

# Osobní smluvní podmínky služby SumUp

Tyto podmínky se vztahují na Profily registrované počínaje 14. červencem 2023

Poslední aktualizace: 14. července 2023

## PRVNÍ ČÁST

### 1. ÚVOD

1.1 Následující podmínky představují ujednání mezi vámi a SumUp EU Payments UAB („**SumUp**“, „**my**“ včetně všech odvozených, skloňovaných a implicitních tvarů). Upravují způsob poskytování a využívání následujících služeb:

a) váš účet SumUp („**Účet**“ nebo „**Profil**“),

b) naše mobilní aplikace SumUp.io (naše „**Aplikace**“) a

c) elektronické peníze a karetní a platební služby, k nimž můžete získat přístup nebo je můžete používat prostřednictvím naší Aplikace nebo stránky („**stránka**“) (všechny tyto služby společně s vaším Profilem a naší Aplikací jsou naše „**Služby**“).

1.2 Vytiskněte nebo stáhněte si kopii tohoto dokumentu pro budoucí účely. Poslední verzi těchto podmínek najdete také v naší Aplikaci.

1.3 Informace o tom, jak shromažďujeme, používáme a chráníme vaše údaje, jsou uvedeny v našich [Zásadách ochrany osobních údajů](#), které se rovněž vztahují na používání našich služeb.

1.4 Chcete-li Služby využívat, musí vám být alespoň 18 let a musíte bydlet v České republice. Naše Služby smíte využívat jen pro své osobní účely, nikoli pro ob-

chodní účely. Pokud se budeme odůvodněně domnívat, že naše Služby využíváte pro obchodní účely, můžeme vám je přestat poskytovat. Chcete-li naše Služby využívat pro obchodní účely, musíte požádat o možnost využívat naše [služby pro obchodníky](#).

1.5 Za jistých okolností (a rovněž dříve, než vám poskytneme Služby, či poté) je možné, že v zájmu dodržení zákonných povinností budeme muset provést vaše ověření, např. ověření totožnosti. Je možné, že nám budete muset poskytnout informace, dokumenty či jinou součinnost, pokud to bude přiměřeně zapotřebí k provedení ověření.

1.6 Je možné, že nám budete muset poskytnout informace, dokumenty či jinou součinnost i jindy, pokud tento požadavek bude z naší strany přiměřený.

1.7 Pokud si od vás vyžádáme informace nebo dokumenty, musíte nám je poskytnout v přesné a úplné podobě, a to v míře, v jaké je to možné.

## **2. Používání našich Služeb**

2.1 Chcete-li používat naše Služby, musíte si na svůj chytrý telefon či jiné kompatibilní zařízení z oficiálního obchodu aplikací stáhnout a instalovat naši Aplikaci. Nesete odpovědnost za získání a aktualizaci kompatibilního hardware nebo zařízení potřebných pro přístup k našim Službám a Aplikaci a k jejich používání. Nezaručujeme, že naše Aplikace bude fungovat na konkrétním hardware nebo zařízeních.

2.2 Naše Aplikace je určena jen pro vaše osobní použití na mobilním zařízení, které vlastníte nebo držíte, a v rozsahu povoleném těmito Podmínkami osobních služeb. Naši Aplikaci ani žádné informace nebo software, které jsou s ní spojeny, nesmíte upravovat, kopírovat, publikovat, licencovat, prodávat ani jinak komerčně využívat. Musíte pravidelně kontrolovat a aktualizovat software Aplikace, pokud je k dispozici. Aplikaci můžeme dle potřeby měnit a vylepšovat. Nesmíte pronajímat ani jinak převádět práva k naší Aplikaci. Nesmíte naši Aplikaci používat způ-

sobem, který by mohl jakkoli narušit Služby SumUp nebo zasahovat do používání nebo užívání jakéhokoli produktu SumUp libovolnou stranou.

2.3 Neneseme odpovědnost za poškození vašich hardwarových zařízení nebo za ztrátu dat, pokud bude výsledkem stažení či používání naší Aplikace způsobem porušujícím tyto Podmínky osobních služeb. Pokud použijete naši Aplikaci v rozporu s těmito Podmínkami osobních služeb, můžeme okamžitě ukončit vaše používání Aplikace.

2.4 Veškerými dostupnými způsoby se vynasnažíme poskytovat vám Služby dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm dní v týdnu. Můžeme však dočasně přestat poskytovat Služby (nebo jejich část):

a) když provádíme běžnou údržbu Služeb nebo systémů, jejichž prostřednictvím je poskytujeme, přičemž v takovém případě provedeme údržbu v období, kdy podle našeho odhadu způsobí našim zákazníkům nejmenší nepohodlí, a budeme se snažit dobu narušení Služeb co nejvíce omezit,

b) pokud se přiměřeně domníváme, že to ze zákona musíme udělat, a jen pro potřebnou dobu nebo

c) za jiných okolností dovolených těmito Podmínkami osobních služeb.

### **3. Správa vašeho profilu**

3.1 Svůj Profil musíte aktualizovat co možná nejdříve poté, co se změní osobní informace, které jsou v něm zaznamenané. Pokud se změní kontaktní údaje, které jste uvedli ve svém Profilu, a pokud jste nás o této změně dosud neinformovali, neneseme odpovědnost v případě, že nedostanete zprávy, které jsme zaslali pomocí vašich starých kontaktních údajů.

3.2 Berete na vědomí, že jste povinni zajistit, aby přihlašovací údaje k vašemu Profilu byly zabezpečené před jinými osobami a aby nedocházelo k neoprávněnému používání vašeho Profilu nebo jiných důvěrných informací spo-

jených s používáním našich Služeb. Pokud se domníváte, že váš Profil byl použit neoprávněně, pokud ztratíte chytrý telefon, neoprávněná osoba získá přístup k vašemu Profilu nebo máte jiný důvod domnívat se, že ve vašem Profilu došlo k podezřelé podvodné aktivitě, musíte nás vyrozumět co nejdříve s využitím kontaktních údajů uvedených níže a/nebo změnit své přihlašovací údaje prostřednictvím naší Aplikace. Jakmile takové oznámení obdržíme, přijmeme přiměřená opatření, abychom neoprávněnému použití vašich dat zabránili.

3.3 V případě (domnělého) neoprávněného použití vaší Aplikace nebo Profilu či v případě bezpečnostních hrozeb zašleme prostřednictvím ověřeného komunikačního kanálu, který jste zaregistrovali v naší aplikaci, další informace a pokyny, jak postupovat. Zavoláme vám také na telefonní číslo, které jste si zaregistrovali v naší Aplikaci.

## **DRUHÁ ČÁST – SumUp Card a Peněženka**

### **4. Přehled**

4.1 Poskytneme vám Peněženku spojenou s vaším Profilem.

4.2 Vaše Peněženka je účet elektronických peněz, s jehož pomocí můžete:

- a) ukládat zůstatek včetně přijatých plateb,
- b) provádět platby do jiných Peněženek poskytnuté námi či jinými společnostmi ze skupiny SumUp nebo z nich,
- c) platit u obchodníka z Peněženky nebo pomocí podporovaného Způsobu přidávání prostředků.

4.3 Můžete si od nás vyžádat Kartu spojenou s vaší Peněženkou a jejím prostřednictvím můžete z Peněženky provádět platby.

