

Obsah	Strana
<b>A. Všeobecné</b> .....	<b>4</b>
<b>B. Podmienky účasti a registračný proces</b> .....	<b>5</b>
I. Podmienky účasti .....	5
II. Proces registrácie a požadované informácie .....	5
III. Uzavretie zmluvy .....	6
<b>C. Uchovávanie (platobných) údajov v EMI</b> .....	<b>6</b>
<b>D. Zriadenie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA</b> .....	<b>6</b>
I. Obsah zmluvy .....	6
II. Odlišné podmienky pre KOMERČNÝCH ZÁKAZNÍKOV .....	7
III. Používanie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA .....	7
1. <b>Základné funkcie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA</b> .....	7
2. <b>Individuálny funkčný rozsah</b> .....	7
3. <b>PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA</b> .....	8
3.1 <b>ZOSTATOK</b> .....	8
3.2 <b>Informácie o predaji a ZOSTATKOCH účtu</b> .....	8
4. <b>Dotácia PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA a odosielanie platieb</b> .....	8
4.1 <b>Podmienky vykonania</b> .....	8
4.2 <b>Doba vykonania</b> .....	9
4.3 <b>Odvolanie</b> .....	9
4.4 <b>Limit pre odchádzajúce platby</b> .....	9
4.5 <b>Platobné metódy</b> .....	9
4.6 <b>Platobné prostriedky</b> .....	9
4.6.1. <b>SEPA inkaso (alebo podobný postup pre inkaso)</b> .....	10
4.6.2. <b>Kreditná karta</b> .....	10
4.6.3. <b>Alternatívne platobné prostriedky</b> .....	10
4.6.4. <b>Preferovaný platobný prostriedok</b> .....	11
4.6.5. <b>Vylúčenie platobných prostriedkov</b> .....	11
4.6.6. <b>Aktualizácia platobných prostriedkov</b> .....	11
4.7 <b>Kompenzácia záporného ZOSTATKU účtu</b> .....	11
4.8 <b>SÚHLAS S INKASOM pre opakujúce sa platby</b> .....	11
4.9 <b>Združovanie transakcií</b> .....	12

5.	<b>Príjem platieb</b> .....	12
5.1	<b>Limity pre prichádzajúce platby</b> .....	13
5.2	<b>CHARGEBACK prijatých platieb</b> .....	13
6.	<b>Vrátenie ZOSTATKU PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA</b> .....	13
6.1	<b>Podmienky vykonania</b> .....	13
6.2	<b>Doba vykonania</b> .....	13
6.3	<b>Odvolanie</b> .....	14
6.4	<b>Limit pre vrátenie prostriedkov</b> .....	14
7.	<b>Odmietnutie platobných príkazov</b> .....	14
8.	<b>Blokovanie použitia</b> .....	15
8.1	<b>Blokovanie na žiadosť ZÁKAZNÍKA</b> .....	15
8.2	<b>Blokovanie na žiadosť EMI</b> .....	15
9.	<b>Ustanovenia o platobných iniciačných službách a službách informovania o účtoch</b> .....	15
9.1	<b>Platobné iniciačné služby</b> .....	15
9.2	<b>Služby informovania o účtoch</b> .....	16
<b>E.</b>	<b>Neoprávnené, nesprávne alebo chybné platby</b> .....	<b>16</b>
I.	<b>Povinnosť ZÁKAZNÍKA informovať a spolupracovať</b> .....	16
1.	<b>STOP UPOZORNENIE</b> .....	16
2.	<b>Povinnosť informovať o neoprávnených alebo chybných platbách</b> .....	16
II.	<b>Povinnosť starostlivosti ZÁKAZNÍKA</b> .....	17
1.	<b>Technické pripojenie k AUDIPAY</b> .....	17
2.	<b>Ochrana prístupových údajov</b> .....	17
3.	<b>Bezpečnosť POUŽÍVATEĽSKÉHO SYSTÉMU</b> .....	17
4.	<b>Kontrola správnosti údajov platieb podľa údajov zobrazených EMI</b> .....	17
<b>F.</b>	<b>Trvanie a ukončenie ZMLUVY</b> .....	<b>17</b>
I.	<b>Trvanie</b> .....	17
II.	<b>Ukončenie zo strany ZÁKAZNÍKA</b> .....	17
III.	<b>Ukončenie zo strany EMI</b> .....	18
IV.	<b>Účinok ukončenia</b> .....	18
V.	<b>Spiaci účet</b> .....	18
<b>G.</b>	<b>Zodpovednosti</b> .....	<b>18</b>

<b>H.</b>	<b>Zodpovednosť</b> .....	<b>19</b>
I.	Zodpovednosť ZÁKAZNÍKA za neoprávnené/nezákonné platobné transakcie.....	19
II.	Nároky ZÁKAZNÍKA voči EMI na refundáciu a odškodnenie .....	19
1.	<b>Refundácia za neoprávnené platby z PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA</b> .....	19
2.	<b>Refundácia v prípade nevykonania, nesprávneho alebo oneskoreného vykonania oprávneného platobného príkazu ZÁKAZNÍKA</b> .....	20
3.	<b>Kompenzácia</b> .....	20
4.	<b>Nároky na náhradu škody zo strany KOMERČNÝCH ZÁKAZNÍKOV v prípade nevykonania autorizovaných platobných príkazov, nesprávneho vykonania autorizovaných platobných príkazov alebo neoprávnených platobných príkazov</b> .....	21
5.	<b>Vylúčenie zodpovednosti a námietky</b> .....	21
III.	Obmedzenia zodpovednosti EMI .....	22
<b>I.</b>	<b>Poplatky</b> .....	<b>22</b>
<b>J.</b>	<b>Ochrana údajov a súhlas s prenosom údajov ZÁKAZNÍKA</b> .....	<b>22</b>
I.	Ochrana údajov .....	22
II.	Služobné tajomstvo – súhlas s prenosom údajov ZÁKAZNÍKA.....	22
<b>K.</b>	<b>Komunikácia a oznámenia</b> .....	<b>23</b>
<b>L.</b>	<b>Započítanie</b> .....	<b>23</b>
<b>M.</b>	<b>Záložné právo</b> .....	<b>23</b>
<b>N.</b>	<b>Prevod práv a záväzkov</b> .....	<b>24</b>
<b>O.</b>	<b>Zmeny ZMLUVNÝCH PODMIENOK</b> .....	<b>24</b>
<b>P.</b>	<b>Oddeliteľnosť</b> .....	<b>24</b>
<b>Q.</b>	<b>Zabezpečenie dôkazov</b> .....	<b>24</b>
<b>R.</b>	<b>Sťažnosti a mimosúdne riešenie sťažností</b> .....	<b>24</b>
I.	Sťažnosti.....	24
II.	Mimosúdne riešenie sťažností.....	25
<b>S.</b>	<b>Miestne príslušný súd a rozhodné právo</b> .....	<b>25</b>
<b>A.</b>	<b>ZÁKAZNÍK so sídlom vo Švajčiarsku</b> .....	<b>26</b>
<b>B.</b>	<b>ZÁKAZNÍK so sídlom v Andorre, Dánsku, Estónsku, Írsku, Lotyšsku, Monaku, San Maríne, Švédsku, Spojenom kráľovstve, Vatikáne</b> .....	<b>26</b>

## A. Všeobecné

Nasledujúce zmluvné podmienky („**ZMLUVNÉ PODMIENKY**“) upravujú zmluvný vzťah („**ZMLUVA**“) medzi Volkswagen Payments S.A. („**EMI**“)

a účastníkmi, ktorí sa zaregistrovali v EMI a boli aktivovaní EMI („**ZÁKAZNÍK/ZÁKAZNÍCI**“).

**ZÁKAZNÍCI** môžu nakupovať tovar a služby od partnerských predajcov („**AKCEPTAČNÉ MIESTA**“) prostredníctvom digitálnych trhovísk a platiť prostredníctvom platobného riešenia („**AUDIPAY**“) v súlade s touto **ZMLUVOU**. Na tento účel operátor trhu („**OPERÁTOR TRHU**“) poskytne **ZÁKAZNÍKOVI** online kanál (napr. webová stránka, mobilná aplikácia). **OPERÁTOR TRHU** môže tiež ponúkať tovar a služby **ZÁKAZNÍKOVI** na trhovisku a za týchto okolností pôsobí ako akceptačné miesto.

**ZÁKAZNÍK** môže využívať služby EMI nasledovne:

- na uchovávanie jeho (platobných) údajov v EMI na opakované použitie pri budúcich platobných transakciách (pozri článok C) alebo
- na spracovanie platieb prostredníctvom účtu elektronických peňazí („**PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA**“), ktorý EMI zriadi pre **ZÁKAZNÍKA** (pozri článok D).

V prvom prípade, t. j. keď **ZÁKAZNÍK** uchováva svoje (platobné) údaje v EMI na opakované použitie pri budúcich platobných transakciách, EMI poskytuje **ZÁKAZNÍKOVI** výhradne služby uchovania údajov a žiadne platobné služby ani iné finančné služby. V tomto prípade EMI iba poskytuje platobné služby zúčastneným **AKCEPTAČNÝM MIESTAM** alebo **OPERÁTOROM TRHOV**, ktorí pôsobia ako príjemcovia platieb, t. j. ako príjemcovia platieb uskutočňovaných **ZÁKAZNÍKOM** prostredníctvom svojho vlastného poskytovateľa služieb, ktorý je treťou stranou. V dôsledku toho sa **ZÁKAZNÍK** nebude považovať za **ZÁKAZNÍKA EMI**, pokiaľ ide o platobné služby.

V druhom prípade EMI poskytuje **ZÁKAZNÍKOVI** platobné služby. **ZÁKAZNÍK** nemá právny nárok na používanie **PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA**. EMI si vyhradzuje právo prvotnej registrácie **ZÁKAZNÍKA** bez zriadenia **PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA**. Ak sa následne zriadi **PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA**, **ZÁKAZNÍK** bude možno musieť poskytnúť ďalšie informácie a EMI bude možno musieť vykonať ďalšie posúdenie **ZÁKAZNÍKA**.

Po aktivácii **PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA** môžu platby naďalej prebiehať v súlade s článkom C, t. j. v takom prípade platba nebude spracovaná prostredníctvom **PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA**. Ako je uvedené vyššie, EMI v takom prípade neposkytuje platobné služby **ZÁKAZNÍKOVI**, ale iba zúčastneným **AKCEPTAČNÝM MIESTAM** alebo **OPERÁTOROM TRHOV** ako príjemcom platieb.

Ak sa osoby neregistrovali v EMI na uchovanie svojich údajov alebo na spracovanie platieb prostredníctvom **PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA** („**HOSŤUJÚCI PLATITEĽ/PLATITELIA**“) medzi EMI a **HOSŤUJÚCIM PLATITEĽOM** nevzniká žiadny zmluvný vzťah. V týchto prípadoch vystupuje EMI výlučne ako poskytovateľ služieb príslušnému príjemcovi platby (podobne ako v prípade, keď **ZÁKAZNÍK** iba uchováva svoje platobné údaje u EMI). **HOSŤUJÚCI PLATITEĽ** nie je **ZÁKAZNÍKOM EMI**. To platí aj v prípade, že sa **HOSŤUJÚCI PLATITEĽ** zaregistruje u **OPERÁTORA TRHU** alebo akceptačného miesta a uloží si u nich svoje údaje pre budúce platby.

Registráciou v EMI **ZÁKAZNÍK** prijíma tieto **ZMLUVNÉ PODMIENKY**. Pokiaľ **ZÁKAZNÍK** nesúhlasí s týmito **ZMLUVNÝMI PODMIENKAMI**, nemôže využívať úložisko dát ani platobné služby EMI.

**ZMLUVNÉ PODMIENKY** a všetky právne ustanovenia alebo informácie týkajúce sa **AUDIPAY** budú **ZÁKAZNÍKOVI** poskytnuté pred uzavretím **ZMLUVY** a sú dostupné tiež tu: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audipay-consumer-t&cs>

V prípade, že **ZÁKAZNÍK** má sídlo v konkrétnych krajinách, platia osobitné ustanovenia uvedené v **PRÍLOHE A**, ktoré majú v prípade akýchkoľvek rozporov s týmito **ZMLUVNÝMI PODMIENKAMI** prednosť pred **ZMLUVNÝMI PODMIENKAMI**.

## B. Podmienky účasti a registračný proces

Aby mohol ZÁKAZNÍK využívať služby AUDIPAY, musí sa zaregistrovať a splniť nasledujúce podmienky účasti.

### I. Podmienky účasti

ZÁKAZNÍCI môžu používať AUDIPAY buď na súkromné účely („**SÚKROMNÍ ZÁKAZNÍCI**“), alebo na obchodné účely, t. j. pri výkone prevažne svojej obchodnej alebo samostatnej zárobkovej činnosti („**KOMERČNÍ ZÁKAZNÍCI**“).

Súkromný ZÁKAZNÍK musí byť spôsobilý na právne úkony a musí byť fyzickou osobou.

Komerčný ZÁKAZNÍK musí byť fyzická alebo právnická osoba alebo registrované partnerstvo a musí mať všetky potrebné oprávnenia na svoje podnikanie. Ak je komerčný ZÁKAZNÍK fyzickou osobou, musí byť spôsobilý na právne úkony.

Okrem toho, ZÁKAZNÍK môže využívať služby AUDIPAY, iba ak súhlasil s týmito ZMLUVNÝMI PODMIENKAMI, úspešne dokončil proces registrácie pre AUDIPAY a bol oprávnený EMI na využívanie služieb AUDIPAY.

