nebo kvůli událostem mimo přiměřenou kontrolu ze strany EMI (například svrchovaná opatření v dané zemi nebo v zahraničí či spolehlivost a dostupnost datových připojení) mohou nastat chyby a prodlevy. Zákazník rovněž bere na vědomí, že přístup ke službě AUDIPAY může být příležitostně omezen, aby bylo možné provádět opravy, práce údržby nebo zavádět nové funkce či služby.

EMI se bude snažit zajistit, aby byly platební příkazy zpracovány ve lhůtě stanovené pro provedení.

Zákazník nese odpovědnost za dodržování zákonů a dalších právních ustanovení platných v jeho jurisdikci v souvislosti s používáním služby AUDIPAY, včetně všech exportních a importních předpisů, daňových předpisů a předpisů o cizí měně.

H. Odpovědnost

I. Odpovědnost zákazníka za neoprávněné/nepatřičné platební transakce

Pokud před oznámením o zastavení dojde k neoprávněné platební transakci v důsledku zneužití přístupových údajů, bude zákazník odpovědný vůči společnosti EMI za výsledné škody až do výše 50 EUR bez ohledu na nedbalost.

Výše uvedené neplatí, pokud:

- a) zneužití přístupových údajů nebylo zákazníkovi patrné před provedením platby, nebo
- b) ztrátu způsobila společnost EMI, její zaměstnanci, zástupci nebo poskytovatelé služeb.

Firemní zákazníci nesou odpovědnost za škody vzniklé z neoprávněných platebních transakcí až do výše přesahující 50 EUR, pokud úmyslně nebo z nedbalosti porušili své oznámení a povinnosti náležité péče podle článků E.I a E.II.

Zákazník není povinen nahradit škody podle výše uvedených odstavců, pokud nebyl schopen doručit oznámení o zastavení podle článku E.I.1, protože EMI nezajistila svou schopnost přijímat oznámení o zastavení, a tím byla způsobena škoda.

Zákazník dále není povinen nahradit škody podle výše uvedených odstavců, pokud EMI nepožádá o silné ověření totožnosti zákazníka, přestože k tomu byla povinna.

Pokud dojde k neoprávněným platebním transakcím před oznámením o zastavení a zákazník úmyslně nebo hrubou nedbalostí porušil své povinnosti náležitě péče podle těchto podmínek, je zákazník povinen v plné výši nahradit vzniklé škody, pokud EMI nepožádala o silné ověření totožnosti zákazníka, ačkoli byla povinna tak učinit. Hrubou nedbalost zákazníka lze uplatnit zejména v případě, že poruší své povinnosti podle článků E.I a E.II.

Pokud zákazník jednal s podvodným úmyslem, ponese plnou odpovědnost.

II. Nároky zákazníka na vrácení peněz a náhradu škody vůči EMI

1. Vrácení peněz za neoprávněné platby z uživatelského peněženkového účtu

V případě neoprávněné platby musí společnost EMI neprodleně a nejpozději do konce následujícího pracovního dne vrátit částku platby zákazníkovi. Vrácení peněz nebude společností EMI provedeno, dokud nebude o platbě informována. Pokud byla částka odepsána z uživatelského peněženkového účtu, musí společnost EMI uvést uživatelský peněženkový účet do stavu, v jakém by byl před odepsáním částky z důvodu neoprávněné platby. Povinnost vrátit peníze se na EMI nevztahuje, pokud má oprávněné důvody se domnívat, že zákazník jednal podvodně, a pokud o těchto důvodech písemně informuje příslušný orgán. Pokud toto podezření nebude potvrzeno, bude povinnost vrácení peněz obnovena.

Je-li platební transakce iniciována poskytovatelem služeb iniciování plateb, EMI vrátí částku neoprávněné platební transakce okamžitě, nejpozději do konce následujícího pracovního dne, a v případě potřeby uvede uživatelský peněženkový účet, z něhož byla příslušná částka odepsána, do stavu, ve kterém byl před provedením neoprávněné platební transakce.