4.4 Zůstatek a informace o platbách pomocí Peněženky si můžete prohlížet a pokyny k nové platbě můžete zadávat přes naši Aplikaci.

4.5 Bezplatně vám poskytneme přístup k měsíčním výpisům z Peněženky. Tyto výpisy si můžete stáhnout či uložit. Výpisy kontrolujte neprodleně. Pokud se domníváte, že některá platba není správná, musíte nám to oznámit bez zbytečného prodlení, v každém případě však nejpozději 13 měsíců od jejího provedení, jinak ztrácíte nárok na refundaci.

4.6 Jelikož peníze ve vaší Peněžence jsou elektronické:

a) nemůžeme (a nebudeme) z nich vyplácet úrok a

b) nejsou chráněny systémem pojištění vkladů.

i) Částku rovnou vašemu zůstatku a všem dalším zůstatkům v Peněženkách, které poskytujeme, však budeme držet na bankovním účtu odděleném od našich peněz, jak nám ukládá zákon.

ii) Souhlasíte s tím, že vlastníme a ponecháme si veškerý úrok či jiné výnosy na tomto bankovním účtu.

4.7 Můžete utrácet pouze peníze, které máte v Peněžence. Prostřednictvím Peněženky vám neposkytneme kontokorentní či jiný úvěr.

4.8 Můžeme uvalit limity na částku, kterou si můžete přidat do Peněženky, držet v ní nebo utrácet, zasílat či přijímat pomocí našich Služeb, a v takovém případě vás vyrozumíme. Například můžeme uplatnit limity, pokud nás o to požádáte nebo pokud se budeme domnívat, že to přiměřeně pomůže s řízením rizika podvodu.

## **5. Externí poskytovatelé**

5.1 Můžete využít Externího poskytovatele, který vám bude sdělovat zůstatek a poskytovat informace o platbách v Peněžence a poskytovat nám pokyny

k novým platbám, stejně jako tyto informace můžete získat nebo tyto pokyny zadat přes Aplikaci.

5.2 Externího poskytovatele můžete využít, jen pokud jste souhlasili s tím, že za vás bude tyto činnosti vykonávat, a pokud má dle zákona povolení poskytovat vám tyto služby.

5.3 Pokud se rozhodnete, že Externímu poskytovateli poskytnete informace o svém Profilu (viz ustanovení 12.5), aby měl přístup k vaší Peněžence, uvidí a bude moci dělat vše, co můžete v Peněžence dělat vy.

5.4 Pokud však máme dobrý důvod neposkytnout takovému Externímu poskytovateli přístup, sdělíme vám to co nejdříve (ledaže by bylo nezákonné vám to sdělit nebo se přiměřeně domníváme, že by tím byla narušena naše bezpečnost).

5.5 Pokud si přejete zabránit Externímu uživateli v tom, aby přistupoval k vaší Peněžence nebo aby nám poskytoval pokyny k platbám z vaší Peněženky, kontaktujte nás či jeho přímo.

## **6. Poplatky a srážky z peněženky**

6.1 Za používání Služeb vám můžeme účtovat poplatky. Naše stávající poplatky najdete v [Sazebníku](#).

6.2 Pokud za provedení platby účtujeme poplatek, musíte jej zaplatit bezprostředně před provedením platby.

6.3 Pokud účtujeme poplatek za to, že vám poskytujeme Kartou, musíte poplatek uhradit při jejím objednání.

6.4 Podrobnosti o tom, kdy se platí jiné poplatky, najdete v našem Sazebníku.

6.5 Poplatky a jiné částky, které nám podle těchto Podmínek osobních služeb dlužíte, budeme v okamžiku jejich splatnosti strhávat z prostředků ve vaší Peněžence.

## **7. Doplnování peněz do Peněžanky**

7.1 Pokud si chcete přidat peníze do Peněžanky, musíte nám převést peníze pomocí podporovaného Způsobu přidávání prostředků a my vám do Peněžanky přidáme elektronické peníze.

7.2 Za elektronické peníze nám můžete zaplatit těmito Způsoby přidávání prostředků:

a) debetní nebo kreditní karta na vaše jméno nebo

b) jiný způsob platby na vaše jméno, který můžeme dle potřeby povolit.

7.3 Za přidání peněz do vaší Peněžanky vám můžeme naúčtovat poplatek a (v případě, že dostaneme platbu v jiné měně) poplatek za konverzi dle našeho Sazebníku.

7.4 Pokud pomocí některého Způsobu přidávání prostředků zaplatíte za přidání prostředků do své Peněžanky, provedeme to okamžitě po přijetí vaší platby.

7.5 Pokud poskytovatel vašeho Způsobu přidávání prostředků vezme zpět platbu za přidání peněz, můžeme přidané peníze odstranit z vašeho účtu.

7.6 Pokud bezdůvodně požádáte poskytovatele svého Způsobu přidávání prostředků o vrácení platby provedené v náš prospěch a my to úspěšně napadneme, musíte nám uhradit přiměřené náklady související se zamýšleným vrácením platby. Tyto náklady můžeme odečíst z vaší Peněžanky.

7.7 Pokud nedopatřením přidáme do vaší Peněženky peníze nebo je odečteme nebo pokud přidáme či odečteme chybnou částku, napravíme tuto chybu co nejdříve, ledaže se přiměřeně domníváme, že nám to nedovoluje zákon.

## **8. Refundace vašeho zůstatku v Peněžence**

8.1 Pokud máte v Peněžence zůstatek elektronických peněz, který jste neutratili a nechcete utratit, můžete celý zůstatek nebo jeho část zrušit a my provedeme refundaci způsobem, kterým jste přidali prostředky, nebo na jiný bankovní účet, na kterém se s vámi dohodneme.

8.2 O takovou refundaci nás můžete požádat prostřednictvím Aplikace.

8.3 Refundaci provedeme v přiměřeném termínu.

8.4 Refundaci však nepovolíme nebo ji můžeme přiměřeně pozdržet, pokud:

a) to požaduje zákon nebo

b) se přiměřeně domníváme nebo máme podezření, že žádost o refundaci má spojitost s trestnou či podvodnou činností nebo že porušuje tyto Podmínky osobních služeb.

8.5 Pokud nelze refundaci provést způsobem, kterým byly přidány prostředky, nebo na jiný účet, na němž se s vámi dohodneme, např. protože byl tento účet uzavřen, vrátíme peníze do vaší Peněženky, dokud se s vámi nedohodneme na jiném způsobu.

## **9. Platby z vaší Peněženky**

### **Typy plateb**

9.1 Ze své Peněženky můžete platit takto:

a) můžete zasílat peníze do jiných Peněženek nebo

b) můžete provádět platby pomocí své SumUp Card.

9.2 Tyto platby můžete provádět pomocí naší Aplikace nebo prostřednictvím Externího poskytovatele, jak uvádí bod 5.

### **Termíny a rušení plateb**

9.3 Pokud nás prostřednictvím Aplikace pověříte, abychom z vaší Peněženky provedli platbu:

a) provedeme váš pokyn v Pracovní den, v kterém jej zadáte, pokud jej přijmeme do 17:00, a v opačném případě k němu budeme přistupovat, jako by byl přijat na začátku dalšího Pracovního dne,

b) pokud zasíláte peníze do jiné Peněženky, provedeme převod okamžitě a

c) pokud není účet příjemce jiná Peněženka, zašleme peníze do jeho banky (nebo jinému poskytovateli účtů) do konce Pracovního dne po Pracovním dni, ve kterém jsme přijali váš pokyn.