Zásady ochrany osobných údajov EMI sa vzťahujú na HOSTŮJÚCICH PLATITEĽOV aj na ZÁKAZNÍKOV. Zásady ochrany osobných údajov v EMI sú prístupné prostredníctvom tohto odkazu: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audipay-consumer-pn>

AUDIPAY je možné použiť iba na vlastný účet. Akékoľvek použitie AUDIPAY inou osobou je zakázané. ZÁKAZNÍK potvrdzuje, že koná na svoj vlastný účet. V prípade porušenia tejto podmienky nie je použitie AUDIPAY povolené.

### II. Proces registrácie a požadované informácie

ZÁKAZNÍK sa môže zaregistrovať na AUDIPAY prostredníctvom užívateľského rozhrania EMI alebo cez užívateľské rozhranie OPERÁTORA TRHU alebo akceptačného miesta.

Ak je ZÁKAZNÍK už registrovaný u OPERÁTORA TRHU, môže EMI použiť údaje uložené u OPERÁTORA TRHU na registráciu v EMI. Týka sa to najmä e-mailovej adresy a hesla (spolu „**PRÍSTUPOVÉ ÚDAJE**“). ZÁKAZNÍK bude o tom informovaný v priebehu procesu registrácie.

EMI môže určiť, že ZÁKAZNÍK sa môže prihlásiť do AUDIPAY iba pomocou prístupových údajov, ktoré poskytol trhovisku.

Počas registrácie bude vytvorený osobný profil ZÁKAZNÍKA („**ÚČET ZÁKAZNÍKA**“), do ktorého ZÁKAZNÍK môže vkladať a spravovať svoje (prístupové) údaje a platobné prostriedky (ako je uvedené nižšie v článku D.III.4.6). Zriadenie ÚČTU ZÁKAZNÍKA neznamena zriadenie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA.

Fyzické osoby musia poskytnúť všetky potrebné informácie počas registrácie. Patria sem informácie týkajúce sa ich mena, priezviska a rodného priezviska, miesta narodenia, dátumu narodenia, štátnej príslušnosti, adresy trvalého bydliska, telefónneho čísla a prípadne e-mailovej adresy. Ďalej je povinné potvrdiť, že ZÁKAZNÍK koná na svoj vlastný účet.

Právnické osoby alebo partnerstvá musia minimálne poskytnúť informácie týkajúce sa označenia alebo názvu spoločnosti, krajiny registrácie, adresy ich sídla a prípadne všetkých ďalších kancelárií, obchodnej e-mailovej adresy, právnej formy, identifikačného čísla a tiež mená, adresy, štátnu príslušnosť, miesto narodenia, dátum narodenia a prípadne e-mailové adresy členov predstavenstva a právnych zástupcov a akýchkoľvek konečných užívateľov výhod.

Okrem toho, ZÁKAZNÍCI v rámci svojej registrácie uvedú platobné prostriedky. EMI môže pridaný platobný prostriedok overiť (pozri článok D.III.2.).

EMI si vyhradzuje právo kedykoľvek požadovať ďalšie informácie a dokumenty na identifikáciu a overenie totožnosti ZÁKAZNÍKA a zdroja a pôvodu finančných prostriedkov, čo je potrebné najmä na dodržanie predpisov proti praniu špinavých peňazí v súvislosti s využívaním AUDIPAY. ZÁKAZNÍCI sú povinní okamžite poskytnúť tieto informácie a dokumenty EMI.

V priebehu registrácie musí ZÁKAZNÍK poskytnúť pravdivé, úplné a presné informácie a nesmie používať žiadne informácie ani údaje, na ktoré nemá oprávnenie.

Ak sa informácie poskytnuté ZÁKAZNÍKOM v rámci procesu registrácie zmenia, musí o tom bez zbytočného odkladu informovať EMI aktualizáciou príslušných údajov prostredníctvom používateľského rozhrania. V prípade potreby ZÁKAZNÍK doloží aktualizované údaje príslušnými dokumentmi.

### III. Uzavretie zmluvy

ZMLUVA o používaní AUDIPAY medzi ZÁKAZNÍKOM a EMI nadobudne účinnosť po registrácii ZÁKAZNÍKA v EMI, po úspešnom ukončení registrácie pre AUDIPAY a EMI, čím sa prijíma ponuka ZÁKAZNÍKA na uzavretie ZMLUVY. Na uzavretie tejto ZMLUVY a používanie AUDIPAY neexistuje žiadny právny nárok.

### C. Uchovávanie (platobných) údajov v EMI

Údaje (platobné) ZÁKAZNÍKA budú uložené pri registrácii bez ohľadu na to, že EMI neaktivovala PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA na používanie a neposkytuje ZÁKAZNÍKOVI platobné služby. ZÁKAZNÍCI tak nemusia znovu zadávať svoje (platobné) údaje zakaždým, keď vykonávajú platby v prospech AKCEPTAČNÝCH MIEST alebo OPERÁTOROV TRHOV prijímajúcich platby od EMI.

Po aktivácii PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA, ako je opísané v článku D, môžu byť platby naďalej spracovávané bez zapojenia PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA (napríklad preto, že OPERÁTOR TRHU neakceptuje elektronické peniaze ako platobné prostriedky). V takýchto prípadoch nebude EMI ZÁKAZNÍKOVI poskytovať platobné služby, ale iba služby uchovania údajov.

Požiadavky na uchovávanie a prenos (platobných) údajov OPERÁTOROM TRHOV a AKCEPTAČNÝM MIESTAM sa riadia článkom J. Ďalšie informácie týkajúce sa ochrany údajov a zodpovedajúcich práv ZÁKAZNÍKA nájdete v zásadách ochrany osobných údajov.

### D. Zriadenie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA

Pokiaľ EMI aktivovala PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA na používanie, môže ZÁKAZNÍK používať AUDIPAY, ako je uvedené nižšie v tomto článku D.

#### I. Obsah zmluvy

Platobné riešenie AUDIPAY umožňuje ZÁKAZNÍKOM odosielať alebo prijímať elektronické peniaze („**E-PENIAZE**“) v zmysle smernice 2009/110/ES (smernica o elektronických peniazoch) a novelizovaného zákona z 10. novembra 2009 o platobných službách („**ZÁKON Z ROKU 2009**“). E-PENIAZE, ktoré má EMI vydať, budú pozostávať z peňažných jednotiek vydaných výmenou za bankové peniaze a použiteľných na platby. E-PENIAZE je možné kedykoľvek previesť späť na bankové peniaze. EMI neplatí žiadne úroky zo zostatku E-PENIAZÍ („**ZOSTATOK**“), pretože taký ZOSTATOK predstavuje E-PENIAZE a nie bankový vklad. Z dôvodu, že ide o E-PENIAZE, ZOSTATOK taktiež nepodlieha zákonnej ochrane vkladov.

EMI poskytne ZÁKAZNÍKOVI PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA pri použití AUDIPAY, na ktorý je možné pripísať E-PENIAZE vydané EMI. Prostredníctvom myAudi alebo príslušnej webovej stránky, alebo aplikácie OPERÁTORA TRHU alebo Akceptačného miesta s integrovanými platobnými funkciami (spolu „**POUŽÍVATEĽSKÉ ROZHRANIE**“), ZÁKAZNÍK môže vykonávať platby E-PENIAZMI AKCEPTAČNÝM MIESTAM alebo OPERÁTOROM TRHOV, a pokiaľ je takáto funkcia povolená pre príslušné trhovisko, ďalším používateľom („**ĎALŠÍ POUŽÍVATEĽIA**“), (AKCEPTAČNÉ MIESTA, OPERÁTORI TRHOV a ĎALŠÍ POUŽÍVATEĽIA sa tiež spoločne označujú ako „**PRÍJEMCOVIA PLATIEB**“). PRÍJEMCOVIA PLATIEB majú tiež E-PENIAŽNÝ účet v EMI („**PLATOBNÝ ÚČET PRÍJEMCU PLATBY**“). Okrem toho, ZÁKAZNÍCI môžu prostredníctvom AUDIPAY prijímať E-PENIAŽNÉ platby vykonané AKCEPTAČNÝMI MIESTAMI alebo OPERÁTORMI TRHOV, a pokiaľ je takáto funkcia povolená pre príslušné trhovisko, ĎALŠÍMI POUŽÍVATEĽMI.

Úloha EMI je obmedzená na umožnenie ZÁKAZNÍKOM odosielať a prijímať platby prostredníctvom AUDIPAY. EMI nie je zapojená do právnych transakcií, ktoré sú podkladom platieb. EMI predovšetkým nie je zodpovedná za produkty a služby, ktoré ZÁKAZNÍCI kupujú od AKCEPTAČNÝCH MIEST alebo OPERÁTOROV TRHOV pomocou AUDIPAY.

## **II. Odlišné podmienky pre KOMERČNÝCH ZÁKAZNÍKOV**

Ak ZÁKAZNÍK nie je spotrebiteľom (t. j. nie fyzickou osobou, ktorá používa AUDIPAY na účel, ktorý nemožno pripísať obchodnej alebo profesionálnej činnosti), ZÁKAZNÍK súhlasí s tým, že v súlade s článkami 38 a 61 smernice (EÚ) 2015/2366, ustanovenia hlavy III, článku 62 ods. 1, článku 64 ods. 3, článkov 72, 74, 76, 77, 80 a 89 tejto smernice, ako sú transponované do príslušných luxemburských transpozičných zákonov, sa neuplatňujú a uplatňujú sa podmienky odlišné od tých, ktoré sú uvedené v článku 71 tejto smernice a ktoré sú transponované do príslušných luxemburských transpozičných zákonov. KOMERČNÍ ZÁKAZNÍCI (pozri článok B.I.) nie sú spotrebiteľmi a ako takí súhlasia s tým, že vyššie uvedené ustanovenia sa neuplatňujú. Pokiaľ ide o rozsah pôsobnosti týchto článkov, namiesto nich sa výlučne uplatňujú pravidlá a nariadenia uvedené v týchto ZMLUVNÝCH PODMIENKACH.

## **III. Používanie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA**

### **1. Základné funkcie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA**

Možné funkcie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA sú uvedené nižšie.

- zasielanie E-PENIAŽNÝCH platieb AKCEPTAČNÝM MIESTAM alebo OPERÁTOROM TRHOV (pozri článok D.III.4),
- prijímanie E-PENIAŽNÝCH platieb od AKCEPTAČNÝCH MIEST alebo OPERÁTOROV TRHOV (pozri článok D.III.5),
- vrátenie ZOSTATKOV (pozri článok D.III.6).

Ak to AUDIPAY podporuje, ZÁKAZNÍK môže manuálne nadotovať svoj PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA (pozri článok D.III.4) alebo odosielať E-PENIAŽNÉ platby ĎALŠÍM POUŽÍVATEĽOM, alebo prijímať E-PENIAŽNÉ platby od ĎALŠÍCH POUŽÍVATEĽOV.

ZÁKAZNÍK môže odosielať platby prostredníctvom AUDIPAY AKCEPTAČNÝM MIESTAM, OPERÁTOROM TRHOV alebo ĎALŠÍM POUŽÍVATEĽOM alebo prijímať tieto platby iba v E-PENIAZOCH. Sumy platieb sa prevedú v E-PENIAZOCH medzi PLATOBNÝM ÚČTOM POUŽÍVATEĽA a PLATOBNÝM ÚČTOM PRÍJEMCU PLATBY. ZÁKAZNÍK môže kedykoľvek požiadať o prevod ZOSTATKU na súvisiaci účet („**BANKOVÝ ÚČET**“). Zákonne to predstavuje vrátenie E-PENIAŽÍ.

### **2. Individuálny funkčný rozsah**

Individuálny funkčný rozsah PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA závisí od informácií a dokumentov, ktoré má EMI o ZÁKAZNÍKovi. Dostupné funkčné možnosti si môžete pozrieť na ÚČTE ZÁKAZNÍKA.

Po úplnej kontrole legitimity údajov ZÁKAZNÍKA je možné neobmedzené používanie AUDIPAY.

Dostupný funkčný rozsah PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA môže byť predmetom obmedzení v závislosti od adresy bydliska alebo sídla firmy alebo miesta, odkiaľ ZÁKAZNÍK pristupuje na AUDIPAY, ako aj od ďalších charakteristík ZÁKAZNÍKA.

Ak úplná kontrola legitimity nebola dokončená, ZÁKAZNÍK môže použiť AUDIPAY iba v rámci určitých obmedzení pri odosielaní, prijímaní a spätnej výmene (pozri články D.III.4.4, D.III.5.1 a D.III.6.4).

Pokiaľ ZÁKAZNÍK uviedol vo svojom ÚČTE ZÁKAZNÍKA určité platobné prostriedky, v prípade platby bude (zostávajúca) splatná suma odpísaná z PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA a súčasne automaticky doplnená z uvedeného platobného prostriedku. Z tohto dôvodu ZÁKAZNÍK všeobecne nie je závislý od dostatočného krytia na svojom PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA. ZÁKAZNÍK môže uviesť aj viac platobných prostriedkov.

Aby sa zabezpečilo, že ZÁKAZNÍK je vlastníkom platobných prostriedkov, môže EMI v prípade potreby platobné prostriedky overiť (v prípade BANKOVÉHO ÚČTU alebo kreditnej karty ako platobného prostriedku). Za týmto účelom sa v prípade BANKOVÉHO ÚČTU ako platobného prostriedku pripíše na tento BANKOVÝ ÚČET malá čiastka (napr. 0,01 EUR). V prípade takéhoto kreditu bude zaslaný overovací kód s dôvodom platby, ktorý musí ZÁKAZNÍK zadať počas procesu overovania, aby dokončil overenie BANKOVÉHO ÚČTU. V prípade kreditnej karty ako platobného prostriedku je možné vykonať overenie podľa požiadaviek príslušného vydavateľa kreditnej karty (napr. prostredníctvom 3D Secure).

Pokiaľ ZÁKAZNÍK uviedol platobný prostriedok bez overenia, funkčný rozsah PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA bude obmedzený (pozri články D.III.4.4, D.III.5.1, D.III.6.4).