EMI nebude vyplácet žádné další finanční vyrovnání.

2. Vrácení peněz v případě neprovedení, nesprávného nebo opožděného provedení autorizovaného platebního příkazu zákazníka

V případě neprovedení nebo nesprávného provedení autorizovaného platebního příkazu může zákazník požadovat okamžitě a úplné vrácení částky platby od EMI za předpokladu, že platba nebyla provedena nebo byla provedena nesprávně. Pokud byla částka odepsána z uživatelského peněženkového účtu, EMI uvede účet zpět do stavu, v jakém by byl, kdyby k odepsání částky nedošlo kvůli neprovedení nebo nesprávnému provedení platební transakce. Pokud byly z částky platby odečteny poplatky, EMI okamžitě převede odečtenou částku zákazníkovi.

Zákazník může požádat o vrácení poplatků, které mu byly účtovány v souvislosti s neprovedením nebo nesprávným provedením platebního příkazu ze strany EMI nebo byly účtovány na vrub uživatelského peněženkového účtu.

V případě nesprávného provedení platebního příkazu může EMI, s vyloučením vrácení peněz, v maximální možné míře zahájit také opatření k nápravě, pokud platební příkaz obsahuje všechny informace potřebné k přijetí nápravných opatření ve vztahu k příslušnému nesprávnému provedení, zejména v případech, kdy EMI převedla částku, která se liší od částky uvedené v platebním příkazu.

Pokud nesprávné provedení spočívá ve skutečnosti, že poskytovatel platebních služeb příjemce obdrží platbu až po uplynutí lhůty pro provedení („**ZPOŽDĚNÍ**“), předchozí nároky budou vyloučeny. Pokud zákazník utrpěl ztrátu v důsledku zpoždění, společnost EMI ponese odpovědnost vůči soukromým zákazníkům v souladu s článkem H.II.3 a vůči firemním zákazníkům v souladu s článkem H.II.4. Pokud není platební příkaz proveden nebo je proveden nesprávně, EMI na žádost zákazníka vysleduje platební příkaz a informuje zákazníka o výsledku.

V případě neprovedení nebo nesprávného provedení platební transakce bude společnost EMI bez ohledu na jakoukoli odpovědnost usilovat o výsledování platební transakce a o výsledku bude informovat zákazníka. Zákazníkovi nebude za tímto účelem účtován žádný poplatek.

Pokud byl platební příkaz iniciován zákazníkem prostřednictvím poskytovatele služeb iniciování plateb, EMI uhradí zákazníkovi částku platebních transakcí, které nebyly provedeny nebo byly provedeny nesprávně, a aktualizuje uživatelský peněženkový účet, k jehož tíži byla transakce provedena, tak, aby byl ve stavu, v němž se nacházel před provedením příslušné nesprávné platební transakce.

Poskytovatel služeb iniciování plateb musí prokázat, že EMI obdržela platební příkaz a že v rámci jeho odpovědnosti byla platební transakce ověřena, řádně zaznamenána a nepoškozena technickou chybou nebo jiným nedostatkem v kontextu neúspěšného, nesprávného nebo opožděného provedení transakce.

3. Kompenzace

V případě neprovedení nebo nesprávného provedení autorizovaného platebního příkazu nebo v případě neoprávněné platby může zákazník požadovat od EMI náhradu škody nebo ztráty, na které se již nevztahují články H.II.1 a H.II.2. Výše uvedené neplatí, pokud EMI nenese odpovědnost za porušení povinností. EMI ponese odpovědnost za zavinění zprostředkovatele, jako by bylo její vlastní, pokud nebylo v podstatě způsobeno zprostředkovatelem určeným zákazníkem. Pokud zákazník přispěl ke vzniku škody nebo ztráty v důsledku zaviněného chování, zásady spoluzavinění nedbalosti stanoví rozsah, dle něhož EMI a ZÁKAZNÍK ponесou náhradu ztráty nebo škody společně.