9.4 Můžete nás rovněž požádat o převod k budoucímu datu a ten bude proveden k příslušnému datu, pokud v tu dobu budete mít v Peněženke dostatek peněz.

9.5 Platbu nelze zrušit, ledaže jste nás požádali o její provedení k budoucímu datu. V takovém případě ji můžete zrušit až do konce Pracovního dne před Pracovním dnem, k němuž ji máme provést. Můžete tak učinit v naší aplikaci.

### **Správné údaje o účtu příjemce**

9.7 Když nás žádáte o provedení platby, musíte zadat správné údaje o účtu zamýšleného příjemce.

9.8 Zašleme platbu na účet, který uvedete, aniž je srovnáme s vámi uvedeným jménem zamyšleného příjemce.

### **Možnost odmítnout provedení platby**

9.9 Můžete nás požádat o provedení platby ze své Peněženky dle bodu 9.1.

9.10 Provedení konkrétní platby však můžeme odmítnout, pokud se přiměřeně domníváme:

- a) že jste nám neposkytli veškeré informace, které k provedení platby potřebujeme,
- b) že po úhradě relevantních poplatků nebudete mít v Peněžence dost peněz,
- c) že by platba překročila libovolný platební limit, který jsme zavedli,
- d) že by platba porušila toto ujednání,
- e) že se někdo jiný pokouší provést platbu bez vašeho souhlasu nebo
- f) že se můžete dopouštět protizákonného jednání nebo že bychom porušili zákon, pokud bychom platbu umožnili.

9.11 Pokud se rozhodneme odmítnout provedení platby, sdělíme vám to (pokud nám to umožňuje zákon) a dle možností vám rovněž sdělíme důvody tohoto rozhodnutí a vyzoveme vás, zda můžete nějak napravit faktory, které nás vedly k odmítnutí platby. Je možné, že vám za to naúčtujeme poplatek dle Sazebníku.

9.12 Přidáním karty do svého profilu dáváte svolení k tomu, abychom z ní automaticky strhávali příslušnou částku elektronických peněz. To platí pouze v případě, že v Peněžence nemáte žádný či dostatečný zůstatek. Toto svolení se vztahuje výlučně k tomuto ujednání a bude využito k pokrytí těchto aktivit:

- Částka platby včetně veškerých poplatků, které nám případně náležejí, pokud použijete svůj Profil k provedení platby pomocí přidané karty dle těchto Podmínek osobních služeb.
- Libovolná aktivita na kartě včetně dobíjení Peněženky a karty.

Máme právo zatížit platební zdroj opakovaně, pokud předchozí transakce nebyla z libovolného důvodu úspěšná.

Svolení, které jste nám udělili, můžete kdykoli zrušit odstraněním přidané karty či zasláním e-mailu na adresu [paysupport@sumup.com](mailto:paysupport@sumup.com). Upozorňujeme, že v případě zrušení již bohužel nebudeme moci provádět platby pomocí vaší karty, pokud nebudete mít v Peněžence žádný či dostatečný zůstatek.

## **10. Alternativní způsob přidávání a vybírání prostředků – IBAN**

10.1 Způsobilým klientům můžeme dle svého uvážení nabídnout IBAN. Dostupnost této služby však podléhá technickým omezením a souvisejícímu vyhodnocení rizik.

10.2 O přidělení IBAN bude SumUp rozhodovat případ od případu se zohledněním různých faktorů, zejména regulačních požadavků, kritérií způsobilosti klientů a technických omezení. Žádnou část tohoto ustanovení nelze vykládat tak, že zakládá právní nárok či právo klienta požadovat či obdržet IBAN.

10.3 Pokud vám byl přidělen IBAN, můžete s jeho pomocí:

- a) přidávat na účet peníze převodem z bankovního účtu vedeného na vaše jméno,
- b) posílat shromážděné prostředky na bankovní účet vedený na vaše jméno.

10.4 Vyhrazujeme si právo kdykoli pozastavit, zrušit či jinak ukončit přidělený PIN, ať už vás předem vyrozumíme, či nikoli, pokud to vyžadují platné zákonné či technické požadavky, změny ve vaší způsobilosti, technická omezení či provozní okolnosti.

## 11. Vaše Karta

11.1 U Karty se jedná o Mastercard, s jejíž pomocí můžete platit u obchodníků a dalších subjektů, které Mastercard přijímají. Kartu vydáváme my na základě licence od Mastercard Europe SA a můžeme ji vydat ve fyzické či virtuální podobě. Kartu je možné používat k platbám za zboží a služby v prodejnách i na dálku (například na internetu) a dále k vybírání hotovosti z vaší Peněženky. Nemáte žádnou povinnost Kartu používat.

11.2 Pokud je karetní transakce v jiné měně než v té, v níž je veden zůstatek vaší Peněženky, převedou Karetní schémata částku transakce na provozní měnu SumUp (EUR) na základě mezibankovního směnného kurzu, který nastavilo příslušné Karetní schéma a který platí v den zpracování relevantní karetní transakce, a SumUp v případě potřeby převede částku v EUR na měnu vaší Peněženky na základě směnného kurzu mezi relevantními měnami zveřejněného Evropskou centrální bankou a platného v den zpracování relevantní transakce společností SumUp.

11.3 Svou Kartu můžete používat do posledního dne měsíce platnosti, který je na ní uveden. Za Kartu s blížícím se koncem platnosti vám zašleme novou Kartu, ledaže nám alespoň 30 dní před vypršením staré Karty oznámíte, že si to nepřejete. Pokud nahrazujeme fyzickou kartu, zašleme tu novou na adresu, kterou jste uvedli v Profilu.

## 12. Platby do vaší Peněženky

12.1 Vaše Peněženka může přijímat platby z jiných Peněženek.

12.2 Připsání platby do vaší Peněženky můžeme oddálit nebo můžeme platbu vrátit odesílateli, pokud je vaše Peněženka zavřená nebo se přiměřeně domníváme, že:

a) je to vhodné, abychom dostáli svým právním závazkům,

b) byste v důsledku platby překročili případný limit na zůstatek, který jsme uvalili,

c) by platba porušila toto ujednání nebo

d) vy nebo odesílatel se můžete dopouštět protizákonného jednání nebo že bychom porušili zákon, pokud bychom platbu umožnili.

12.3 Můžete požádat o platbu do své Peněženky z jiných Peněženek.

## **13. Oprávnění a ověření**

13.1 Pokud se chcete zaregistrovat, musíte postupovat podle návodu v Aplikaci, což zahrnuje několik kroků jako zadání čísla mobilního telefonu a osobního identifikačního čísla (PIN), který zašleme na váš mobilní telefon, nebo zadání e-mailové adresy a hesla, které si zvolíte. Podrobné informace o potřebných krocích budou uvedeny v Aplikaci.