Pokiaľ ZÁKAZNÍK neuviedol na ÚČTE ZÁKAZNÍKA platobný prostriedok, bude dostupný funkčný rozsah PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA ďalej obmedzený. ZÁKAZNÍK nebude môcť okrem iného využívať funkcie združovania transakcií (pozri článok D.III.4.9).

### **3. PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA**

#### **3.1 ZOSTATOK**

EMI nevypláca žiadny úrok zo ZOSTATKU na PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA, pretože taký ZOSTATOK predstavuje E-PENIAZE a nie bankový vklad. Z dôvodu, že ide o E-PENIAZE, ZOSTATOK taktiež nepodlieha zákonnej ochrane vkladov.

#### **3.2 Informácie o predaji a ZOSTATKOV ť účtu**

ZÁKAZNÍK si môže kedykoľvek prezerať prehľad svojich aktivít na účte prostredníctvom UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRAŇIA.

ZÁKAZNÍK si môže stiahnuť a uložiť svoje výpisy z účtu najmenej raz mesačne prostredníctvom UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRAŇIA.

EMI bude po dobu zákonnej premlčacej doby uchovávať záznamy o všetkých transakciách a údajoch týkajúcich sa PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA. EMI zabezpečuje ich dostupnosť online po dobu 24 mesiacov.

### **4. Dotácia PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA a odosielanie platieb**

Ak ZÁKAZNÍK nadotuje svoj PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA (manuálne) alebo vykoná platbu prostredníctvom AUDIPAY príjemcovi platby, vystaví tým platobný príkaz pre EMI na pripísanie prikázanej sumy na jeho vlastný PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA, respektíve PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA PRÍJEMCU PLATBY.

#### **4.1 Podmienky vykonania**

Nižšie uvedené podmienky vykonania sa vzťahujú na manuálnu dotáciu PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA a platbu príjemcovi platby. ZÁKAZNÍK:

- sa úspešne prihlási zadaním prístupových údajov,
- vyplní všetky povinné polia pre platobný príkaz,
- zadá potrebné informácie týkajúce sa platobných prostriedkov, ktoré sa majú použiť a ktoré poskytujú dostatočné krytie,
- zadá potrebné informácie o príjemcovi platby, napríklad meno používateľa, kontaktné údaje alebo údaje o účte („ID ZÁKAZNÍKA“); EMI je oprávnená realizovať platobný príkaz výlučne na základe ID ZÁKAZNÍKA uvedeného ZÁKAZNÍKOM (ID ZÁKAZNÍKA je jedinečný identifikátor v zmysle ZÁKONA Z ROKU 2009),
- nariadi EMI, aby vykonala platbu potvrdením platobného príkazu (napr. kliknutím na tlačidlo) alebo prostredníctvom trvalého súhlasu s inkasom (pozri článok D.III.4.8) alebo akýmkoľvek iným spôsobom dohodnutým s EMI.



## 4.2 Doba vykonania

Platobný príkaz je realizovaný okamžite, to znamená, že prikázaná suma bude odpísaná priamo z PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA a pripísaná na PLATOBNÝ ÚČET PRÍJEMCU PLATBY. Suma platobnej transakcie bude príjemcovi platby k dispozícii okamžite po jej pripísaní na PLATOBNÝ ÚČET PRÍJEMCU PLATBY.

## 4.3 Odvolanie

ZÁKAZNÍK nemôže odvolať platobný príkaz po jeho prijatí EMI. Platobný príkaz je prijatý po úspešnom prenose prostredníctvom UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRANIA. Vyššie uvedené neplatí, ak ZÁKAZNÍK nariadil EMI prostredníctvom príkazu na inkaso (pozri článok D.III.4.8), aby opakovane vybral E-PENIAZE z jeho PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA. V takom prípade môže ZÁKAZNÍK odvolať platobný príkaz do konca pracovného dňa pred dohodnutým dátumom splatnosti. „**PRACOVNÝ DEŇ**“ znamená akýkoľvek deň okrem soboty alebo nedele, v ktorý i) funguje TARGET2 a ii) banky v Luxemburgu sú všeobecne otvorené. Ak platobnú transakciu inicioval poskytovateľ platobných iniciačných služieb, ZÁKAZNÍK nemôže odvolať platobný príkaz po tom, čo súhlasil s iniciovaním platobného príkazu.

## 4.4 Limit pre odchádzajúce platby

V závislosti napríklad od kontroly legitimity ZÁKAZNÍKA môže existovať pravidelný (napr. mesačný alebo ročný) limit na prevody pre PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA zo zákonných dôvodov alebo z dôvodov riadenia rizika s cieľom minimalizovať riziko nezaplatenia.

Okrem týchto limitov prevodu je všeobecne možné posilať neobmedzené E-PENIAŽNÉ platby. To si však vyžaduje, aby EMI vykonal úplnú kontrolu legitimity ZÁKAZNÍKA, keďže EMI je zo zákona povinná identifikovať ZÁKAZNÍKA a prípadne overiť jeho totožnosť a zdroj/pôvod finančných prostriedkov. EMI bude informovať ZÁKAZNÍKA o informáciách a dokumentoch potrebných na kontrolu legitimity.

## 4.5 Platobné metódy

ZÁKAZNÍK musí určiť platobný prostriedok ako zdroj financovania svojho PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA. V tejto súvislosti ZÁKAZNÍK oprávňuje EMI na zaťaženie takého platobného prostriedku, ak chce uskutočniť platbu príjemcovi platby pomocou AUDIPAY alebo nadotovať PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA. EMI vydáva E-PENIAZE v rovnakej sume ZÁKAZNÍKovi a spočiatku vždy pripíše túto čiastku na PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA v súlade s pokynmi ZÁKAZNÍKA. V prípade platby príjemcovi platby dáva ZÁKAZNÍK pokyn EMI, aby previedla E-PENIAZE z PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA na PLATOBNÝ ÚČET PRÍJEMCU PLATBY.

Ak bolo pre PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA špecifikovaných viac platobných prostriedkov, EMI použije dostupné platobné prostriedky v tomto poradí:

1. ZOSTATOK E-PENIAŽÍ dostupný na PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA,
2. BANKOVÝ ÚČET (SEPA inkaso alebo podobný postup pre inkaso),
3. Kreditná karta,
4. Alternatívne platobné prostriedky, ak existujú.

EMI môže toto poradie kedykoľvek zmeniť.

Ak má ZÁKAZNÍK dostatočný ZOSTATOK na svojom PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA, EMI vždy najskôr použije tento ZOSTATOK. Ak ZOSTATOK na PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA postačuje iba na časť platby, EMI zúčtuje neuhradenú sumu z uvedeného platobného prostriedku. ZÁKAZNÍK môže určiť viac BANKOVÝCH ÚČTOV, kreditných kariet alebo alternatívnych platobných prostriedkov.

## 4.6 Platobné prostriedky

SEPA inkaso (alebo podobný postup pre inkaso) a kreditná karta sú v súčasnosti ZÁKAZNÍKovi k dispozícii ako platobné prostriedky. ZÁKAZNÍK môže mať z času na čas k dispozícii aj určité alternatívne platobné prostriedky.

#### 4.6.1. SEPA inkaso (alebo podobný postup pre inkaso)

V prípade, že si ZÁKAZNÍK zvolí SEPA inkaso ako platobný prostriedok pri počítačovej platbe alebo manuálnu dotáciu PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA, udelí mandát na inkaso EMI. EMI je tým ZÁKAZNÍKOM oprávnená zúčtovať z BANKOVÉHO ÚČTU príslušnú (nesplatenú) sumu. ZÁKAZNÍK zároveň zadá platobný príkaz úverovej inštitúcii, ktorá vedie jeho účet, aby zúčtovala z jeho BANKOVÉHO ÚČTU príslušnú sumu a previedla túto sumu v prospech EMI. Ak ZÁKAZNÍK uvedie BANKOVÝ ÚČET ako platobný prostriedok, EMI predloží ZÁKAZNÍKOVÍ formulár mandátu na SEPA inkaso. Údaje mandátu vrátane referencie mandátu sú kedykoľvek prístupné prostredníctvom ÚČTU ZÁKAZNÍKA. ZÁKAZNÍK môže kedykoľvek zrušiť SEPA mandát voči EMI alebo úverovej inštitúcii, ktorá vedie jeho účet.

Ak ZÁKAZNÍK použije SEPA inkaso po udelení mandátu na SEPA inkaso prostredníctvom AUDIPAY, oprávňuje EMI na použitie mandátu na SEPA inkaso pre každú platbu alebo dotáciu, ako je uvedené vyššie. Ak je to dohodnuté medzi ZÁKAZNÍKOM a úverovou inštitúciou, ktorá vedie jeho BANKOVÝ ÚČET, nároky na refundáciu voči úverovej inštitúcii, ktorá vedie BANKOVÝ ÚČET, je možné uplatniť v súlade so zákonnými a zmluvnými predpismi až do 8 týždňov od dátumu zaúčtovania platby.

EMI bude vopred informovať ZÁKAZNÍKA o platbách realizovaných prostredníctvom SEPA inkasa. Lehota na predbežné oznámenie sa skraca na jeden deň.

V prípade zlyhania inkasa (napr. pretože BANKOVÝ ÚČET nemá dostatočné krytie, informácie o účte sú nesprávne alebo prístup k BANKOVÉMU ÚČTU nie je možný z iných dôvodov), ZÁKAZNÍK oprávňuje EMI zaťažiť kreditnú kartu, alternatívny platobný prostriedok alebo iný BANKOVÝ ÚČET uvedený na ÚČTE ZÁKAZNÍKA sumou platby plus poplatkami za neúspešné inkaso (pozri článok I) alebo sa pokúsiť znova zinkasovať sumu platby a poplatkov prostredníctvom inkasa z BANKOVÉHO ÚČTU, pokiaľ ZÁKAZNÍK ešte nevyrovnal nesplatenú sumu iným spôsobom. EMI bude počas procesu platby informovať ZÁKAZNÍKA o platobnom prostriedku, ktorý sa na tento účel použije. EMI neposkytne samostatné oznámenie o výške a časovom limite pred opätovným odoslaním inkasa.

V súvislosti s postupmi inkasa inými ako SEPA inkaso, sa uplatňujú pravidlá príslušného postupu inkasa stanovené takouto inkasnou schémou, najmä podľa dohody medzi ZÁKAZNÍKOM a úverovou inštitúciou, ktorá vedie BANKOVÝ ÚČET.

#### 4.6.2. Kreditná karta

Ak si ZÁKAZNÍK zvolil ako platobný prostriedok kreditnú kartu, oprávňuje EMI zaťažiť túto kreditnú kartu príslušnou sumou platby. ZÁKAZNÍK môže autorizáciu kedykoľvek ukončiť odstránením príslušnej kreditnej karty ako platobného prostriedku z ÚČTU ZÁKAZNÍKA.

V prípade reklamácie platby kreditnou kartou („CHARGEBACK“) ZÁKAZNÍK oprávňuje EMI na zúčtovanie kumulovaných poplatkov (pozri článok I) z PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA.

#### 4.6.3. Alternatívne platobné prostriedky

ZÁKAZNÍK môže tiež použiť určité alternatívne platobné prostriedky, ktoré EMI príležitostne akceptuje. ZÁKAZNÍK nemá právo na to, aby sa ako platobný prostriedok použil nejaký konkrétny alternatívny platobný prostriedok a EMI nezaručuje možnosť použiť ako platobný prostriedok akýkoľvek konkrétny alternatívny platobný prostriedok. Takéto alternatívne platobné prostriedky tak môže EMI príležitostne prijať podľa svojho uváženia a EMI môže kedykoľvek a bez predchádzajúceho upozornenia rozhodnúť, že už nebude akceptovať použitie žiadnych alternatívnych platobných prostriedkov.

V prípade, že ZÁKAZNÍK používa alternatívny platobný prostriedok, bude presmerovaný na webovú stránku poskytovateľa alternatívneho platobného prostriedku, aby sa pripojil priamo k službe ponúkanej poskytovateľom alternatívneho platobného prostriedku a vydal príslušné pokyny poskytovateľovi alternatívneho platobného prostriedku. Týmto sa objasňuje, že také použitie alternatívneho platobného prostriedku sa uskutoční v kontexte zmluvného vzťahu existujúceho medzi ZÁKAZNÍKOM a poskytovateľom alternatívneho platobného prostriedku a na výlučnú zodpovednosť tohto poskytovateľa alternatívneho platobného prostriedku. EMI nemôže niesť zodpovednosť za akékoľvek problémy, ktoré vzniknú v dôsledku použitia alternatívneho platobného prostriedku. Aby sa predišlo pochybnostiam, všetky ustanovenia týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK týkajúce sa reklamácií, stornovania a podobných ustanovení platia aj vo vzťahu k akýmkoľvek platbám pochádzajúcim z alternatívnych platobných prostriedkov.

#### 4.6.4. Preferovaný platobný prostriedok

Pri každej platbe bude ZÁKAZNÍK informovaný o použitom platobnom prostriedku. Ak si ZÁKAZNÍK chce zvoliť iný platobný prostriedok v rozpore s dohodnutým poradím (pozri článok D.III.4.5), môže to určiť na ÚČTE ZÁKAZNÍKA. Bez ohľadu na preferovaný platobný prostriedok špecifikovaný ZÁKAZNÍKOM, EMI vždy najskôr použije ZOSTATOK, ktorý je v danom čase k dispozícii na PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA. EMI používa preferovaný platobný prostriedok iba pre prípadné nevyrovnané sumy.

Uloženie preferovaného platobného prostriedku je možné aj v prípade autorizácie inkasa (pozri článok D.III.4.8), ako aj v prípade združovania transakcií (pozri článok D.III.4.9).