Odpovědnost podle předchozího odstavce je omezena maximálně na 12 500 EUR. Toto omezení se nevztahuje:

- na neautorizované převody,
- na případy úmyslného zneužití nebo hrubé nedbalosti ze strany EMI,
- na rizika, která EMI výlučně převzala, a
- na náhradu úroků, pokud je zákazník soukromým zákazníkem.

4. Nároky na náhradu škody ze strany firemních zákazníků v případě neprovedení autorizovaných platebních příkazů, nesprávného provedení autorizovaných platebních příkazů nebo neoprávněných platebních příkazů

Odvozením od nároků na kompenzaci a náhradu škody podle článků H.II.1 a H.II.2 mohou firemní zákazníci mohou požadovat náhradu škody v případě neprovedení, nesprávného nebo opožděného provedení autorizovaných platebních příkazů nebo provedení neoprávněných platebních příkazů pouze v rámci omezení následujících ustanovení:

- EMI nese odpovědnost za své vlastní zavinění. Pokud zákazník přispěl ke vzniku škody nebo ztráty v důsledku nedbalého chování, zásady spoluzavinění nedbalosti stanoví rozsah, dle něhož EMI a ZÁKAZNÍK ponесou náhradu ztráty nebo škody společně.
- EMI nenese odpovědnost za zavinění zprostředkovatele. V takovém případě bude odpovědnost EMI omezena na pečlivý výběr a pokyny zprostředkovatele (příkaz předán třetí straně). EMI nenese odpovědnost za porušení zprostředkujících orgánů využívaných společností EMI.
- Nárok na odškodnění zákazníka je omezen kvantitativně na částku platby plus poplatky a úroky účtované společností EMI. V rozsahu, v němž se výše uvedené týká uplatnění nároků na náhradu za následné škody, je nárok omezen na maximálně 12 500 EUR na jeden platební příkaz. Tato omezení odpovědnosti se nepoužijí v případě úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti ze strany EMI, ani se nevztahují na rizika, která EMI konkrétně převzala.

Zákazník výslovně souhlasí, že ponese odpovědnost pouze za rizika, která nejsou kryta výše uvedenými nároky na náhradu škody.

5. Vyloučení odpovědnosti a námítky

Odpovědnost EMI podle článků H.II.1 až H.II.4 je vyloučena:

- pokud EMI prokáže zákazníkovi, že částku platby příjemce nebo jeho poskytovatel platebních služeb obdržel včas a v plné výši, nebo

- pokud byl platební příkaz řádně proveden podle chybného ID zákazníka uvedeného zákazníkem. Za těchto okolností však může zákazník požadovat od EMI, aby se pokusila pomocí vhodných prostředků, které má k dispozici, získat částku platby zpět. Pokud vymáhání částky platby není možné, poskytne EMI zákazníkovi na jeho písemnou žádost veškeré informace, které má a které jsou pro zákazníka relevantní za účelem uplatnění právního nároku na vrácení částky. Za toto získání částky nazpět bude EMI účtovat poplatek uvedený v sazebníku poplatků (srov. článek I).

Nároky zákazníka podle ustanovení H.II.1 až H.II.4 a námitky zákazníka proti EMI z důvodu nevykonaných nebo nesprávně provedených platebních příkazů nebo z důvodu neoprávněných platebních příkazů jsou vyloučeny, pokud o nich zákazník nebude EMI neprodleně informovat, jakmile se dozví o odepsání neoprávněného nebo nesprávně provedeného platebního příkazu, nebo nejpozději 13 měsíců po datu odepsání neoprávněného nebo nesprávně provedeného platebního příkazu. Toto omezení bude zahájeno pouze tehdy, pokud EMI informovala zákazníka o zadání odepsání platebního příkazu pomocí dohodnutého komunikačního kanálu pro informace o účtu, a to nejpozději do jednoho měsíce od zadání odepsání platebního příkazu. V opačném případě je den, kdy EMI informuje zákazníka, považován za začátek promlčecí doby. Zákazník může uplatnit nároky na odškodnění v souladu s článkem H.II.3 i po uplynutí výše uvedeného omezení, pokud mu bylo zabráněno v dodržování tohoto článku bez jeho zavinění. V případě firemních zákazníků platí promlčecí lhůta 60 dnů od data odepsání neoprávněného nebo nesprávně provedeného platebního příkazu.