13.2 Je možné, že při registraci a aktivaci Karty budete požádáni o nastavení osobního identifikačního čísla (PIN).

13.3 Je možné, že při používání Peněženky prostřednictvím naší Aplikace budete požádáni o nastavení vícefaktorového ověřování (MFA).

13.4 Chcete-li nás požádat, abychom prostřednictvím Aplikace provedli platbu z vaší Peněženky, je možné, že budete muset provést některé z těchto kroků:

a) přihlásit se do naší Aplikace za použití čísla mobilního telefonu a PINu, který jsme vám zaslali přes SMS, nebo e-mailové adresy a hesla, které jste si zaregistrovali v Profilu (a které jsou tak spojeny s vaší Peněženkou), a

b) požádat o platbu a potvrdit ji podle pokynů v Aplikaci.

13.5 Pokud si přejete provést karetní platbu za fyzické přítomnosti obchodníka (či jiné osoby) přijímajícího platbu, budete muset předložit Kartu a můžete být požádáni o zadání PIN.

13.6 Pokud chcete provést karetní platbu bez fyzické přítomnosti, je možné, že budete muset provést některé z těchto kroků:

a) zadat své karetní údaje (např. jméno, číslo Karty, konec platnosti a kód CVV2/CVC2 na zadní straně Karty),

b) zodpovědět bezpečnostní otázky,

c) použít potvrzovací kód zasláný v SMS či e-mailu,

d) provést ověření pomocí otisku prstu či obličeje (či obdobné ověření).

13.7 Musíte přijmout veškerá přiměřená opatření k utajení svého PINu a hesla (s výjimkou situace, kdy uživatelské jméno k Peněžence a heslo předáváte Externímu poskytovateli dle bodu 5.3), abyste zamezili neoprávněnému používání našich Služeb. Například:

a) při zadávání PINu musíte přijmout veškerá přiměřená opatření, aby ostatní neviděli, co zadáváte,

b) musíte přijmout veškerá přiměřená opatření k zajištění telefonu proti přístupu neoprávněných osob,

c) svůj PIN či heslo nesmíte s nikým sdílet (s výjimkou externího poskytovatele, který má ze zákona svolení k přístupu k vaší Peněžence),

d) nesmíte mít PIN poznamenaný poblíž Karty a heslo poblíž telefonu a

e) pokud si PIN či heslo poznamenate, musíte přijmout přiměřená opatření k jeho bezpečnému záznamu a uložení.

13.8 Pokud se domníváte, že:

a) někdo jiný (s výjimkou oprávněného Externího poskytovatele) zná váš PIN či heslo,

b) vaše Karta se ztratila nebo byla odcizena nebo

c) vaše Peněženka nebo Karta je nebo může být zneužívána,

musíte nás neprodleně požádat o dočasné zablokování Karty nebo si musíte resetovat PIN či heslo, případně nám můžete zavolat a my to provedeme za vás.

## **14. Naše zákonná odpovědnost**

### **Neoprávněné platby**

14.1 Nesete odpovědnost za veškeré platby ze své Peněženky, jejichž provedení umožníte.

14.2 Můžete nás však požádat o refundaci platby, kterou z vaší Peněženky někdo provedl bez vašeho svolení, ale musíte tak (prostřednictvím naší Aplikace nebo Zákaznické podpory SumUp) učinit do 13 měsíců od okamžiku, kdy se tak stalo.

14.3 Pokud však prokážeme, že jste dopustili podvodného jednání, můžeme refundaci odmítnout.

14.4 Refundaci platby můžeme odmítnout také v případě, že:

a) byla platba provedena při nákupu, při kterém jste se fyzicky nacházeli v blízkosti obchodníka či jiné osoby přijímající platbu,

b) jste záměrně či z hrubé nedbalosti neučinili to, co požadujeme v bodu 12.5, a

c) platba se konala dříve, než jste nás kontaktovali (viz bod 12.6).

14.5 Refundovanou částku můžeme rovněž snížit o 35 EUR (či ekvivalent v měně vaší Peněženky) v případě plateb provedených dříve, než jste nás kontaktovali (viz bod 12.6).

14.6 Pokud jste však nejednali povodně, neodmítneme refundaci a nesnížíme její částku, pokud jsme nepožadovali Silné ověření zákazníka, ačkoli jsme tak měli učinit.

### **Omylem provedené platby**

14.7 Můžete nás rovněž požádat o refundaci platby, pokud ji nezašleme správnému příjemci a se správnou částkou, pokud nás (prostřednictvím naší Aplikace nebo Zákaznické podpory SumUp) vyrozumíte do 13 měsíců od okamžiku, kdy se tak stalo.

14.8 Pokud refundujeme platbu, refundujeme rovněž veškeré poplatky a úroky, které musíte uhradit v důsledku toho, že jsme platbu nezaslali správnému příjemci nebo se správnou částkou.

14.9 Můžeme odmítnout provést refundaci, pokud prokážeme, že banka příjemce (nebo jiný poskytovatel účtu) peníze přijala nebo že byla chyba v čísle účtu příjemce, které jste nám poskytli (viz bod 9.7).

14.10 Pokud však byla chyba v čísle účtu, které jste nám poskytli, vynaložíme přiměřené úsilí k získání těchto prostředků (a můžeme vám za to naúčtovat poplatek dle Sazebníku). Pokud to není možné, můžete nám zaslat písemnou žádost o poskytnutí veškerých informací, které máme a které jsou pro vás důležité, abyste se vrácení peněz mohli domáhat právně.

14.11 Pokud nás o to požádáte, v každém případě vynaložíme úsilí ke zjištění informací o platbách, které nebyly provedeny (či nebyly provedeny řádně), a vyrozumíme vás o výsledku.

14.12 Pokud neprovedeme transakci včas, můžete nás kontaktovat se žádostí, aby banka příjemce (či jiný poskytovatel účtu) uhradila příjemci případný úrok, který by byl připsán, pokud by byl převod býval proveden včas.

### **Další případy**

14.13 Vedle vašich výše uvedených práv provedeme refundaci transakce, pokud to požaduje zákon.

14.14 Nemáme vůči vám odpovědnost (což obecně znamená zákonnou odpovědnost) za ztráty či náklady, které můžete utrpět v důsledku toho, že porušíme tyto Podmínky osobních služeb kvůli:

a) abnormálním či nepředvídatelným okolnostem, které jsou mimo naši kontrolu a jejichž důsledky by byly navzdory veškerému úsilí nevyhnutelné,

b) nutnosti dostát našim povinnostem dle litevských zákonů.

14.15 Jelikož naše Služby smíte využívat jen pro své osobní účely, neneseme odpovědnost za ušlý zisk, který můžete utrpět v důsledku toho, že jsme porušili tyto Podmínky osobních služeb.

14.16 Nemáme vliv na nic, co kupujete od libovolné osoby a za co platíte pomocí našich Služeb, a neneseme za to odpovědnost.

14.17 Neneseme odpovědnost za reklamy v naší Aplikaci nebo na Stránce, které propagují produkty či služby nabízené někým jiným.

14.18 Žádné ustanovení těchto Podmínek osobních služeb nevyklučuje naši odpovědnost za podvodné prohlášení, úmrtí či újmu na zdraví či jinou odpovědnost, kterou ze zákona nelze vyloučit, pokud se tak stalo v důsledku naší nedbalosti či nedbalosti našich zaměstnanců či zástupců.