#### 4.6.5. Vylúčenie platobných prostriedkov

EMI môže vylúčiť určité platobné prostriedky z dôvodu posúdenia rizika. Ak EMI vylúči platobné prostriedky, informuje o tom ZÁKAZNÍKA a navrhne jeden alebo niekoľko ďalších platobných prostriedkov, ktoré je možné namiesto toho použiť.

#### 4.6.6. Aktualizácia platobných prostriedkov

ZÁKAZNÍK musí neustále udržiavať informácie týkajúce sa platobných prostriedkov uložených na ÚČTE ZÁKAZNÍKA vždy aktuálne. Ak sa EMI v priebehu spracovania transakcií dozvie o zmene bankových údajov ZÁKAZNÍKA alebo údajov o kreditnej karte, bude EMI podľa možnosti informovať ZÁKAZNÍKA a požiada ZÁKAZNÍKA o aktualizáciu ÚČTU ZÁKAZNÍKA.

### 4.7 Kompenzácia záporného ZOSTATKU účtu

Ak má PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA negatívny ZOSTATOK (napr. v prípade zlyhania inkasa), ZÁKAZNÍK zásadne nemôže viac posilať žiadne platby prostredníctvom AUDIPAY. EMI si vyhradzuje právo umožniť ZÁKAZNÍKOVÍ v jednotlivých prípadoch vykonať ďalšie platby. Bez ohľadu na vyššie uvedené zostáva možnosť prijímať platby (splátky) vždy nedotknutá.

Okrem prípadov povoleného združovania transakcií (pozri článok D.III.4.9) bude EMI informovať ZÁKAZNÍKA, ak PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA vykazuje záporný ZOSTATOK. V priebehu získania takejto informácie môže ZÁKAZNÍK iniciovať manuálnu dotáciu svojho PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA a tým kompenzovať negatívny ZOSTATOK. Ak ZÁKAZNÍK nevyužije túto možnosť, EMI použije (podľa svojho uváženia) jednu z nasledujúcich možností na vyrovnanie záporného ZOSTATKU:

- po prijatí platieb na PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA EMI tieto prostriedky automaticky započíta s pohľadávkami voči ZÁKAZNÍKOVÍ,
- pri nasledujúcej platbe pomocou AUDIPAY, ak to EMI umožní, zaťaží EMI platobný prostriedok ZÁKAZNÍKA neuhradenou čiastkou spolu s čiastkou platby a informuje o tom ZÁKAZNÍKA,
- v prípade zlyhania inkasa môže EMI zaťažiť kreditnú kartu alebo sa pokúsiť realizovať inkaso znova, alebo
- zaťažiť ľubovoľný určený platobný prostriedok.

### 4.8 SÚHLAS S INKASOM pre opakujúce sa platby

Ak ZÁKAZNÍK nakupuje tovar a služby Akceptačného miesta alebo OPERÁTORA TRHU prostredníctvom AUDIPAY, môže autorizovať akceptačné miesto alebo OPERÁTORA TRHU („**SÚHLAS S INKASOM**“) na inkasovanie opakujúcich sa platieb zo svojho PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA prostredníctvom trvalého príkazu (nazývaného tiež „**PREDPLATNÉ**“). PREDPLATNÉ predstavuje debetné platby, ktoré sa vykonávajú pravidelne alebo nepravidelne a je možné ho nastaviť prostredníctvom UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRAŇIA. ZÁKAZNÍK môže konkrétne obmedziť debet voči akceptačnému miestu alebo OPERÁTOROVI TRHU z hľadiska času a čiastok (jednorazová a/alebo celková suma). ZÁKAZNÍK môže prostredníctvom UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRAŇIA kedykoľvek ukončiť PREDPLATNÉ voči akceptačnému miestu alebo OPERÁTOROVI TRHU alebo EMI. Ukončenie musí byť vyhlásené jeden PRACOVNÝ DEŇ pred dátumom debetu.

Poskytnutím SÚHLASU S INKASOM ZÁKAZNÍK súčasne udelí súhlas na odpísanie sumy opakovanej faktúry požadovanej akceptačným miestom alebo OPERÁTOROM TRHU z PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA a pripísaním na PLATOBNÝ ÚČET PRÍJEMCU PLATBY. To platí dovtedy, kým ZÁKAZNÍK nevytvorí SÚHLAS S INKASOM. EMI nie je povinná kontrolovať debet akceptačného miesta alebo OPERÁTORA TRHU, pokiaľ

ide o zhodu so SÚHLASOM S INKASOM. EMI nebude vopred informovať ZÁKAZNÍKA o platbách uskutočnených prostredníctvom SÚHLASU S INKASOM. ZÁKAZNÍK však môže o avízo požiadať príslušné akceptačné miesto alebo OPERÁTORA TRHU.

ZÁKAZNÍK môže požiadať o vrátenie debetovanej sumy, ak:

- - počas udelenia súhlasu nebola uvedená presná suma a
- suma zaúčtovanej platby presahuje sumu, ktorú by ZÁKAZNÍK mohol očakávať na základe jeho predchádzajúcich výdavkov a relevantných okolností konkrétneho prípadu.

Nárok na vrátenie platby je vylúčený, ak ho ZÁKAZNÍK neuplatní voči EMI do 8 týždňov od dátumu odpísania príslušnej sumy platby.

ZÁKAZNÍK musí na žiadosť EMI uviesť skutkové okolnosti, na ktorých je založený jeho nárok na vrátenie platby. EMI si vyhradzuje právo požadovať ďalšie informácie s cieľom náležite posúdiť okolnosti a najmä to, či sú požiadavky splnené.

Nárok na vrátenie platby nie je možné uplatniť, ak ZÁKAZNÍK dal EMI súhlas s okamžitým vykonaním platobnej transakcie a s ohľadom na okolnosti mu boli poskytnuté alebo sprístupnené informácie o plánovanej platobnej transakcii v dohodnutej podobe EMI alebo príjemcom platby najmenej štyri týždne pred dátumom splatnosti.

Do desiatich PRACOVNÝCH DNÍ po prijatí žiadosti o vrátenie platby EMI buď vráti celú sumu platobnej transakcie, alebo informuje ZÁKAZNÍKA o dôvodoch zamietnutia vrátenia platby. Ak ZÁKAZNÍK neakceptuje dôvody takéhoto odmietnutia, môže sa obrátiť na orgány uvedené v článku R.

KOMERČNÍ ZÁKAZNÍCI nemajú nárok na vyššie uvedené žiadosti o vrátenie platby.

#### 4.9 Združovanie transakcií

EMI môže združovať platby ZÁKAZNÍKOV až do výšky individuálne určenej EMI („**ZDRUŽENÝ LIMIT**“). ZDRUŽENÝ LIMIT nemôže prekročiť 199,00 EUR. ZÁKAZNÍK je povinný a oprávnený okamžite splatiť združenú sumu a EMI je oprávnená požadovať okamžité splatenie združenej sumy po pripísaní príslušnej sumy E-PENÁŽÍ na PLATOBNÝ ÚČET PRÍJEMCU PLATBY.

Avšak v procese združovania transakcií a v prípade, že ZÁKAZNÍK nesplatiť združenú sumu okamžite, EMI stiahne peniaze z uložených platobných prostriedkov najneskôr po dosiahnutí individuálne stanoveného ZDRUŽENÉHO LIMITU alebo ak končí „**OBDOBIE ZDRUŽOVANIA**“ (mesačne, desiaty deň každého mesiaca alebo, ak taký deň nie je PRACOVNÝM DŇOM, nasledujúci PRACOVNÝ DEŇ). EMI potom automaticky zaúčtuje príslušnú sumu na ťarchu určeného platobného prostriedku. Z tohto dôvodu môže ZÁKAZNÍK určiť preferovaný platobný prostriedok (pozri článok D.III.4.6.4). Čiastky presahujúce ZDRUŽENÝ LIMIT budú vždy odpísané priamo z (preferovaného) platobného prostriedku v plnej výške. Ak má ZÁKAZNÍK na svojom PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA dostatočný ZOSTATOK, EMI najskôr použije tento ZOSTATOK (pozri článok D.III.4.6.4.).

Každý ZÁKAZNÍK musí priebežne udržiavať dostatočné krytie na svojich platobných prostriedkoch.

Bez ohľadu na združovanie transakcií bude suma pripísaná príjemcovi platby okamžite po vykonaní platobného príkazu.

EMI si vyhradzuje právo upraviť ZDRUŽENÝ LIMIT s účinnosťou pre nasledujúce OBDOBIE ZDRUŽOVANIA.

#### 5. Príjem platieb

ZÁKAZNÍCI môžu dostávať E-PENIAZE prostredníctvom AUDIPAY na svoj PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA prostredníctvom platieb E-PENÁŽÍ od ĎALŠÍCH UŽÍVATEĽOV (pokiaľ je takáto funkcia povolená pre príslušné trhovisko) alebo po (čiastočnom) stornovaní objednávky, napríklad po reklamácií, z akceptačného miesta alebo od OPERÁTORA TRHU.

## 5.1 Limity pre prichádzajúce platby

V závislosti, okrem iného, od overenia totožnosti ZÁKAZNÍKA môže zo zákonných dôvodov alebo z dôvodu riadenia rizika existovať pravidelné (napr. mesačné alebo ročné) obmedzenie prijímania platieb na PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA.

Okrem tohto obmedzenia príjmu platieb je všeobecne možné prijímať neobmedzené E-PEŇAŽNÉ platby. To si však vyžaduje úplné overenie totožnosti ZÁKAZNÍKA, pretože EMI je podľa všeobecného práva povinná identifikovať totožnosť ZÁKAZNÍKA po dosiahnutí limitu pre prichádzajúce platby. EMI bude informovať ZÁKAZNÍKA o dokumentoch potrebných na overenie jeho totožnosti.

## 5.2 CHARGEBACK prijatých platieb

Každé vydanie E-PEŇAZÍ na PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA bez ohľadu na to, či takúto platbu uskutočňujú ĎALŠÍ POUŽÍVATEĽIA, akceptačné miesto alebo OPERÁTOR TRHU alebo ide o dotáciu PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA prostredníctvom debetovania platobného prostriedku, je kedykoľvek predmetom potenciálneho odvolania platby.

Platbu na PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA je možné okrem iného odvolať, ak je zrušená platba z platobného prostriedku ZÁKAZNÍKA, platba od ĎALŠÍCH POUŽÍVATEĽOV alebo z akceptačného miesta alebo od OPERÁTORA TRHU. Podmienky, za ktorých je platba na PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA odvolaná z dôvodu odvolania platby z určitého platobného prostriedku (napr. SEPA inkaso alebo kreditná karta), závisia výlučne od zmluvných a zákonných podmienok platných pre príslušný platobný prostriedok. EMI nie je povinná kontrolovať zákonnosť takýchto odvolaní alebo CHARGEBACKOV.

## 6. Vrátanie ZOSTATKU PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA

Každý ZÁKAZNÍK má kedykoľvek právo previesť svoj ZOSTATOK na PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA na jeho určený platobný prostriedok v súlade s týmito ZMLUVNÝMI PODMIENKAMI. Výplata ZOSTATKU na určený platobný prostriedok predstavuje vrátenie zodpovedajúcich E-PEŇAZÍ.

### 6.1 Podmienky vykonania

Na vyplatenie ZOSTATKU na určený platobný prostriedok sa vzťahujú nasledujúce podmienky vykonania. ZÁKAZNÍK

- sa úspešne prihlási cez UŽÍVATEĽSKÉ ROZHRAŇIE pomocou Prístupových údajov,
- vyplní všetky povinné polia potrebné pre platobný príkaz,
- poskytne potrebné údaje o platobnom prostriedku, napr. údaje BANKOVÉHO ÚČTU, na ktorý bude ZOSTATOK vrátený; EMI je oprávnená vykonať platobný príkaz výlučne na základe ID ZÁKAZNÍKA uvedeného ZÁKAZNÍKOM,
- nariadi EMI, aby vykonala transakciu vrátenia (napr. kliknutím na tlačidlo alebo iným spôsobom podľa dohody s EMI),
- poskytne EMI akékoľvek zostávajúce dokumenty na účely overenia legitimacy a/alebo posúdenia rizika.

### 6.2 Doba vykonania

Pre výplatu ZOSTATKU je dohodnutá doba vykonania jeden PRACOVNÝ DEŇ (stanovené v článku D.III.4.3), ak je výplata v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru (členské štáty Európskej únie a Island, Lichtenštajnsko, Nórsko) a v eurách bez konverzie meny. Táto doba vykonania sa môže predĺžiť o jeden PRACOVNÝ DEŇ, ak sa platobný príkaz zašle do EMI v papierovej podobe.

Ak výplata zahŕňa iba jednu konverziu meny medzi eurom a menou členského štátu Európskej únie mimo eurozóny, je doba vykonania platby jeden PRACOVNÝ DEŇ za predpokladu, že sa požadovaná konverzia meny uskutoční v členskom štáte mimo eurozóny a v prípade cezhraničných platieb sa cezhraničný prevod uskutočňuje v eurách.

Pre všetky výplaty v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru denominované v mene členského štátu Európskeho hospodárskeho priestoru, inej ako euro, je doba vykonania štyri PRACOVNÉ DNI.

Pre všetky výplaty mimo Európskeho hospodárskeho priestoru bez ohľadu na menu alebo pre výplaty v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru v iných menách ako euro alebo mena členského štátu Európskeho hospodárskeho priestoru môže byť doba vykonania platby viac ako štyri PRACOVNÉ DNI.

Počas tejto doby vykonania prevedie EMI finančné prostriedky zodpovedajúce sume E-PEŇAZÍ poskytovateľovi príslušného platobného prostriedku ZÁKAZNÍKA. Táto doba vykonania začína dňom, keď ZÁKAZNÍK vystaví EMI platný platobný príkaz na výplatu ZOSTATKU a EMI takýto príkaz prijme. Ak EMI platobný príkaz prijme po 16:00 hod. luxemburského miestneho času alebo v iný ako v PRACOVNÝ DEŇ, bude sa platobný príkaz považovať za prijatý v nasledujúci PRACOVNÝ DEŇ.