Opomenutí podání včasných námitek bude považováno za schválení a potvrzení a informace poskytnuté zákazníkovi budou považovány za neodvolatelně správné, takže zákazník nebude moci tyto transakce přímo nebo nepřímo zpochybnit.

Nároky uplatněné zákazníkem jsou rovněž vyloučeny, pokud

- se nárok týká neobvyklé a nepředvídatelné události, na kterou nemá EMI žádný vliv a jejímž důsledkem se EMI nemohla vyhnout navzdory náležité péči, nebo
- společnost EMI dodržela svou zákonnou povinnost.

III. Omezení odpovědnosti EMI

Podle článku H.II EMI vylučuje veškerou odpovědnost ve vztahu k této smlouvě nebo z ní vyplývající, s výjimkou nároků na náhradu škody vyplývající z úmyslného porušení povinností nebo porušení povinností v důsledku hrubé nedbalosti.

Podle výše uvedených omezení EMI neponese odpovědnost za škody nebo ztráty, které jsou způsobeny zákazníkovi v důsledku nesprávného použití uživatelského rozhraní, uživatelského peněženského účtu nebo v důsledku nesprávných údajů, zadávání údajů, přenosu dat nebo zpracování dat.

Tato omezení odpovědnosti platí také v případech, kdy platby iniciují poskytovatelé služeb iniciování plateb.

I. Poplatky

Poplatky účtované za účast ve službě AUDIPAY jsou uvedeny v aktuálním sazebníku poplatků. Aktuální sazebník poplatků bude zákazníkovi poskytnut při jeho registraci a následně jej lze kdykoli zobrazit a stáhnout prostřednictvím uživatelského rozhraní.

Zákazník potvrzuje, že obdržel sazebník poplatků a že souhlasí s jeho obsahem. Zákazník se zavazuje nahlednout před každým platebním příkazem do sazebníku poplatků.

Zákazník souhlasí s tím, že zaplatí nebo vrátí EMI veškeré daně, cla a poplatky, které platí společnost EMI nebo za které EMI nese odpovědnost, s výjimkou daní z příjmu nebo jiných daní ze zisků společnosti EMI, které jsou spojeny s transakcemi provedenými společností EMI jako součást jejího obchodního vztahu se zákazníkem, bez ohledu na to, zda jsou splatné nebo zda je ze strany jakéhokoliv orgánu v Lucembursku nebo zahraničního orgánu požadována jakákoli odpovědnost. Pro vyloučení pochybností se ujednává, že povinnost zákazníka zaplatit nebo vrátit EMI peníze se vztahuje také na poplatky splatné společností EMI poskytovatelům služeb třetích stran, včetně poskytovatelů alternativních platebních prostředků.

Zákazník opravňuje EMI k odečtení poplatků a dalších částek splatných společnosti EMI z uživatelského peněženského účtu a jakéhokoliv platebního prostředku.

J. Ochrana osobních údajů a souhlas s převodem údajů zákazníka

I. Ochrana osobních údajů

EMI bude shromažďovat, zpracovávat, ukládat a používat osobní údaje zákazníka výhradně v souladu se zásadami ochrany osobních údajů a v souladu s příslušnými evropskými a vnitrostátními právními předpisy o ochraně osobních údajů. Podrobnosti naleznete v zásadách ochrany osobních údajů připojených k těmto podmínkám.