## **TŘETÍ ČÁST – Omezení**

### **15. Omezené aktivity**

#### **15.1 Naše Služby nesmíte použít:**

a) nezákonně či k libovolnému nezákonnému účelu (např. k financování nezákonných aktivit jako nezákonné sportovní sázky, casino či poker) nebo

b) způsobem, u kterého můžete přiměřeně očekávat, že by mohl způsobit újmu jiným našim zákazníkům nebo by mohl narušit naši schopnost poskytovat Služby.

15.2 Dle svého přiměřeného uvážení smíme oznámit veškerou podezřelou aktivitu a spolupracovat se všemi bezpečnostními či regulačními orgány, co se týče našeho poskytování či vašeho přijímání našich služeb.

## **ČTVRTÁ ČÁST – Další funkce**

### **16. Provádění plateb bez Peněženky propojené s Profilem**

16.1 Můžete si otevřít Profil, aniž s ním propojíte Peněženku (pokud se tak rozhodnete nebo pokud pro vás Peněženka není dostupná). V takovém případě si do profilu musíte jako Platební zdroj přidat svou debetní či kreditní kartu. Svou debetní či kreditní kartu si k Profilu můžete přidat, jen pokud jste vlastníkem účtu spojeného s tímto Platebním zdrojem. Ke svému Profilu si můžete přidat více než jeden Platební zdroj. Platební zdroje můžete ze svého profilu kdykoli odstraňovat.

16.2 Když přidáváte Platební zdroj, můžeme se pokusit o ověření jeho pravosti provedením minimální srážky podle Sazebníku, přičemž tato částka bude co nejrychleji (zpravidla okamžitě) vrácena.

16.3 Pokud máte Profil bez připojené Peněženky a přidáte k němu Platební zdroj dle bodu 16.1 výše, můžete naši Aplikaci použít k placení u Obchodníků SumUp či

ve prospěch jiných Profilů SumUp. Potvrzením transakce dáváte svolení k tomu, aby byla prostřednictvím Aplikace převedena uveřejněná částka z Platebního zdroje, který byl předtím přidán k Profilu, příslušné protistraně.

16.4 Platební zdroj musíte udržovat aktuální (např. číslo kreditní karty a datum konce její platnosti). Pokud se poskytnuté informace změní, musíte svůj Profil co nejdříve aktualizovat v nastavení Aktualizace. Pokud tak neučiníte, je možné, že pro vás nebudeme moci provádět či přijímat platby.

16.5 Pokud naše Služby používáte, aniž máte k Profilu připojenou Peněženku, není ve vašem Profilu žádný zůstatek a SumUp nedrží žádné vaše prostředky. Nabízíme jen IT řešení, nikoli platební službu.

16.6 Na takové omezené používání Profilu se vztahují veškerá ustanovení těchto Podmínek osobních služeb s výjimkou ustanovení, která se specificky týkají Peněženky a Karty.

16.7 Vaši platbu nezpracujeme, pokud:

a) váš Platební zdroj neobsahuje dostatečné prostředky k pokrytí platby, kterou chcete provést,

b) poskytovat vašeho Platebního zdroje či vydavatel karty platbu neschválí nebo

c) se přiměřeně domníváme, že v souvislosti s vaším Profilem, Platebním zdrojem nebo požadovanou platbou došlo či může dojít k nezákonnému použití či aktivitě nebo bezpečnostní hrozbě nebo že tyto Podmínky osobních služeb porušujete jinak.

16.8 Nepřijímáme odpovědnost za takové neprovedené platby, ledaže je to naše vina. S žádostí o pomoc se můžete obrátit na svou banku nebo vydavatele karty.

16.9 Vaše platby se zpracovávají v měně příslušného příjemce. Pokud je váš Platební zdroj veden v jiné měně, může jeho poskytovatel účtovat poplatek za

měnový převod. Hradíte veškeré poplatky, které poskytovatel vašeho Platebního zdroje za takový převod účtuje.

## **PÁTÁ ČÁST – Další právní podmínky**

### **17. Daně**

17.1 Nesete odpovědnost za určení, výběr, zadržení, oznámení a odvod veškerých daní vyměřených, uvalených, povinných, uhrazených či zadržených z libovolného důvodu v souvislosti s využíváním našich Služeb. Pokud to požaduje zákon či státní orgán, máme právo oznámit příslušným orgánům údaje o vašem Profilu a jeho historii.

### **18. Práva k duševnímu vlastnictví**

18.1 Práva k duševnímu vlastnictví SumUp znamenají veškerá práva související přímo nebo nepřímo se Službami, Aplikací, Stránkou, názvy internetových domén, obsahem, technologiemi souvisejícími se Službami a všechna loga, zejména autorská práva, morální práva, práva k databázi, ochranné známky, práva na jména, užité vzory a práva k designu, patenty a všechna další výlučná a nevýlučná práva na celém světě, která mohou existovat nyní či vzniknout později, se udělují nebo převádějí.

18.2 My (nebo naši poskytovatelé licencí) jsme výhradním vlastníkem všech práv k duševnímu vlastnictví vztahujících se ke Službám a žádná část těchto Podmínek osobních služeb nebude vykládána jako převod nebo postoupení práv k duševnímu vlastnictví na vás. Bez našeho předchozího písemného souhlasu nesmíte práva k duševnímu vlastnictví kopírovat, napodobovat ani používat. Udělujeme vám osobní, omezenou, nevýlučnou, odvolatelnou, nepřevoditelnou licenci (bez práva udělovat sublicence) k elektronickému přístupu k Aplikaci a Službám a k jejich používání.

18.3 Bez našeho předchozího písemného souhlasu nesmíte:

- a) převádět jakákoli práva, která vám tyto Podmínky osobních služeb udělují, na třetí stranu,
- b) poskytovat libovolné třetí straně příležitost používat Služby (formou pronájmu či jinak),
- c) přistupovat k libovolnému obsahu, materiálu či informaci v libovolném Systému nebo jej monitorovat manuálně či automatickými prostředky, jako jsou roboty, pavouci, scrapery atd.,
- d) kopírovat, reprodukovat, pozměňovat, upravovat, veřejně vystavovat, publikovat, nahrávat, uveřejňovat, přenášet, přeprodávat či jinak distribuovat obsah, materiál či informace společnosti SumUp či z nich vytvářet odvozená díla,
- e) porušovat vyloučení použití robotů zmíněné v hlavičce Služby, obcházet libovolná technická omezení Služby, používat libovolný nástroj k povolení funkcí, které jsou ve Službě jinak omezeny, nebo dekompileovat či rozebírat Službu či jinak provádět reverzní inženýrství s výjimkou případů, kdy je takové omezení výslovně zakázáno zákonem, nebo
- f) používat Služby pro jiné účely, než jsou účely povolené v těchto Podmínkách osobních služeb.