### 6.3 Odvolanie

ZÁKAZNÍK nemôže príkaz na vrátenie odvolať po jeho prijatí EMI. Príkaz na vrátenie je prijatý po úspešnom prenose cez UŽÍVATEĽSKÉ ROZHRAŇNIE. Ak platobnú transakciu inicioval poskytovateľ platobných iniciačných služieb, ZÁKAZNÍK nemôže odvolať platobný príkaz po tom, čo súhlasil s iniciovaním platobného príkazu.

### 6.4 Limit pre vrátenie prostriedkov

V závislosti napríklad od kontroly legitimacy ZÁKAZNÍKA môže zo zákonných dôvodov alebo z dôvodu riadenia rizika byť nastavený pravidelný limit pre vrátenie prostriedkov z PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA. ZÁKAZNÍK má prístup k informáciám o svojom osobnom limite po prihlásení sa do ÚČTU ZÁKAZNÍKA.

V zásade je možné odstaviť limity pre vrátenie ZOSTATKOV. To si však vyžaduje, aby EMI vykonala úplnú kontrolu legitimacy ZÁKAZNÍKA. EMI bude informovať ZÁKAZNÍKA o informáciách a dokumentoch požadovaných v tejto súvislosti.

## 7. Odmietnutie platobných príkazov

EMI má právo odmietnuť vykonanie platobného príkazu vydaného ZÁKAZNÍKOM, ak:

- nie sú splnené podmienky na vykonanie stanovené v týchto ZMLUVNÝCH PODMIENKACH (pozri články D.III.4.1 a D.III.6.1),
- sa zdá, že vykonanie porušuje zmluvné, zákonné alebo iné právne ustanovenia,
- platobný príkaz obsahuje nejakú vecnú chybu,
- ZÁKAZNÍK neplní voči EMI alebo PRÍJEMCOM PLATBY svoje záväzky vyplývajúce z týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK alebo z akejkoľvek inej dohody medzi ZÁKAZNÍKOM a EMI,
- platobný príkaz nie je v súlade s formulármi dohodnutými podľa týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK,
- platobný príkaz nie je možné vykonať v plnom rozsahu, najmä z dôvodu nedostatočného krytia dostupného na PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA alebo platobných prostriedkoch,
- prostriedky potrebné na vykonanie platobného príkazu neboli účinne prijaté EMI a sú napríklad zadržané alebo zablokované tretími stranami,
- sa zdá, že platobný príkaz pochádza od neoprávnenej osoby,
- vývoj finančnej situácie ZÁKAZNÍKA alebo osoby s ním finančne spojenej ohrozuje rýchle a úplné splnenie záväzkov ZÁKAZNÍKA,
- sa zdá, že vykonanie platobného príkazu vystavuje EMI riziku zodpovednosti alebo ohrozenia reputácie,
- miestny alebo zahraničný orgán (vrátane dozorných a súdnych orgánov) zakazuje vykonanie príkazu,
- operátor trhu nepotvrdí podkladový nákup,
- tretie strany uplatňujú nárok na ZOSTATOK na PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA, alebo
- ak z akýchkoľvek dôvodov podľa týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK má byť PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA zablokovaný.

Ak EMI nevykoná platobný príkaz, bude o tom ZÁKAZNÍKA bezodkladne informovať a najneskôr do konca nasledujúceho PRACOVNÉHO DŇA uvedie dôvod. Ak je odmietnutie založené na vecných chybách, EMI bude ZÁKAZNÍKA informovať o postupe na opravu týchto chýb. Upresnenie dôvodu alebo odkaz na takýto postup je možné vynechať, ak by to predstavovalo porušenie právnych ustanovení zo strany EMI. Za oprávnené odmietnutie (pozri článok I) môže EMI požadovať poplatok.

## **8. Blokovanie použitia**

### **8.1 Blokovanie na žiadosť ZÁKAZNÍKA**

EMI na žiadosť ZÁKAZNÍKA zablokuje prístup k AUDIPAY, PLATOBNÉMU ÚČTU POUŽÍVATEĽA a/alebo prístupovým údajom, najmä v prípade STOP UPOZORNENIA podľa článku E.I.1.

### **8.2 Blokovanie na žiadosť EMI**

EMI môže ZÁKAZNÍKOVI zablokovať prístup k AUDIPAY a PLATOBNÉMU ÚČTU POUŽÍVATEĽA, ak:

- je EMI z riadneho právoplatného dôvodu oprávnená túto ZMLUVU ukončiť,
- EMI usúdi, že existuje riziko, že ZÁKAZNÍK nebude schopný splniť si svoju platobnú povinnosť,
- existujú objektívne dôvody týkajúce sa bezpečnosti PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA,
- existuje podozrenie, že došlo k neoprávnenému alebo podvodnému použitiu PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA alebo platobných informácií na PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA,
- EMI musí zablokovať PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA ZÁKAZNÍKA z dôvodu miestnych alebo zahraničných právnych alebo zmluvných ustanovení,
- EMI je požiadaná miestnym alebo zahraničným orgánom (vrátane dozorných a súdnych orgánov) o zablokovanie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA, alebo
- ak ZÁKAZNÍK nepoužíval AUDIPAY najmenej 3 roky.

EMI upozorní ZÁKAZNÍKA na blokovanie za predpokladu, že toto oznámenie nebude predstavovať porušenie právnych povinností, s uvedením príslušných dôvodov blokovania, pokiaľ je to možné pred blokovaním, najneskôr však okamžite potom, napríklad e-mailom.

Ak dôvody na blokovanie prestanú platiť, EMI zruší blokovanie a znova aktivuje PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA. EMI o tom bude ZÁKAZNÍKA okamžite informovať. EMI si vyhradzuje právo požadovať od ZÁKAZNÍKA prípadné ďalšie informácie a dokumenty na účely zistenia absencie alebo zaniknutia dôvodov blokovania.

EMI môže zakázať poskytovateľovi služieb informovania o účtoch alebo poskytovateľovi platobných iniciačných služieb prístup k PLATOBNÉMU ÚČTU POUŽÍVATEĽA, ak je to odôvodnené objektívnymi a náležite opodstatnenými dôvodmi súvisiacimi s neoprávneným alebo podvodným prístupom k platobnému účtu poskytovateľom služieb informovania o účtoch alebo poskytovateľom platobných iniciačných služieb, vrátane neoprávnenej alebo podvodnej iniciácie platobnej transakcie.

EMI bude informovať ZÁKAZNÍKA e-mailom o odmietnutí prístupu a dôvodoch tohto konania. Tieto informácie budú ZÁKAZNÍKOVI poskytované pokiaľ možno vopred, najneskôr však okamžite po odmietnutí prístupu k PLATOBNÉMU ÚČTU POUŽÍVATEĽA, pokiaľ by to neporušilo zákonné povinnosti.

EMI povolí prístup k PLATOBNÉMU ÚČTU POUŽÍVATEĽA, keď už nebudú existovať dôvody na odmietnutie prístupu.

## **9. Ustanovenia o platobných iniciačných službách a službách informovania o účtoch**

Predpisy týkajúce sa platobných iniciačných služieb a služieb informovania o účtoch nadobúdajú účinnosť a EMI tieto služby autorizuje, a to najneskôr vtedy, keď je podľa zákona povinná zabezpečiť ich prístup k AUDIPAY.

### **9.1 Platobné iniciačné služby**

ZÁKAZNÍK má právo používať platobné služby uvedené v prílohe I bode 7 smernice 2015/2366 prostredníctvom poskytovateľa platobných iniciačných služieb.

Ak ZÁKAZNÍK udelí výslovný súhlas s vykonaním platby, EMI tak urobí v súlade so svojimi zákonnými povinnosťami, aby chránilo právo ZÁKAZNÍKA používať platobnú iniciačnú službu.

EMI neoveruje, či si poskytovateľ platobných iniciačných služieb plní svoje vlastné povinnosti a nie je zodpovedná v prípade porušenia povinnosti poskytovateľom platobných iniciačných služieb.

EMI upozorňuje, že po prijatí platobného príkazu od poskytovateľa platobných iniciačných služieb ho musí oboznámiť alebo sprístupniť mu všetky informácie týkajúce sa danej platobnej transakcie.

EMI zrealizuje platobné príkazy odoslané prostredníctvom poskytovateľa platobných iniciačných služieb, pokiaľ ide o načasovanie, priority alebo poplatky, rovnakým spôsobom, ako platobné príkazy zaslané priamo ZÁKAZNÍKOM, pokiaľ neexistujú objektívne dôvody na to, aby s nimi bolo nakladané odlišne.

Poskytovanie platobných iniciačných služieb nezávisí od existencie zmluvného vzťahu na tento účel medzi poskytovateľom platobných iniciačných služieb a EMI.

## 9.2 Služby informovania o účtoch

ZÁKAZNÍK má právo využívať služby, ktoré umožňujú prístup k informáciám o platobnom účte, v tomto prípade k PLATOBNÉMU ÚČTU POUŽÍVATEĽA, v súlade s prílohou I bodom 8 smernice 2015/2366.

EMI neoveruje, či si poskytovateľ služieb informovania o účtoch plní svoje vlastné povinnosti a nie je zodpovedná v prípade porušenia povinnosti poskytovateľom služieb informovania o účtoch.

Na žiadosť poskytovateľa služieb informovania o účtoch bude EMI oznamovať alebo sprístupňovať všetky informácie týkajúce sa ZÁKAZNÍKA, jeho PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA a jeho platobných príkazov poskytovateľovi služieb informovania o účtoch.

EMI zrealizuje žiadosti o údaje zaslané prostredníctvom služieb poskytovateľa služieb informovania o účtoch bez diskriminácie, pokiaľ neexistujú objektívne dôvody na to, aby s nimi bolo nakladané odlišne.

Poskytovanie služieb informovania o účtoch nezávisí od existencie zmluvného vzťahu na tento účel medzi poskytovateľom služieb informovania o účtoch a EMI.

## E. Neoprávnené, nesprávne alebo chybné platby

### I. Povinnosť ZÁKAZNÍKA informovať a spolupracovať

#### 1. STOP UPOZORNENIE

Ak sa ZÁKAZNÍK dozvie, že došlo k strate alebo odcudzeniu niektorého z jeho zariadení vybavených na prístup k AUDIPAY (napr. mobilný telefón), alebo sa dozvie o akomkoľvek zneužití alebo inom neoprávnenom použití jeho prístupových údajov, musí o tom bez zbytočného odkladu informovať EMI („**STOP UPOZORNENIE**“). Pokiaľ ide o STOP UPOZORNENIE, ZÁKAZNÍK môže kedykoľvek kontaktovať EMI prostredníctvom

Horúcej linky pre nahlasovanie podvodov a blokovanie: +49 5361 379 3838  
E-mail: support-vwpayments@vwfs.com

ZÁKAZNÍK musí každú krádež alebo zneužitie okamžite oznámiť polícii.

Ak má ZÁKAZNÍK podozrenie, že neoprávnená osoba

- získala vedomosti o jeho prístupových údajoch, alebo
- používa jeho prístupové údaje

ZÁKAZNÍK musí zaslať STOP OZNÁMENIE.

Bez ohľadu na vyššie uvedené môže ZÁKAZNÍK podľa vlastného uváženia zablokovať svoj PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA alebo prístup k údajom.

#### 2. Povinnosť informovať o neoprávnených alebo chybných platbách

Každý ZÁKAZNÍK musí informovať EMI o akýchkoľvek neoprávnených alebo chybných platbách bez zbytočného odkladu, keď sa o nich dozvie, najneskôr do 13 mesiacov od dátumu zaúčtovania platby.

Vyššie uvedené platí aj pre platby iniciované poskytovateľom platobných iniciačných služieb.



## **II. Povinnosť starostlivosti ZÁKAZNÍKA**

### **1. Technické pripojenie k AUDIPAY**

Každý ZÁKAZNÍK nadväzuje technické pripojenie k AUDIPAY iba prostredníctvom UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRAŇIA. Za akýkoľvek prístup k AUDIPAY inými prostriedkami, ako sú uvedené v týchto ZMLUVNÝCH PODMIENKACH, bude zodpovedný ZÁKAZNÍK. Ak napríklad ZÁKAZNÍK vstúpi do myAudi nie priamo zadaním adresy URL do prehliadača, napr. prístupuje na webovú stránku pomocou odkazov, vzniká riziko, že prístupové údaje ZÁKAZNÍKA sú prístupné tretím stranám.

### **2. Ochrana prístupových údajov**

Každý ZÁKAZNÍK je zodpovedný za dodržiavanie ochrany prístupových údajov a ich odosielanie iba prostredníctvom UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRAŇIA. ZÁKAZNÍK bude uchovávať svoje prístupové údaje v bezpečí a zamedzí prístup k nim tretím stranám. Dôvodom pre to je skutočnosť, že každý, kto získá prístupové údaje, môže zneužiť AUDIPAY v rozsahu dohodnutých služieb.

V rámci ochrany pred zneužitím je potrebné vziať do úvahy nasledovné:

- prístupové údaje sa nesmú uchovávať elektronicky ani zaznamenávať v žiadnej inej podobe,
- pri zadávaní prístupových údajov je potrebné zabezpečiť, aby ostatní nemohli tieto údaje špehovať,
- prístupové údaje nebudú zadávané do iných prístupových kanálov, ako sú kanály dohodnuté v týchto ZMLUVNÝCH PODMIENKACH (napr. myAudi),
- prístupové údaje sa nesmú odovzdávať mimo AUDIPAY, napríklad prostredníctvom e-mailu a
- prístupové údaje sa nesmú ukladať spolu so zariadením vybaveným na prístup k AUDIPAY.