II. Služební tajemství – souhlas s převodem údajů zákazníka

Zákazník výslovně souhlasí a dává pokyn EMI k převodu nebo zpřístupnění osobních údajů týkajících se zákazníka (včetně obchodního jména, sídla, registračního čísla pro právnické osoby a jména, adresy, data a místa narození, státní příslušnosti, kontaktních údajů pro fyzické osoby) jakož i osobních údajů týkajících se jeho skutečných vlastníků a zástupců jakož i finančních údajů (včetně platebních prostředků, stavu uživatelského peněženského účtu, platebních příkazů) a údajů o používání do dispozice společnosti Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgerl GmbH, ACI Worldwide (Deutschland) GmbH, Concardis GmbH, stejně jako všem dalším příjemcům uvedeným v zásadách ochrany osobních údajů, kteří se nacházejí mimo jiné v Německu a v jiných státech uvedených v zásadách ochrany osobních údajů. Tyto údaje budou předány a/nebo zpřístupněny příslušným poskytovatelům služeb v souvislosti se službami poskytovanými prostřednictvím outsourcingových smluv o poskytování služeb společnosti EMI za účelem poskytování kvalitativních a efektivních služeb zákazníkovi. Zákazník také souhlasí a dává pokyn EMI k převodu jeho osobních údajů i osobních údajů týkajících se jeho skutečných vlastníků a zástupců a údajů týkajících se příslušných platebních transakcí zamýšlenému příjemci těchto platebních transakcí (např. přijímací místa a provozovatelé tržiště) včetně informací o tom, že pokyn ve vztahu k zamýšlené platební transakci byl odmítnut. Tyto převody údajů budou probíhat po celou dobu trvání obchodního vztahu mezi EMI a zákazníkem a po dobu tří let po ukončení obchodního vztahu. Zákazník bere na vědomí, že předávané údaje již nejsou po předání chráněny lucemburským služebním tajemstvím.

Zákazník tímto výslovně souhlasí a dává pokyn EMI k převodu nebo zpřístupnění poskytovatelům platebních prostředků, včetně alternativních platebních prostředků používaných zákazníky nebo hostujícími plátcí, údajů identifikujících zákazníka nebo hostujícího plátce (včetně názvu společnosti, sídla, registračního čísla u právnických osob a jména, adresy, data a místa narození, státní příslušnosti, kontaktních údajů u fyzických osob) jakož i osobních údajů týkajících se jeho skutečných vlastníků a zástupců a údajů o platbách na žádost těchto poskytovatelů platebních prostředků, včetně alternativních platebních prostředků, s cílem umožnit jim dodržovat jejich právní a regulační povinnosti. Zákazník dále dává pokyn společnosti EMI, aby předávala tyto údaje jakýmkoli společností podílejícím se na zpracování platebních transakcí zadaných zákazníkem nebo poukázaných ve prospěch zákazníka.

K. Komunikace a oznámení

Zákazník může kontaktovat EMI prostřednictvím zákaznické péče. Kontaktní údaje jsou uvedeny na konci těchto podmínek.

Registrací ke službě AUDIPAY zákazník výslovně souhlasí s přijímáním oznámení elektronickými prostředky. EMI tedy může zasílat e-mailem mimo jiné všechny zprávy nebo (zákonem předepsané) informace týkající se služeb, které poskytuje, změny v podmínkách, informace o transakcích nebo jiná oznámení na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem.

Zákazník může kdykoli požadovat přenos podmínek a jakýchkoli dalších zákonných povinností v tištěné podobě nebo na jiném datovém nosiči.

Oznámení a upozornění od společnosti EMI se budou považovat za doručená ve stejný den, pokud EMI nebo zákazník neobdrží žádnou zprávu o nedoručení. Výše uvedené se nevztahuje na oznámení zvláštního významu, jako jsou ta, která jsou nepříznivá pro zákazníka, například oznámení o ukončení.