18.4 Je možné, že budete v rámci využívání Služeb moci generovat obsah a poskytovat nám jej („Uživatelský obsah“). Zachovávejte si veškerá práva na svůj Uživatelský obsah s výhradou práv, která nám přijetím těchto Podmínkami osobních služeb udělíte. Potvrzujete, že jste vlastníkem veškerého Uživatelského obsahu, který nám poskytnete, nebo že máte od jeho vlastníka souhlas s jeho nahráním, a udělujete nám celosvětové, nevýlučné, bezúplatné, plně zaplacené, převoditelné, sublicencovatelné právo na používání a reprodukci tohoto obsahu v libovolné propagační aktivitě a veřejném zobrazení souvisejícím se Službami nebo SumUp. Uživatelský obsah, který jste poskytli, můžete smazat zrušením svého Účtu. Nebudete ve Službách poskytovat Uživatelský obsah, který:

- a) je chybný, zavádějící, nezákonný, obscénní, neslušný, pornografický, natiutřačný, očerňující, výhrůžný, obtěžující, nenávistný, zneužívající či pobuřující,
- b) podněcuje chování, které by bylo považováno za trestný čin nebo zadržovalo důvod ke vzniku občanskoprávní odpovědnosti,
- c) porušuje libovolnou povinnost vůči osobě či subjektu nebo jejich práva včetně osobnostních práv nebo práv na soukromí,
- d) obsahuje narušená data nebo jiné škodlivé, narušující či poškozující soubory,
- e) propaguje produkty či služby konkurující produktům a službám společnosti SumUp či jejích partnerů nebo
- f) dle našeho úsudku znemožňuje jakékoli osobě či subjektu využívání Služeb nebo nám může způsobit újmu či odpovědnost. Ačkoli nemáme povinnost prověřovat, editovat či sledovat libovolný Uživatelský obsah, vyhrazujeme si právo jej kdykoli upravit či smazat, aniž vás o tom vyrozumíme. Berete na vědomí, že při používání Služeb můžete být vystaveni urážlivému, neslušnému či nevhodnému Uživatelskému obsahu. Nepřijímáme odpovědnost za libovolnou ztrátu či poškození vašeho Uživatelského obsahu.

## **19. Pozastavení těchto podmínek**

19.1 Můžeme pozastavit veškeré Služby či jejich část, pokud se přiměřeně domníváme, že:

- a) se je někdo pokouší používat podvodně či bez vašeho souhlasu nebo
- b) vaše Karta nebo Peněženka již nejsou bezpečné.

19.2 Pokud je to možné, před pozastavením vás informujeme (rovněž o důvodech tohoto kroku). Jinak vás informujeme bezprostředně poté. Nevyrozumíme vás

však, pokud bychom tím porušili zákon nebo ohrozili přiměřená bezpečnostní opatření.

19.3 Pozastavení Služeb bude odvoláno (nebo dostanete novou Kartu, pokud byla pozastavena) co nejdříve poté, co pomine důvod tohoto kroku.

19.4 Služby můžeme rovněž pozastavit, pokud je nebudete používat po 12 měsících, abychom zamezili tomu, že budou používány bez vašeho povolení. V takovém případě si je budete moci opět aktivovat prostřednictvím naší Aplikace.

19.5 Můžete vytvářet a udržovat jen jeden Profil, ledaže výslovně schválíme otevření několika účtů. V opačném případě můžeme další Profily dle svého uvážení pozastavit nebo odebrat.

## **20. Ukončení těchto podmínek**

20.1 Tyto podmínky budou platit, dokud je neukončíme.

20.2 Souhlas s těmito podmínkami můžete kdykoli a z libovolného důvodu ukončit prostřednictvím naší Aplikace.

20.3. Tyto podmínky můžeme kdykoli a z libovolného důvodu ukončit, pokud vás o tom vyrozumíme v alespoň dvouměsíčním předstihu.

20.4 Tyto podmínky můžeme ukončit rychleji, pokud:

a) se přiměřeně domníváme, že Služby, které vám poskytujeme, jsou používány podvodně či nelegálně,

b) to musíme učinit ze zákona včetně případů, že by bylo nezákonné, abychom vám Služby nadále poskytovali,

c) (již) nejste způsobilí k využívání Služeb dle kritérií, které jsme vám sdělili, když jste žádali o naše Služby,

d) se přiměřeně domníváme, že se k nám chováte nebo můžete chovat výhružným, hrubým či jiným nepatřičným způsobem, nebo

e) jste závažně či opakovaně porušili tyto podmínky jiným způsobem,

f) jsme povinni učinit tak kvůli zákonným či regulačním požadavkům, technickým omezením, která nám znemožňují poskytovat služby, a/nebo jiným přiměřeně nepředvídaným okolnostem nebo máme důvod domnívat se, že váš Profil SumUp byl prolomen či jinak představuje bezpečnostní riziko.

20.5 Když tyto podmínky skončí:

a) můžeme si ponechat záznamy o vaší Peněžence a Profilu, pokud je potřebujeme ke splnění zákonných povinností (podrobnosti viz Zásady ochrany osobních údajů),

b) nebudeme vám poskytovat Služby a uzavřeme vaši Peněženku a Profil, ledaže používáte jiné produkty a služby SumUp neupravené těmito Podmínkami osobních služeb,

c) provedeme z vaší Peněženky veškeré platby v míře, v jaké jste nás o to požádali před ukončením těchto podmínek,

d) musíte nám neprodleně uhradit veškeré částky, které nám dle těchto Podmínek osobních služeb dlužíte, a

e) pokud zavřeme vaši Peněženku, na které máte peníze, poskytneme vám pokyn, jak požádat o zbývající peníze, a informujeme vás, že na to máte šest let po ukončení těchto podmínek. Doporučujeme však, abyste o peníze požádali co nejdříve.

## 21. Sdělení

21.1 V závislosti na Službách, které používáte, vám budeme zasílat písemná sdělení a oznámení prostřednictvím aplikace, v SMS zprávách nebo e-mailem na vámi zadanou adresu.

21.2 Jste povinni pravidelně a často sledovat příchozí zprávy. Zprávy mohou obsahovat odkazy na další sdělení na naší stránce. Pokud nám zákony ukládají, abychom vám informace poskytovali na trvanlivém nosiči, budeme vám oznámení upozorňující na informace na naší Aplikaci či Stránce zasílat způsobem, který vám umožňuje uchovat si informace v tištěné podobě. Jste povinni uchovávat si kopie veškerých sdělení, která vám zasíláme či zpřístupňujeme.

21.3 Můžeme vás kontaktovat tradiční poštou či telefonicky, je-li to vhodné. Jakákoli komunikace nebo oznámení zaslané poštou budou považovány za obdržené tři (3) pracovní dny od data odeslání litevskou poštou nebo do pěti (5) pracovních dnů odeslání mezinárodní poštou.

21.4 Budeme s vámi komunikovat česky. Dokumenty nebo sdělení v jakémkoli jiném jazyce jsou pouze informativní a nezakládají naši povinnost vést žádnou další komunikaci v tomto jazyce.

21.5 Můžete nás kontaktovat e-mailem na adresách uvedených v naší Aplikaci nebo na Stránce. Pokud nás chcete kontaktovat kvůli reklamaci, podívejte se na oddíl s názvem Reklamace.

21.6 Nesete odpovědnost za získání přístupu k datové síti, která je nezbytná pro používání Služeb. Pokud přistupujete ke službám ze svého chytrého telefonu nebo je používáte, mohou vám být účtovány poplatky za používání sítě a zasílání zpráv.