### **3. Bezpečnosť POUŽÍVATEĽSKÉHO SYSTÉMU**

ZÁKAZNÍK musí prijať opatrenia na ochranu používaného hardvéru a softvéru („**POUŽÍVATEĽSKÝ SYSTÉM**“). ZÁKAZNÍK musí zabezpečiť, aby použité systémy alebo aplikácie (napr. PC a súvisiaci softvér) zabezpečili bezchybné spracovanie. Predovšetkým sa musia vykonávať pravidelné kontroly súčasnými postupmi/nástrojmi na detekciu vírusov, ochranu PC alebo zariadení s pripojením na internet, aby sa zabránilo neoprávnenému prístupu tretích strán do systémov ZÁKAZNÍKA.

### **4. Kontrola správnosti údajov platieb podľa údajov zobrazených EMI**

ZÁKAZNÍK musí potvrdiť, že zobrazené údaje sa zhodujú s údajmi určenými pre transakciu rozsahu, v ktorom EMI pomocou AUDIPAY zobrazuje údaje ZÁKAZNÍKA z jeho platobných príkazov (napr. sumu a údaje o príjemcovi platby) v POUŽÍVATEĽSKOM SYSTÉME alebo v inom zariadení na potvrdenie alebo ich sprístupňuje iným spôsobom.

## **F. Trvanie a ukončenie ZMLUVY**

### **I. Trvanie**

Táto ZMLUVA nadobudne účinnosť dňom, keď EMI umožní ZÁKAZNÍKOVÍ používať AUDIPAY.

ZMLUVA sa uzatvára na dobu neurčitú a je možné ju ukončiť výpoveďou (pozri články F.II a F.III).

### **II. Ukončenie zo strany ZÁKAZNÍKA**

ZÁKAZNÍK môže tento zmluvný vzťah s EMI kedykoľvek ukončiť, ak sa obráti na služby ZÁKAZNÍKOM a požiadava o zrušenie ÚČTU ZÁKAZNÍKA vrátane PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA. Povinnosť ZÁKAZNÍKA spolupracovať pri poskytovaní informácií a dokumentov zostáva nedotknutá.

### III. Ukončenie zo strany EMI

EMI môže kedykoľvek ukončiť túto ZMLUVU v písomnej alebo textovej podobe s výpovednou lehotou dva mesiace a iniciovať uzavretie ÚČTU ZÁKAZNÍKA vrátane PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA.

Týmto nie je dotknuté právo na ukončenie zmluvy z riadneho právoplatného dôvodu bez predchádzajúceho upozornenia. Podkladom pre riadny právoplatný dôvod bude najmä odmietnutie ZÁKAZNÍKA v priebehu zmluvného vzťahu poskytnúť EMI dokumenty alebo iné informácie, ktoré EMI vyžaduje na zistenie totožnosti ZÁKAZNÍKA alebo pôvodu platieb, alebo z dôvodov riadenia rizika.

### IV. Účinok ukončenia

ZMLUVA medzi ZÁKAZNÍKOM a EMI sa končí v súlade s článkami F.II a F.III.

Po ukončení ZMLUVY je EMI oprávnená zrušiť všetky čakajúce transakcie. Všetky E-PENIAZE, ktoré sa v čase ukončenia ZMLUVY nachádzajú na PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA, sa skonvertujú a príslušné finančné prostriedky EMI vyplatí na platobný prostriedok ZÁKAZNÍKA po odpočítaní všetkých súm dlžných EMI za predpokladu, že boli splnené všetky potrebné požiadavky (pozri článok D.III.6.4) v súvislosti s plátbou (napr. PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA nemožno uzavrieť z dôvodu obchádzania obmedzení týkajúcich sa platieb E-PEŇAZÍ) a nedošlo k porušeniu právnych povinností. Zákonne to predstavuje vrátenie E-PEŇAZÍ.

Po ukončení ZMLUVY bude ZÁKAZNÍK naďalej platiť všetky náklady a poplatky a plniť všetky ďalšie platobné záväzky, ktoré môžu vzniknúť až do konečného vysporiadania všetkých obchodných vzťahov na základe alebo v súvislosti s nimi. Potom ako ukončenie nadobudne účinnosť, ZÁKAZNÍK sa už nebude môcť prihlásiť do AUDIPAY prostredníctvom UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRANIA.

### V. Spiaci účet

Ak ZÁKAZNÍK neposkytol vo vzťahu k PLATOBNÉMU ÚČTU POUŽÍVATEĽA žiadne zdokumentované pokyny alebo neuskutočnil žiadne transakcie z PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA počas 3 rokov, je EMI oprávnená zablokovať prístup (pozri článok D.III.8.2). Okrem toho je EMI oprávnená uzavrieť PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA. V priebehu uzatvárania PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA musí EMI nájsť ZÁKAZNÍKA a v prípade potreby zistiť alebo znovu zistiť totožnosť ZÁKAZNÍKA a v prípade potreby vykonať ďalšie skúmania týkajúce sa pôvodu finančných prostriedkov na PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA. ZÁKAZNÍK musí poskytnúť všetky potrebné informácie a dokumenty požadované EMI. Náklady na uzavretie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA bude znášať ZÁKAZNÍK. Za podmienky, že si ZÁKAZNÍK splní všetky svoje povinnosti a nebudú tomu brániť žiadne právne dôvody, EMI vyplatí ZOSTATOK na PLATOBNOM ÚČTE POUŽÍVATEĽA v prospech platobného prostriedku ZÁKAZNÍKA.

### G. Zodpovednosti

EMI sa bude usilovať poskytovať nepretržitý a bezpečný prístup k AUDIPAY, hoci to nie je možné zabezpečiť za každých okolností. Najmä z dôvodu vyššej moci, nepokojov, štrajkov, terorizmu, vojen alebo prírodných javov alebo iných udalostí, za ktoré EMI nenesie zodpovednosť, alebo v dôsledku udalostí mimo primeranú kontrolu EMI (napríklad vládne opatrenia v krajine alebo v zahraničí, alebo spoľahlivosť a dostupnosť dátových pripojení) sa môžu vyskytnúť chyby a opomenutia. ZÁKAZNÍK taktiež uznáva, že prístup k AUDIPAY môže byť občas obmedzený, aby bolo možné vykonať opravy, údržbu alebo spustiť nové funkcie alebo služby.

EMI sa bude usilovať zabezpečiť, aby sa platobné príkazy spracovali v stanovenej dobe na vykonanie.

ZÁKAZNÍK je zodpovedný za dodržiavanie zákonov a iných právnych predpisov platných v jeho jurisdikcii v súvislosti s používaním AUDIPAY, vrátane všetkých exportno-importných predpisov, daňových predpisov a devízových predpisov.

## **H.            Zodpovednosť**

### **I.            Zodpovednosť ZÁKAZNÍKA za neoprávnené/nezákonné platobné transakcie**

Ak pred STOP OZNÁMENÍM dôjde k neoprávnenej platobnej transakcii v dôsledku zneužitia prístupových údajov, ZÁKAZNÍK bude zodpovedať EMI za výsledné škody až do výšky 50 EUR bez ohľadu na nedbanlivosť.

Uvedené neplatí, ak:

- a) zneužitie prístupových údajov nebolo pre ZÁKAZNÍKA badateľné pred uskutočnením platby, alebo
- b) stratu spôsobila EMI, jej zamestnanci, agenti alebo poskytovatelia služieb.

KOMERČNÍ ZÁKAZNÍCI budú zodpovední za škody vzniknuté z neautorizovaných platobných transakcií do výšky presahujúcej 50 EUR, ak úmyselne alebo z nedbanlivosti porušili svoje oznamovacie povinnosti a povinnosti náležitej starostlivosti podľa článkov E.I a E.II.

ZÁKAZNÍK nie je povinný nahradiť škody podľa vyššie uvedených odsekov, ak nebol schopný doručiť STOP OZNÁMENIE podľa článku E.I.1, pretože EMI nezaručila svoju schopnosť prijímať STOP OZNÁMENIA a tým bola spôsobená škoda.

ZÁKAZNÍK okrem toho nie je povinný nahradiť škody podľa vyššie uvedených odsekov, ak EMI nepožiadala o silnú autentifikáciu ZÁKAZNÍKA, aj keď bola povinná tak urobiť.

Ak dôjde k nepovoleným platobným transakciám pred STOP OZNÁMENÍM a ZÁKAZNÍK úmyselne alebo z dôvodu hrubej nedbanlivosti porušil svoje povinnosti náležitej starostlivosti podľa týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK, potom ZÁKAZNÍK musí plne nahradiť vzniknuté škody, ibaže EMI nepožiadala o silnú autentifikáciu ZÁKAZNÍKA, aj keď bola povinná tak urobiť. Hrubá nedbanlivosť ZÁKAZNÍKA sa môže uplatniť najmä v prípade, že porušuje svoje povinnosti podľa článkov E.I a E.II.

Pokiaľ ZÁKAZNÍK konal s podvodným úmyslom, bude za to niesť plnú zodpovednosť.

### **II.          Nároky ZÁKAZNÍKA voči EMI na refundáciu a odškodnenie**

#### **1.          Refundácia za neoprávnené platby z PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA**

V prípade neoprávnenej platby musí EMI bezodkladne a najneskôr do konca nasledujúceho PRACOVNÉHO DŇA vrátiť sumu platby ZÁKAZNÍKovi. Vrátenie prostriedkov EMI nevyplatí, kým nebude o platbe informovaná. Ak bola suma odpísaná z PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA, EMI musí vrátiť PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA do stavu, v akom by bol bez debetu z dôvodu neoprávnenej platby. Povinnosť refundácie sa nevzťahuje na EMI, ak má oprávnené dôvody na podozrenie, že ZÁKAZNÍK konal podvodne, a ak o týchto dôvodoch písomne informovala príslušný orgán. Ak sa toto podozrenie nepotvrdí, povinnosť refundácie sa obnoví.

Ak platobnú transakciu iniciuje poskytovateľ platobných iniciačných služieb, EMI vráti sumu neautorizovanej platobnej transakcie okamžite, najneskôr do konca nasledujúceho PRACOVNÉHO DŇA, a ak je to potrebné, uvedie debetovaný PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA do stavu v ktorom by bol bez neautorizovanej platobnej transakcie.

EMI nebude vyplácať žiadne ďalšie finančné náhrady.

## 2. Refundácia v prípade nevykonania, nesprávneho alebo oneskoreného vykonania oprávneného platobného príkazu ZÁKAZNÍKA

V prípade nevykonania alebo nesprávneho vykonania oprávneného platobného príkazu môže ZÁKAZNÍK požadovať okamžitú a úplnú refundáciu sumy platby od EMI za predpokladu, že platba nebola vykonaná alebo bola vykonaná nesprávne. Ak bola suma odpísaná z PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA, EMI vráti účet späť do stavu, v akom by bol, keby k odpísaniu nedošlo z dôvodu nevykonania alebo nesprávneho vykonania platobnej transakcie. Ak boli od sumy platby odpočítané poplatky, EMI prevedie odpočítanú sumu okamžite ZÁKAZNÍKovi.

ZÁKAZNÍK môže požiadať o refundáciu poplatkov, ktoré mu boli účtované v súvislosti s nevykonaním alebo nesprávnym vykonaním platobného príkazu zo strany EMI, alebo zaúčtované na ľarchu PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA.

V prípade nesprávneho vykonania platobného príkazu môže EMI, s výnimkou refundácie, v maximálnej možnej miere iniciovať aj nápravné opatrenie, ak platobný príkaz obsahuje všetky informácie potrebné na prijatie nápravných opatrení vo vzťahu k príslušnému nesprávne vykonanému príkazu, najmä v prípadoch, keď EMI previedla sumu, ktorá sa líši od sumy uvedenej v platobnom príkaze.

Ak nesprávne vykonanie spočíva v tom, že poskytovateľ platobných služieb príjemcu prijme platbu až po uplynutí doby na vykonanie („MEŠKANIE“), predchádzajúce nároky budú vylúčené. Ak ZÁKAZNÍKovi bola spôsobená strata v dôsledku MEŠKANIA, EMI bude zodpovedať voči SÚKROMNÝM ZÁKAZNÍKOM v súlade s článkom H.II.3 a voči OBCHODNÝM ZÁKAZNÍKOM v súlade s článkom H.II.4. Ak sa platobný príkaz nevykoná alebo sa vykoná nesprávne, na žiadosť ZÁKAZNÍKA EMI vyhľadá platobný príkaz a informuje ZÁKAZNÍKA o výsledku.

V prípade nevykonania alebo nesprávneho vykonania platobnej transakcie sa EMI, bez ohľadu na akúkoľvek zodpovednosť, na požiadanie bude usilovať vysledovať platobnú transakciu a oznámi výsledok ZÁKAZNÍKovi. ZÁKAZNÍKovi nebude z tohto dôvodu účtovaný žiadny poplatok.

Pokiaľ bol platobný príkaz iniciovaný ZÁKAZNÍKOM prostredníctvom poskytovateľa platobných iniciačných služieb, EMI vráti ZÁKAZNÍKovi sumu platobných transakcií, ktoré sa nevykonali alebo sa vykonali nesprávne a aktualizuje debetovaný PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA tak, aby zodpovedal stavu, ktorý mal pred vykonaním príslušnej nesprávnej platobnej transakcie.

Poskytovateľ platobných iniciačných služieb musí preukázať, že platobný príkaz bol prijatý EMI a že v rámci svojej zodpovednosti bola platobná transakcia autentifikovaná, náležite zaznamenaná a nepoškodená technickou chybou alebo iným nedostatkom v súvislosti so zlyhaním, nesprávnym alebo oneskoreným vykonaním transakcie.