Veškerá písemná komunikace zasláná na adresu naposledy uvedenou zákazníkem a veškerá komunikace zasláná na e-mailovou adresu naposledy uvedenou zákazníkem se považuje za řádně zaslou a přijatou zákazníkem. V případě poštovní zásilky se za datum odeslání považuje datum uvedené na příslušném dokumentu a datem přijetí je třetí den následující po datu odeslání.

Tyto podmínky a veškeré další předmluvní informace budou zákazníkovi poskytnuty v jazyce této smlouvy. Zákazník souhlasí s tím, že veškerá komunikace mezi EMI a zákazníkem musí probíhat v němčině, francouzštině nebo angličtině.

EMI bude informovat zákazníka o platbách provedených prostřednictvím služby AUDIPAY po každé transakci.

Pokud dojde ke změně jména nebo poštovní adresy nebo e-mailové adresy důležité pro komunikaci se zákazníkem nebo pokud jde o informace o dozorových orgánech nebo příslušných registrech během smluvního období, EMI bude o uvedeném zákazníkovi informovat neprodleně.

EMI bude informovat zákazníka v případě podezření na podvod nebo skutečného podvodu nebo v případě bezpečnostního rizika prostřednictvím telefonu nebo e-mailu.

L. Započtení pohledávek

EMI je oprávněna započíst veškeré poplatky, náklady nebo jiné částky dlužné společnosti EMI proti jakýmkoli nárokům uplatněným zákazníkem nebo které bude zákazník oprávněn uplatnit proti EMI v rámci používání služby AUDIPAY (např. výplata zůstatku).

M. Zástavní právo

Za účelem zajištění všech stávajících, budoucích a podmíněných pohledávek vzniklých vůči zákazníkovi podle této smlouvy získá EMI zástavní právo k pohledávkám zákazníka v rámci používání služby AUDIPAY (např. výplata zůstatku).

EMI je oprávněna vymáhat své zástavní právo zcela nebo zčásti, okamžitě a bez oznámení nebo lhůty.

N. Převod práv a povinností

Zákazník nemůže postoupit žádné nároky vůči EMI na základě této smlouvy ani na základě těchto podmínek bez předchozího písemného souhlasu EMI. EMI si vyhrazuje právo převést veškeré nároky vůči zákazníkovi, jakož i všechna práva a povinnosti podle této smlouvy na třetí stranu. Zákazník tímto souhlasí s převodem veškerých nároků, práv a povinností podle této smlouvy společností EMI.

O. Změny podmínek

V případě změn v zákonných nebo regulačních ustanoveních nebo v judikatuře, změn tržní praxe nebo tržních podmínek je společnost EMI oprávněna změnit podmínky služby AUDIPAY. EMI bude písemně informovat zákazníka o jakýchkoli změnách v podmínkách nejpozději 2 měsíce před nabytím účinnosti těchto změn. Souhlas s příslušnou změnou se považuje za udělený zákazníkem, pokud zákazník neoznámí jeho zamítnutí před navrhovaným datem účinnosti změny. Pokud zákazník vznese námitku proti dodatku, může zákazník tuto smlouvu ukončit bez předchozího upozornění a bez nákladů. EMI bude informovat zákazníka o jeho právu na ukončení smlouvy a důsledcích zachování mlčení k jakémukoli návrhu na změnu.

P. Oddělitelnost

K těmto podmínkám neexistují žádné ústní vedlejší dohody. Pokud budou jakékoli ustanovení nebo část těchto podmínek neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, zůstává účinnost zbývajících ustanovení nebo částí těchto podmínek nedotčena.

Q. Poskytování důkazů

Elektronické záznamy a dokumenty vytvořené EMI budou považovány za přijaté důkazy a budou dostatečným důkazem oznámení a pokynů zákazníka a skutečnosti, že transakce uvedené v těchto elektronických záznamech a dokumentech byly provedeny v souladu s pokyny zákazníka.

Elektronické záznamy a e-maily budou mít stejnou důkazní hodnotu jako písemné dokumenty.