## 22. Změny těchto podmínek

22.1 Tyto podmínky můžeme změnit z následujících důvodů (příčemž každá změna musí být přiměřenou reakcí na něco, co se nás dotýká nebo se přiměřeně domníváme, že se nás bude dotýkat):

a) kvůli změně právního či regulačního prostředí, například můžeme být nuceni změnit požadavky na zabezpečení Peněženky či Karty, abychom dostali novým, přísnějším požadavkům zákona,

b) pokud je změna ve váš prospěch, například když zavádíme nové produkty nebo služby nebo zlepšujeme ty stávající,

c) abychom zohlednili změnu v nákladech na poskytování Služeb nebo souvisejících služeb, například zavedením poplatků za vedení účtu či za transakce,

d) v reakci na možná rizika pro bezpečnost našich Služeb, například změnou bezpečnostních kroků, které musíte provádět, abyste mohli otevřít Peněženku nebo z ní provést platbu, nebo

e) abychom zareagovali na veškeré další změny, které se nás týkají, pokud je spravedlivé, abychom dopady této změny přenesli na vás, například abychom zohlednili vývoj v digitálních platbách.

22.2 Můžeme provádět přiměřené změny z libovolných dalších důvodů, které nemůžeme předvídat, například abychom reagovali na změny v našem odvětví, které mění způsob, jakým vám chceme poskytovat Služby.

22.3 O změně tohoto ujednání vás vyrozumíme alespoň ve dvouměsíčním předstihu před nabytím účinnosti prostřednictvím Aplikace a/nebo zasláním e-mailu na vaši primární adresu registrovanou ve vašem Profilu. Pokud vůči této změně máte námítky, můžete nám to sdělit před nabytím účinnosti, ale tím se tyto podmínky ukončují. Pokud vůči změně námítky nevznesete, bude to považováno za její přijetí.

## **23. Oddělitelnost**

23.1 Pokud soud příslušné jurisdikce konstatuje, že libovolná část těchto Podmínek osobních služeb je neplatná, nezákonná či nevymahatelná, bude tato část oddělena od zbývajících Podmínek osobních služeb, které zůstanou platné a vymahatelné v nejvyšší míře povolené zákonem.

## **24. Postoupení**

24.1 Jsme oprávněni volně postupovat svá práva a povinnosti podle těchto Podmínek osobních služeb jakékoli třetí straně a váš souhlas s takovým postoupením je považován za udělený.

24.2 Nemůžete převádět svá práva a povinnosti podle těchto Podmínek osobních služeb.

## **25. Reklamacce**

25.1 Pokud máte stížnost týkající se našich Služeb, kontaktujte nás adrese [we-care@sumup.com](mailto:we-care@sumup.com).

25.2 Maximálně se vynasnažíme vyřešit vaši stížnost co nejdříve a konečnou odpověď vám e-mailem zašleme do 15 Pracovních dní od přijetí stížnosti. Pokud za výjimečných okolností z důvodů, které jsou mimo naši kontrolu, budeme k odpovědi potřebovat více času, zašleme vám prozatímní odpověď, ve které vás informujeme o důvodech zpoždění a o lhůtě pro přijetí naší konečné odpovědi (což nebude více než 35 Pracovních dní po přijetí vaší stížnosti).

25.3 Za odpověď na stížnost vám nebudeme nic účtovat.

25.4 Pokud naši konečnou odpověď neobdržíte včas nebo s ní nebudete spokojeni, je možné, že budete mít možnost obrátit se do do jednoho roku na litevskou centrální banku, a to třemi způsoby: 1) prostřednictvím elektronického nástroje E-Government Gateway pro řešení sporů, 2) vyplněním formuláře pro spotřebitelské žádosti a jeho zasláním na adresu litevské centrální banky Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail: [frpt@lb.lt](mailto:frpt@lb.lt) nebo (3) napsáním žádosti volnou formou a

jejím zasláním na adresu litevské centrální banky Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail: frpt@lb.lt. Bez ohledu na zvolený způsob musí být žádost zaslána v úředním jazyce země (litevština) či v angličtině. Na litevskou centrální banku se můžete obrátit až poté, co se obrátíte na nás. Rozhodnutí litevské centrální banky není povinné a i po jejím rozhodnutí budete mít právo obrátit se na soud.

## 26. Rozhodné právo a soudní příslušnost

26.1 Veškeré právní otázky ohledně tohoto ujednání a našich vztahů s vámi, co se týče souhlasu s těmito podmínkami), se řídí litevským právem.

26.2 Veškeré právní otázky ohledně těchto podmínek budou řešit litevské soudy.

## ŠESTÁ ČÁST – Definice a zkratky

### 27. Definice a zkratky

27.1 Následující výrazy používané v těchto podmínkách mají následující významy:

- a) **Profil** znamená váš osobní uživatelský účet, který si vytvoříte po registraci k našim Službám.
- b) **Aplikace** znamená mobilní aplikaci SumUp,io, kterou vám poskytujeme, abychom vám umožnili používat Služby.
- c) **Pracovní den** znamená libovolný den od pondělí do pátku s vyloučením státních svátků v Litvě.
- d) **Karta** je karta, kterou vám poskytujeme dle popisu v bodu 10.
- e) **Karetní schémata** znamenají organizace vydávající kreditní karty, zejména VISA, Mastercard a American Express.

- f) **Sazebník** znamená seznam našich poplatků za používání Služeb s uvedením jejich splatnosti, který je k dispozici na naší [Stránce](#).
- g) **Způsob přidávání prostředků** je jeden ze způsobů platby uvedených v bodě 7.2, který je veden na vaše jméno a který připojíte ke svému Profilu.
- h) **IBAN** je mezinárodní číslo bankovního účtu, který identifikuje vaši Peněženku nebo účet jiné osoby.
- i) **Platební zdroj** znamená vaši debetní nebo kreditní kartu, která je přidána k vašemu profilu a používána jako zdroj provádění plateb, pokud nemáte k profilu připojenou Peněženku. Musíte být vlastníkem příslušného Platebního zdroje.
- j) **Služby** mají význam dle bodu 1.1(c).
- k) **Obchodník SumUp** je libovolná osoba nebo společnost, která má podnikatelský Profil SumUp a používá jej pro obchodní účely.
- l) **Externí poskytovatel** je společnost, kterou příslušný regulační orgán oprávnil, aby vám poskytovala službu zahajování plateb či službu informací o účtu (např. poskytovatel stránky nebo aplikace, která vám umožňuje zobrazovat si informace o různých účtech na jednom místě).
- m) **Peněženka** znamená účet elektronických peněz, který vám poskytujeme prostřednictvím Aplikace.

## Informace o nás

Společnost SumUp EU Payments UAB má oprávnění litevské centrální banky jako instituce elektronických peněz (licence č. 56, vydána dne 27. srpna 2019). Sídlo: Ukmergės str. 126, 08100 Vilnius, Litva. Reg. č.: 305074395.