## 3. Kompenzácia

V prípade nevykonania alebo nesprávneho vykonania autorizovaného platobného príkazu alebo v prípade neoprávnenej platby môže ZÁKAZNÍK požadovať od EMI kompenzáciu škody alebo straty, na ktoré sa doteraz nevzťahujú články H.II.1 a H.II.2. To neplatí, ak EMI nie je zodpovedná za porušenie povinností. EMI bude zodpovedať za chybu sprostredkovateľa, akoby bola jej vlastná, ibaže bola podstatne spôsobená sprostredkovateľom, ktorého určil ZÁKAZNÍK. Ak ZÁKAZNÍK prispel k vzniku škody alebo straty v dôsledku zavineného správania, na základe zásad spoluúčasti z nedbanlivosti sa určí do akej miery musia EMI a ZÁKAZNÍK znášať stratu alebo škodu.

Zodpovednosť podľa predchádzajúceho odseku je obmedzená najviac na 12 500 EUR. Toto obmedzenie sa nevzťahuje:

- na neoprávnené prevody,
- v prípadoch úmyselného zneužitia alebo hrubej nedbanlivosti EMI,
- pri rizikách, ktoré EMI výnimočne prevzala a
- stratách na úrokoch, ak je ZÁKAZNÍK súkromným ZÁKAZNÍKOM.

#### **4. Nároky na náhradu škody zo strany KOMERČNÝCH ZÁKAZNÍKOV v prípade nevykonania autorizovaných platobných príkazov, nesprávneho vykonania autorizovaných platobných príkazov alebo neoprávnených platobných príkazov**

Odchyľne od kompenzácie a nárokov na náhradu škody podľa článkov H.II.1 a H.II.2 KOMERČNÍ ZÁKAZNÍCI môžu požadovať náhradu škody v prípade nevykonania, nesprávneho alebo oneskoreného vykonania autorizovaných platobných príkazov alebo neoprávnených platobných príkazov iba v rámci obmedzení v zmysle nasledujúcich ustanovení:

- EMI zodpovedá za svoje vlastné zavinenie. Ak ZÁKAZNÍK prispel k vzniku škody alebo straty v dôsledku nedbalého konania, na základe zásad spoluúčasti z nedbanlivosti sa určí do akej miery musia EMI a ZÁKAZNÍK znášať stratu alebo škodu.
- EMI nezodpovedá za chybu sprostredkovateľa. V takom prípade sa zodpovednosť EMI obmedzí na starostlivý výber a poučenie sprostredkovateľa (príkaz postúpený tretej strane). EMI nebude zodpovedná za porušenia zo strany sprostredkovateľských orgánov využívaných EMI.
- Nárok ZÁKAZNÍKA na kompenzáciu je kvantitatívne obmedzený na sumu platby vrátane poplatkov a úrokov účtovaných EMI. V rozsahu, v akom sa to týka uplatnenia nárokov za následné škody, je nárok obmedzený na najviac 12 500 EUR na platobný príkaz. Tieto obmedzenia zodpovednosti sa neuplatnia v prípade úmyselného konania alebo hrubej nedbanlivosti zo strany EMI, alebo na riziká, ktoré EMI vedome prevzala.

ZÁKAZNÍK výslovne súhlasí, že bude výlučne niesť riziká, na ktoré sa nevzťahujú vyššie uvedené nároky na náhradu škody.

#### **5. Vylúčenie zodpovednosti a námietky**

Zodpovednosť EMI podľa článkov H.II.1 až H.II.4 je vylúčená:

- ak EMI preukáže ZÁKAZNÍKovi, že príjemca platby alebo jeho poskytovateľ platobných služieb prijal sumu platby včas a v plnej výške, alebo
- pokiaľ bol platobný príkaz riadne vykonaný s použitím chybného ID ZÁKAZNÍKA uvedeného ZÁKAZNÍKOM. Za týchto okolností však ZÁKAZNÍK môže požiadať EMI, aby sa pokúsila pomocou vhodných prostriedkov, ktoré má k dispozícii, usilovať o vymáhanie sumy platby. Ak vymáhanie sumy platby nie je možné, poskytne EMI ZÁKAZNÍKovi na jeho písomnú žiadosť všetky informácie, ktoré má a ktoré sú pre ZÁKAZNÍKA relevantné na účely právnych krokov na uplatnenie nároku na vrátenie sumy. Za toto vymáhanie bude EMI účtovať poplatok uvedený v sadzobníku poplatkov (pozri článok I).

Nároky ZÁKAZNÍKA v súlade s článkami H.II.1 až H.II.4 a námietky ZÁKAZNÍKA proti EMI z dôvodu nevykonaných alebo nesprávne vykonaných platobných príkazov alebo z dôvodu neoprávnených platobných príkazov sú vylúčené, pokiaľ ZÁKAZNÍK bezodkladne o nich neinformuje EMI po získaní informácií o odpísaní neoprávneného alebo nesprávne vykonaného platobného príkazu, alebo najneskôr do 13 mesiacov od dátumu zaúčtovania neoprávneného alebo nesprávne vykonaného platobného príkazu. Toto obmedzenie začne plynúť, iba ak EMI informuje ZÁKAZNÍKA o zadaní debetnom obrate z platobného príkazu dohodnutým komunikačným kanálom pre informáciu o účte, a to najneskôr do jedného mesiaca od debetného obratu. V opačnom prípade sa plynutie premlčacej doby spustí dňom, keď EMI informuje ZÁKAZNÍKA. ZÁKAZNÍK môže uplatniť nároky na kompenzáciu v súlade s článkom H.II.3 aj po uplynutí vyššie uvedeného obmedzenia, pokiaľ mu bolo bránené v dodržiavaní ustanovení tohto článku nie z vlastnej viny. V prípade KOMERČNÝCH ZÁKAZNÍKOV platí premlčacia doba 60 dní od dátumu debetu autorizácie alebo nesprávne vykonaného platobného príkazu.

Vynechanie včasných námietok sa bude považovať za schválenie a ratifikáciu a informácie poskytnuté ZÁKAZNÍKovi sa budú považovať za neodvolateľne správne, takže ZÁKAZNÍK nemôže priamo alebo nepriamo tieto transakcie spochybniť.

Nároky vznesené ZÁKAZNÍKOM sú tiež vylúčené, ak:

- sa nárok týka neobvyklej a nepredvídateľnej udalosti, na ktorú nemá EMI žiadny vplyv a ktorej dôsledkom sa EMI nemohla vyhnúť napriek vynaloženiu náležitej starostlivosti, alebo
- EMI dodržiavala zákonnú povinnosť.

### **III. Obmedzenia zodpovednosti EMI**

S výhradou ustanovení článku H.II., EMI vylučuje všetku zodpovednosť súvisiacu s touto ZMLUVOU alebo z nej vyplývajúcu, s výnimkou kompenzácie za úmyselné alebo hrubo nedbanlivé porušenie povinností

S výhradou vyššie uvedených obmedzení nebude EMI zodpovedná za škody alebo straty, ktoré vzniknú ZÁKAZNÍKOVI v dôsledku nesprávneho použitia UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRANIA, PLATOBNÉHO ÚČTU PO-UŽÍVATEĽA alebo v dôsledku nesprávnych alebo nesprávne zadaných údajov, prenosu údajov alebo spracovania údajov.

Tieto obmedzenia zodpovednosti sa uplatňujú aj vtedy, keď platby iniciujú poskytovatelia platobných iniciačných služieb.

#### **I. Poplatky**

Poplatky účtované za používanie AUDIPAY sú uvedené v aktuálnom sadzobníku poplatkov. Aktuálny sadzobník poplatkov bude ZÁKAZNÍKOVI poskytnutý pri jeho registrácii a následne je možné ho kedykoľvek zobrazit' a stiahnuť prostredníctvom UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRANIA.

ZÁKAZNÍK potvrdzuje, že dostal sadzobník poplatkov a že súhlasí s jeho obsahom. ZÁKAZNÍK sa zaväzuje nahliadnuť do sadzobníka poplatkov pred každým platobným príkazom.

ZÁKAZNÍK súhlasí s tým, že zaplatí alebo refunduje EMI všetky dane, clá a poplatky, ktoré platí EMI alebo za ktoré nesie zodpovednosť EMI, s výnimkou daní z príjmu alebo iných daní zo ziskov EMI, ktoré sú spojené s transakciami uskutočňovanými EMI ako súčasťou jeho obchodného vzťahu so ZÁKAZNÍKOM, bez ohľadu na to, či sú splatné alebo či uplatňuje akákoľvek zodpovednosť akýkoľvek orgán v Luxemburgu alebo zahraničný orgán. Aby sa predišlo pochybnostiam, povinnosť ZÁKAZNÍKA platiť alebo refundovať EMI sa bude vzťahovať aj na poplatky, ktoré EMI platí tretím poskytovateľom služieb, vrátane poskytovateľov alternatívnych platobných prostriedkov.

ZÁKAZNÍK splnomocní EMI na odpísanie poplatkov a iných súm splatných EMI z PLATOBNÉHO ÚČTU PO-UŽÍVATEĽA a akýchkoľvek platobných prostriedkov.

#### **J. Ochrana údajov a súhlas s prenosom údajov ZÁKAZNÍKA**

##### **I. Ochrana údajov**

EMI bude zhromažďovať, spracúvať, ukladať a používať osobné údaje ZÁKAZNÍKA výlučne v súlade so zásadami ochrany osobných údajov a v súlade s príslušnými európskymi a vnútroštátnymi zákonmi o ochrane údajov. Podrobnosti sú uvedené v zásadách ochrany osobných údajov pripojených k týmto ZMLUVNÝM PODMIENKAM.

##### **II. Služobné tajomstvo – súhlas s prenosom údajov ZÁKAZNÍKA**

ZÁKAZNÍK výslovne súhlasí a dáva pokyn EMI na prenos alebo sprístupnenie osobných údajov týkajúcich sa ZÁKAZNÍKA (vrátane obchodného názvu, sídla, registračného čísla pre právnické osoby a mena, adresy, dátumu a miesta narodenia, štátnej príslušnosti, kontaktných údajov pre jednotlivcov) ako aj osobných údajov týkajúcich sa jeho skutočných vlastníkov a zástupcov, ako aj finančných údajov (vrátane platobných prostriedkov, stavu PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA, platobných príkazov) a údajov o použití pre spoločnosti Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide (Deutschland) GmbH, Concardis GmbH, ako aj všetkým ďalším príjemcom uvedeným v zásadách ochrany osobných údajov, ktorí sa nachádzajú okrem iného v Nemecku a v ďalších štátoch uvedených v zásadách ochrany osobných údajov. Tieto údaje budú postúpené a/alebo sprístupnené príslušným poskytovateľom služieb v súvislosti so službami poskytovanými prostredníctvom outsourcingových zmlúv o poskytovaní služieb EMI s cieľom poskytovať ZÁKAZNÍKOVI kvalitné a efektívne služby. ZÁKAZNÍK taktiež udeľuje súhlas a dáva pokyn EMI na prenos jeho osobných údajov, ako aj osobných údajov týkajúcich sa jeho skutočných vlastníkov a zástupcov a údajov týkajúcich sa príslušných platobných transakcií zamýšľanému príjemcovi týchto platobných transakcií (napr. AKCEPTAČNÉ MIESTA a OPERÁTORI TRHOV), vrátane informácií o tom, že pokyn vo vzťahu k zamýšľanej platobnej transakcii bol odmietnutý. Takéto prenosi údajov sa uskutočnia počas celého trvania obchodného vzťahu medzi EMI a

ZÁKAZNÍKOM, ako aj po dobu troch rokov po ukončení obchodného vzťahu. ZÁKAZNÍK berie na vedomie, že postúpené údaje už nie sú chránené luxemburským služobným tajomstvom po ich postúpení.

ZÁKAZNÍK týmto výslovne udeľuje súhlas a dáva pokyn EMI, aby poskytovateľom platobných metód vrátane alternatívnych platobných prostriedkov používaných ZÁKAZNÍKMI alebo HOSTŮJÚCIMI PLATITEĽMI boli postúpené alebo sprístupnené údaje identifikujúce ZÁKAZNÍKA alebo HOSTŮJÚCEHO PLATITEĽA (vrátane názvu spoločnosti, sídla, registračného čísla pre právne subjekty a meno, adresa, dátum a miesto narodenia, štátna príslušnosť, kontaktné údaje jednotlivcov), ako aj osobné údaje týkajúce sa jeho skutočných vlastníkov a zástupcov a údaje o platbách na žiadosť týchto poskytovateľov platobných metód vrátane alternatívnych platobných prostriedkov s cieľom umožniť im dodržiavanie ich právnych a regulačných povinností. ZÁKAZNÍK ďalej dáva pokyn EMI, aby tieto údaje prenášala akýmkoľvek spoločnostiam zapojeným do spracovania platobných transakcií na pokyn ZÁKAZNÍKA alebo v jeho prospech.

## **K. Komunikácia a oznámenia**

ZÁKAZNÍK môže kontaktovať EMI prostredníctvom oddelenia starostlivosti o ZÁKAZNÍKOV. Kontaktné údaje sú uvedené na konci týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK.

Registráciou na AUDIPAY ZÁKAZNÍK výslovne súhlasí s prijímaním oznámení elektronickými prostriedkami. EMI tak môže zasielať e-mailom okrem iného všetky správy alebo (zákonom predpísané) informácie týkajúce sa ním poskytovaných služieb, zmien ZMLUVNÝCH PODMIENOK, informácií o transakciách alebo iných oznámení na e-mailovú adresu uvedenú ZÁKAZNÍKOM.

ZÁKAZNÍK môže kedykoľvek požadovať zaslanie ZMLUVNÝCH PODMIENOK a akýchkoľvek ďalších právnych povinností v tlačenej podobe alebo na inom dátovom nosiči.