Odvozením od článku 1341 lucemburského občanského zákoníku se zákazník a EMI dohodli, že EMI může prokázat své nároky všemi prostředky (včetně telefonních hovorů) povolenými v obchodních záležitostech, jako jsou svědectví, čestná prohlášení, elektronické záznamy a jakékoli jiné vhodné dokumenty.

R. Stížnosti a mimosoudní řešení stížností

I. Stížnosti

Cílem EMI je poskytovat všem zákazníkům efektivní a vysoce kvalitní služby. EMI proto zavedla postup pro zákazníky, kteří nejsou spokojeni s poskytovanými službami a chtějí podat stížnost. Hlavní rysy tohoto postupu vyřizování stížností jsou následující: prvním krokem je, aby zákazník zaslal svou stížnost EMI telefonicky, e-mailem nebo dopisem pomocí kontaktních údajů uvedených na konci těchto podmínek. Všechny stížnosti jsou přijímány a centrálně koordinovány oddělením dodržování předpisů společnosti EMI pro účely zajištění kvality. Oddělení dodržování předpisů zajišťuje kontrolu skutečností a udržuje komunikaci se zákazníkem a v případě potřeby informuje o stížnosti vedení EMI. Pokud zákazník není spokojen s vyřizováním stížností, může jako druhý krok přímo kontaktovat vedení EMI.

Do patnácti pracovních dnů od přijetí stížnosti společností EMI obdrží zákazník písemnou odpověď s detailními informacemi o skutečnostech. V případě konkrétních okolností nebo konkrétních obtíží může vyřízení stížnosti překročit patnáct pracovních dnů; v takovém případě je datum odpovědi sděleno zákazníkovi.

Pokud po provedení postupu a kroků stanovených v tomto článku R.I zákazník není úplně spokojen s vyřízením stížnosti ze strany EMI, může kontaktovat příslušný dozorový orgán podle článku R.II.

II. Mimosoudní řešení stížností

Organizace Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) je oprávněna přijímat stížnosti od zákazníků společnosti EMI a jednat jako prostředník s cílem usilovat o smírné řešení těchto úředních stížností.

Zahájení úředního postupu pro vyřizování stížností je podmíněno tím, že zákazník vykonal postup a kroky uvedené v článku R.I.

Zákazník se může obrátit na CSSF ohledně své úřední stížnosti a požádat o zahájení postupu pro úřední stížnosti:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
283, route d'Arlon
L-1150 Lucembursko
Tel.: +352 26 25 1 1
Fax: +352 26 25 1 2601
E-mail: reclamation@cssf.lu

Zákazník najde formuláře a pokyny týkající se žádosti o úřední postup vyřizování stížností na webových stránkách CSSF (<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>).

Výše uvedeným není dotčeno právo přímo kontaktovat soudy.

S. Místní příslušnost a rozhodné právo

Bez ohledu na článek R budou všechny právní spory vyplývající z této smlouvy nebo s ní související podléhat výlučné jurisdikci soudů Lucemburského velkovévodství, ledaže by EMI zahájila řízení před soudy jiného státu, které jsou příslušné podle pravidel obecné jurisdikce, zejména podle příslušných evropských předpisů nebo úmluv.

Smlouva uzavřená mezi EMI a zákazníkem na základě těchto podmínek se řídí výlučně lucemburským právem. Tato doložka volby rozhodného práva nezabavuje zákazníky, kteří jsou spotřebiteli, ochrany poskytované jim ustanoveními, od nichž se nelze odchýlit dohodou na základě zákona, který by byl při neexistenci této doložky volby rozhodného práva použitelný.

Nároky vůči EMI podléhají promlčecí lhůtě tří (3) let. Promlčecí lhůta začíná běžet dnem jednání nebo opomenutí, z něhož je EMI obviněna. Jakákoli žaloba podaná u soudu po posledním dni promlčecí lhůty bude považována za promlčenou. Právo zákazníka na výplatu připsaného zůstatku, podle článku D.III.6, kdykoli na vyžádání, zůstává nedotčeno.

Kontaktní údaje EMI

Další dotazy lze zasílat na adresu

Volkswagen Payments S.A.

19-21 route d'Arlon

Serenity Building – Bloc D

L 8009 Strassen

Lucembursko

Telefonická podpora: +49 5361 379 3838

Obecný e-mail: support-vwpayments@vwfs.com

E-mail pro řešení stížností: ComplaintsVWFSLux@vwfs.com

Živnostenský a obchodní rejstřík: B215079 Hlavní místo podnikání: 19-21, route d'Arlon, L-8009 Strassen, Lucembursko

PŘÍLOHA A: Zvláštní ustanovení pro případ, že má zákazník sídlo v konkrétních zemích

A. Zákazník se sídlem ve Švýcarsku

Je-li smlouva uzavřena mezi EMI a zákazníkem se sídlem ve Švýcarsku, ustanovení podmínek se budou považovat za upravená následovně:

Článek D („Založení uživatelského peněženského účtu“) se doplňuje tímto novým prvním odstavcem:

Společnost EMI se může podle svého vlastního uvážení kdykoli k datu nebo po datu smlouvy rozhodnout nabídnout a založit uživatelské peněženské účty pro zákazníky za podmínek, které stanoví a jednostranně sdělí společnost EMI. Veškerá ustanovení v podmínkách vztahující se k používání nebo provozu uživatelského peněženského účtu tedy nebudou vykládána tak, že by ukládala EMI jakoukoli povinnost zřídit nebo udržovat jakýkoli uživatelský peněženský účet. Pokud po sdělení podmínek pro zřízení uživatelského peněženského účtu ze strany EMI zákazníkovi bude zákazník zaregistrován pro uživatelský peněženský účet a zahájí jakékoli platby prostřednictvím uživatelského peněženského účtu, má se za to, že zákazník souhlasí s podmínkami sdělenými společností EMI, a pokud to vyžaduje kontext, má se za to, že tato smlouva byla pozměněna nebo případně doplněna příslušnými podmínkami. Avšak i v případě, že se společnost EMI rozhodla podle svého vlastního uvážení nabídnout a zřídit uživatelský peněženský účet za podmínek stanovených EMI, zákazník nemá žádný právní nárok na používání uživatelského peněženského účtu.

Článek O („Změny podmínek“) se v celém rozsahu nahrazuje následujícím:

V případě změn v zákonných nebo regulačních ustanoveních nebo v judikatuře, změn tržní praxe nebo tržních podmínek je společnost EMI oprávněna změnit podmínky služby AUDIPAY. EMI bude písemně (včetně e-mailem) informovat zákazníka o jakýchkoli změnách v podmínkách nejpozději 30 dní před nabytím účinnosti těchto změn. Souhlas s příslušnou změnou se bude považovat za udělený zákazníkem, pokud (i) zákazník písemně (včetně e-mailem) neoznámí své odmítnutí nejpozději dva týdny přede dnem, kdy má být taková změna nabýt účinnosti, jak stanoví EMI, a (ii) zákazník zpracovává nebo umožňuje zpracování jakýchkoli plateb prostřednictvím služby AUDIPAY. Pokud zákazník odmítne navrhovaný dodatek, zákazník i EMI mohou tuto smlouvu ukončit bez předchozího upozornění a bez nákladů. V případě ukončení jsou vzniklé náklady a poplatky související se službou AUDIPAY okamžitě splatné. V souvislosti s výše uvedeným EMI vystaví zákazníkovi fakturu.

B. Zákazník se sídlem v Andoře, Dánsku, Estonsku, Irsku, Lotyšsku, Monaku, San Marinu, Švédsku, Velké Británii, Vatikánu

Článek D.III.4.9 („Sdružování transakcí“) se nepoužije.