Upozornenia a oznámenia od EMI sa budú považovať za doručené v ten istý deň, pokiaľ EMI alebo ZÁKAZNÍK nedostanú žiadnu správu o nedoručení. To neplatí pre oznámenia osobitného významu, ako sú oznámenia, ktoré sú pre ZÁKAZNÍKA nepriaznivé, napríklad oznámenie o vypovedaní.

Všetka písomná komunikácia odoslaná na adresu naposledy uvedenú ZÁKAZNÍKOM a všetka komunikácia odoslaná na e-mailovú adresu naposledy uvedenú ZÁKAZNÍKOM sa považuje za riadne odoslanú a prijatú ZÁKAZNÍKOM. Pokiaľ ide o poštu, za deň odoslania sa považuje deň uvedený na príslušnom dokumente a dňom prijatia je tretí deň nasledujúci po dni odoslania.

Tieto ZMLUVNÉ PODMIENKY a všetky ďalšie predzmluvné informácie budú ZÁKAZNÍKOVÍ poskytnuté v jazyku tejto ZMLUVY. ZÁKAZNÍK súhlasí s tým, že všetka komunikácia medzi EMI a ZÁKAZNÍKOM musí prebiehať v nemčine, francúzštine alebo angličtine.

Po každej transakcii bude EMI informovať ZÁKAZNÍKA o platbách uskutočnených prostredníctvom AUDIPAY.

Ak dôjde k zmene mena alebo poštovej adresy alebo e-mailovej adresy dôležitej pre komunikáciu so ZÁKAZNÍKOM alebo pokiaľ ide o informácie o dozorných orgánoch alebo príslušných registroch počas zmluvného obdobia, EMI o tom bude ZÁKAZNÍKA okamžite informovať.

EMI bude informovať ZÁKAZNÍKA v prípade podozrenia alebo skutočného podvodu alebo v prípade bezpečnostného rizika prostredníctvom telefónu alebo e-mailu.

## **L. Započítanie**

EMI je oprávnená započítať všetky poplatky, náklady alebo iné sumy, na ktoré má EMI nárok, proti akýmkoľvek pohľadávkam ZÁKAZNÍKA, ktoré je alebo bude oprávnený uplatniť voči EMI v rámci používania AUDIPAY (napr. vyplatenie ZOSTATKU).

## **M. Záložné právo**

Na účely zabezpečenia všetkých existujúcich, budúcich a podmienených pohľadávok, ktoré vzniknú voči ZÁKAZNÍKOVÍ na základe tejto ZMLUVY, získa EMI záložné právo na pohľadávky ZÁKAZNÍKA v rámci používania AUDIPAY (napr. vyplatenie ZOSTATKU).

EMI je oprávnená uplatniť svoje záložné právo úplne alebo čiastočne, okamžite a bez oznámenia alebo termínu.

## **N. Prevod práv a záväzkov**

ZÁKAZNÍK nemôže postúpiť žiadne pohľadávky voči EMI podľa tejto ZMLUVY a podľa týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK bez predchádzajúceho písomného súhlasu EMI. EMI si vyhradzuje právo previesť všetky pohľadávky voči ZÁKAZNÍKOVI, ako aj všetky práva a záväzky podľa tejto ZMLUVY na tretiu osobu. ZÁKAZNÍK týmto súhlasí s prevodom akýchkoľvek pohľadávok, práv a záväzkov podľa tejto ZMLUVY EMI.

## **O. Zmeny ZMLUVNÝCH PODMIENOK**

V prípade zmien právnych alebo regulačných ustanovení alebo judikatúry, zmien trhových praktík alebo trhových podmienok je EMI oprávnená meniť ZMLUVNÉ PODMIENKY AUDIPAY. EMI bude písomne informovať ZÁKAZNÍKA o akýchkoľvek zmenách v ZMLUVNÝCH PODMIENKACH najneskôr 2 mesiace pred nadobudnutím účinnosti týchto zmien. Súhlas s príslušnou zmenou sa považuje za udelený ZÁKAZNÍKOM, pokiaľ ZÁKAZNÍK neoznámi svoje odmietnutie pred navrhovaným dňom účinnosti zmeny. Ak ZÁKAZNÍK vznesie námietku proti zmene, môže ZÁKAZNÍK túto ZMLUVU vypovedať bez predchádzajúceho upozornenia a bez akýchkoľvek nákladov. EMI bude informovať ZÁKAZNÍKA o jeho práve na vypovedanie ZMLUVY a o dôsledkoch mlčania k návrhu zmien.

## **P. Oddeliteľnosť**

K týmto ZMLUVNÝM PODMIENKAM neexistujú ústne vedľajšie dohody. Ak bude akékoľvek ustanovenie alebo časť týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK neplatná, neúčinná alebo nevymáhateľná, zostáva účinnosť zostávajúcich ustanovení alebo častí týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK nedotknutá.

## **Q. Zabezpečenie dôkazov**

Elektronické záznamy a dokumenty vytvorené EMI sa budú považovať za prijatý dôkaz a budú dostatočným dôkazom oznámení a pokynov ZÁKAZNÍKA a skutočností, že transakcie uvedené v takýchto elektronických záznamoch a dokumentoch boli vykonané v súlade s pokynmi zákazníka.

Elektronické záznamy a e-maily budú mať rovnakú dôkaznú hodnotu ako písomné dokumenty.

Odchyľne od článku 1341 luxemburského občianskeho zákonníka ZÁKAZNÍK a EMI súhlasia s tým, že EMI môže preukázať svoje pohľadávky všetkými prostriedkami (vrátane telefonických rozhovorov) povolenými v obchodných veciach, ako sú svedecké výpovede, čestné vyhlásenia, elektronické záznamy a iné vhodné dokumenty.

## **R. Sťažnosti a mimosúdne riešenie sťažností**

### **I. Sťažnosti**

Cieľom EMI je poskytovať všetkým ZÁKAZNÍKOM efektívne a vysoko kvalitné služby. V dôsledku toho EMI stanovila postup pre ZÁKAZNÍKOV, ktorí nie sú spokojní s poskytovanými službami a chcú podať sťažnosť. Hlavné črty tohto postupu vybavovania sťažností sú nasledujúce: prvým krokom je, aby ZÁKAZNÍK oznámil svoju sťažnosť EMI telefonicky, e-mailom alebo listom pomocou kontaktných údajov uvedených na konci týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK. Všetky sťažnosti prijíma a s cieľom zabezpečenia kvality centrálnie koordinuje oddelenie compliance EMI. Oddelenie compliance zaisťuje preverenie skutočností a udržiava komunikáciu so ZÁKAZNÍKOM a v prípade potreby informuje o sťažnosti vedenie EMI. Ak ZÁKAZNÍK nie je spokojný s vybavením reklamácie, potom môže v druhom kroku priamo kontaktovať vedenie EMI.

ZÁKAZNÍK dostane do pätnástich PRACOVNÝCH DNÍ od prijatia sťažnosti v EMI písomnú odpoveď s podrobnými informáciami o faktoch. V prípade špecifických okolností alebo osobitných ťažkostí môže vybavenie sťažnosti presiahnuť pätnásť PRACOVNÝCH DNÍ. V takom prípade je dátum odpovede oznámený ZÁKAZNÍKOVI.

Ak ZÁKAZNÍK po vykonaní postupu a krokov stanovených v tomto článku R.I nie je úplne spokojný s vybavením jeho sťažnosti zo strany EMI, môže sa obrátiť na príslušný dozorný orgán podľa článku R.II.



## II. Mimosúdne riešenie sťažností

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) je kompetentná prijímať sťažnosti od ZÁKAZNÍKOV EMI a konať ako sprostredkovateľ pri hľadaní mimosúdneho riešenia týchto oficiálnych sťažností.

Zahájenie oficiálneho postupu vybavovania sťažností je podmienené tým, že ZÁKAZNÍK dokončil postup a kroky uvedené v článku R.I.

ZÁKAZNÍK sa môže obrátiť na CSSF ohľadom svojej oficiálnej sťažnosti a požiadať o začatie oficiálneho postupu vybavovania sťažností:

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

ZÁKAZNÍK nájde formuláre a pokyny týkajúce sa žiadosti o oficiálne vybavenie sťažnosti na webovej stránke CSSF (<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>).  
Týmto nebude dotknuté právo priamo sa obrátiť na súd.

## S. Miestne príslušný súd a rozhodné právo

Bez ohľadu na článok R budú všetky právne spory vyplývajúce z tejto ZMLUVY alebo súvisiace s touto ZMLUVOU podliehať výlučnej právomoci súdov mesta Luxemburg, Luxemburského veľkovojvodstva, pokiaľ EMI nezačne konania pred súdmi ktoréhokoľvek iného štátu, ktoré sú príslušné podľa všeobecných pravidiel jurisdikcie, najmä podľa príslušných európskych predpisov alebo dohovorov.

ZMLUVA uzavretá medzi EMI a ZÁKAZNÍKOM podľa týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK sa riadi výlučne luxemburským právom. Toto klauzula o voľbe rozhodného práva nezbavuje ZÁKAZNÍKOV, ktorí sú spotrebiteľmi, ochrany, ktorú im poskytujú ustanovenia, od ktorých sa nemožno odchyliť dohodou na základe zákona, ktorý by bol v prípade absencie tejto klauzuly o voľbe rozhodného práva uplatniteľný.

Pohľadávky voči EMI podliehajú premlčacej dobe troch (3) rokov. Premlčacia doba začína plynúť odo dňa konania alebo opomenutia, z ktorého je EMI obvinená. Akýkoľvek nárok podaný na súd po poslednom dni premlčacej doby sa bude považovať za premlčaný. Právo ZÁKAZNÍKA na vyplatenie pripísaného ZOSTATKU podľa článku D.III.6 kedykoľvek na požiadanie zostane nedotknuté.

### Kontaktné údaje EMI

Ďalšie otázky možno adresovať

Volkswagen Payments S.A.  
19-21 route d'Arlon  
Serenity Building – Bloc D  
L 8009 Strassen  
Luxembourg

Telefonická podpora: +49 5361 379 3838

Všeobecný e-mail: [support-vwpayments@vwfs.com](mailto:support-vwpayments@vwfs.com)

E-mail pre reklamácie: [ComplaintsVWFSLux@vwfs.com](mailto:ComplaintsVWFSLux@vwfs.com)

Obchodný register: B215079 Hlavné miesto podnikania: 19-21, route d'Arlon, L-8009 Strassen, Luxembourg

## **PRÍLOHA A: Osobitné ustanovenia pre prípad, že ZÁKAZNÍK má sídlo v konkrétnych krajinách**

### **A. ZÁKAZNÍK so sídlom vo Švajčiarsku**

Ak je ZMLUVA uzavretá medzi EMI a ZÁKAZNÍKOM so sídlom vo Švajčiarsku, ustanovenia ZMLUVNÝCH PODMIENOK sa považujú za zmenené a doplnené takto:

**Článok D („Zriadenie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA“)** sa dopĺňa týmto novým prvým odsekom:

EMI sa môže podľa vlastného uváženia kedykoľvek v deň ZMLUVY alebo po ňom rozhodnúť ponúknuť ZÁKAZNÍKOM a nastaviť PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA za podmienok stanovených a jednostranne oznámených EMI. Preto sa akékoľvek ustanovenia v ZMLUVNÝCH PODMIENKACH, ktoré sa týkajú používania alebo prevádzky PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA nebudú vykladať tak, aby ukladali EMI akúkoľvek povinnosť zriadiť alebo udržiavať PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA. Ak po oznámení podmienok zriadenia PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA zo strany EMI ZÁKAZNÍKOVI bude ZÁKAZNÍK zaregistrovaný pre PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA a uskutoční akékoľvek platby prostredníctvom PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA, má sa za to, že ZÁKAZNÍK súhlasil s podmienkami oznámenými EMI, a ak to vyžaduje kontext, má sa za to, že táto ZMLUVA bola príslušne zmenená alebo doplnená príslušnými podmienkami. Avšak aj v prípade, že sa EMI rozhodla podľa vlastného uváženia ponúknuť a zriadiť PLATOBNÝ ÚČET POUŽÍVATEĽA za ňou stanovených podmienok, ZÁKAZNÍK nemá právny nárok na používanie PLATOBNÉHO ÚČTU POUŽÍVATEĽA.

**Článok O („Zmeny v ZMLUVNÝCH PODMIENKACH“)** sa v celom rozsahu nahrádza takto:

V prípade zmien právnych alebo regulačných ustanovení alebo judikatúry, zmien trhových praktík alebo trhových podmienok je EMI oprávnená meniť ZMLUVNÉ PODMIENKY AUDIPAY. EMI bude písomne (vrátane e-mailu) informovať ZÁKAZNÍKA o akýchkoľvek zmenách v ZMLUVNÝCH PODMIENKACH najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti týchto zmien. Súhlas s príslušnou zmenou sa považuje za udelený ZÁKAZNÍKOM, ak i) ZÁKAZNÍK písomne (vrátane e-mailu) neoznámí svoje odmietnutie najneskôr dva týždne pred dátumom, kedy má podľa oznámenia EMI takáto zmena nadobudnúť účinnosť a ii) ZÁKAZNÍK spracuje alebo umožní spracovanie akýchkoľvek platieb prostredníctvom AUDIPAY. Ak ZÁKAZNÍK odmietne navrhovanú zmenu, ZÁKAZNÍK aj EMI môžu túto ZMLUVU ukončiť bez výpovede a bez akýchkoľvek nákladov. V prípade ukončenia zmluvy sú vzniknuté náklady a poplatky súvisiace s AUDIPAY okamžite splatné. EMI k tomu poskytne ZÁKAZNÍKOVI príslušnú faktúru.

### **B. ZÁKAZNÍK so sídlom v Andorre, Dánsku, Estónsku, Írsku, Lotyšsku, Monaku, San Maríne, Švédsku, Spojenom kráľovstve, Vatikáne**

Článok D.III.4.9 („Združovanie transakcií“) sa neuplatňuje.