**Vztahuje se na Profily registrované do 14. července 2023**

## PRVNÍ ČÁST

### 1. ÚVOD

1.1 Následující podmínky představují ujednání mezi vámi a SumUp Payments Limited („**SumUp**“, „**my**“ včetně všech odvozených, skloňovaných a implicitních tvarů). Upravují způsob poskytování a využívání následujících služeb:

a) váš účet SumUp („**Účet**“ nebo „**Profil**“),

b) naše mobilní aplikace SumUp.io (naše „**Aplikace**“) a

c) elektronické peníze a karetní a platební služby, k nimž můžete získat přístup nebo je můžete používat prostřednictvím naší Aplikace nebo stránky („**stránka**“) (všechny tyto služby společně s vaším Profilem a naší Aplikací jsou naše „**Služby**“).

1.2 Vytiskněte nebo stáhněte si kopii tohoto dokumentu pro budoucí účely. Poslední verzi těchto podmínek najdete také v naší Aplikaci.

1.3 Informace o tom, jak shromažďujeme, používáme a chráníme vaše údaje, jsou uvedeny v našich [Zásadách ochrany osobních údajů](#), které se rovněž vztahují na používání našich služeb.

1.4 Chcete-li Služby využívat, musí vám být alespoň 18 let a musíte bydlet v České republice. Naše Služby smíte využívat jen pro své osobní účely, nikoli pro obchodní účely. Pokud se budeme odůvodněně domnívat, že naše Služby využíváte pro obchodní účely, můžeme vám je přestat poskytovat. Chcete-li naše Služby využívat pro obchodní účely, musíte požádat o možnost využívat naše [služby pro obchodníky](#).

1.5 Za jistých okolností (a rovněž dříve, než vám poskytneme Služby, či poté) je možné, že v zájmu dodržení zákonných povinností budeme muset provést vaše ověření, např. ověření totožnosti. Je možné, že nám budete muset poskytnout informace, dokumenty či jinou součinnost, pokud to bude přiměřeně zapotřebí k provedení ověření.

1.6 Je možné, že nám budete muset poskytnout informace, dokumenty či jinou součinnost i jindy, pokud tento požadavek bude z naší strany přiměřený.

1.7 Pokud si od vás vyžádáme informace nebo dokumenty, musíte nám je poskytnout v přesné a úplné podobě, a to v míře, v jaké je to možné.

## **2. Používání našich Služeb**

2.1 Chcete-li používat naše Služby, musíte si na svůj chytrý telefon či jiné kompatibilní zařízení z oficiálního obchodu aplikací stáhnout a instalovat naši Aplikaci. Nesete odpovědnost za získání a aktualizaci kompatibilního hardware nebo zařízení potřebných pro přístup k našim Službám a Aplikaci a k jejich používání. Nezaručujeme, že naše Aplikace bude fungovat na konkrétním hardware nebo zařízeních.

2.2 Naše Aplikace je určena jen pro vaše osobní použití na mobilním zařízení, které vlastníte nebo držíte, a v rozsahu povoleném těmito Podmínkami osobních služeb. Naši Aplikaci ani žádné informace nebo software, které jsou s ní spojeny, nesmíte upravovat, kopírovat, publikovat, licencovat, prodávat ani jinak komerčně využívat. Musíte pravidelně kontrolovat a aktualizovat software Aplikace, pokud je k dispozici. Aplikaci můžeme dle potřeby měnit a vylepšovat. Nesmíte pronajímat ani jinak převádět práva k naší Aplikaci. Nesmíte naši Aplikaci používat způsobem, který by mohl jakkoli narušit Služby SumUp nebo zasahovat do používání nebo užívání jakéhokoli produktu SumUp libovolnou stranou.

2.3 Neneseme odpovědnost za poškození vašich hardwarových zařízení nebo za ztrátu dat, pokud bude výsledkem stažení či používání naší Aplikace způsobem porušujícím tyto Podmínky osobních služeb. Pokud použijete naši Aplikaci v roz-

poru s těmito Podmínkami osobních služeb, můžeme okamžitě ukončit vaše používání Aplikace.

2.4 Veškerými dostupnými způsoby se vynasnažíme poskytovat vám Služby dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm dní v týdnu. Můžeme však dočasně přestat poskytovat Služby (nebo jejich část):

a) když provádíme běžnou údržbu Služeb nebo systémů, jejichž prostřednictvím je poskytujeme, přičemž v takovém případě provedeme údržbu v období, kdy podle našeho odhadu způsobí našim zákazníkům nejmenší nepohodlí, a budeme se snažit dobu narušení Služeb co nejvíce omezit,

b) pokud se přiměřeně domníváme, že to ze zákona musíme udělat, a jen pro potřebnou dobu nebo

c) za jiných okolností dovolených těmito Podmínkami osobních služeb.

### **3. Správa vašeho profilu**

3.1 Svůj Profil musíte aktualizovat co možná nejdříve poté, co se změní osobní informace, které jsou v něm zaznamenané. Pokud se změní kontaktní údaje, které jste uvedli ve svém Profilu, a pokud jste nás o této změně dosud neinformovali, neneseme odpovědnost v případě, že nedostanete zprávy, které jsme zaslali pomocí vašich starých kontaktních údajů.

3.2 Berete na vědomí, že jste povinni zajistit, aby přihlašovací údaje k vašemu Profilu byly zabezpečené před jinými osobami a aby nedocházelo k neoprávněnému používání vašeho Profilu nebo jiných důvěrných informací spojených s používáním našich Služeb. Pokud se domníváte, že váš Profil byl použit neoprávněně, pokud ztratíte chytrý telefon, neoprávněná osoba získá přístup k vašemu Profilu nebo máte jiný důvod domnívat se, že ve vašem Profilu došlo k podezřelé podvodné aktivitě, musíte nás vyrozumět co nejdříve s využitím kontaktních údajů uvedených níže a/nebo změnit své přihlašovací údaje prostřed-

nictvím naší Aplikace. Jakmile takové oznámení obdržíme, přijmeme přiměřená opatření, abychom neoprávněnému použití vašich dat zabránili.

3.3 V případě (domnělého) neoprávněného použití vaší Aplikace nebo Profilu či v případě bezpečnostních hrozeb zašleme prostřednictvím ověřeného komunikačního kanálu, který jste zaregistrovali v naší aplikaci, další informace a pokyny, jak postupovat. Zavoláme vám také na telefonní číslo, které jste si zaregistrovali v naší Aplikaci.

## **DRUHÁ ČÁST – SumUp Card a Peněženka**

### **4. Přehled**

4.1 Poskytneme vám Peněženku spojenou s vaším Profilem.

4.2 Vaše Peněženka je účet elektronických peněz, s jehož pomocí můžete:

- a) ukládat zůstatek včetně přijatých plateb,
- b) provádět platby do jiných Peněženek poskytnuté námi či jinými společnostmi ze skupiny SumUp nebo z nich,
- c) provádět platby na bankovní účty nebo přijímat platby z nich, pakliže tyto bankovní účty patří do zúčtovacího systému SEPA,
- d) platit u obchodníka z Peněženky nebo pomocí podporovaného Způsobu přidávání prostředků.

4.3 Můžete si od nás vyžádat Kartu spojenou s vaší Peněženkou a jejím prostřednictvím můžete z Peněženky provádět platby.

4.4 Zůstatek a informace o platbách pomocí Peněženky si můžete prohlížet a pokyny k nové platbě můžete zadávat přes naši Aplikaci.

4.5 Bezplatně vám poskytneme přístup k měsíčním výpisům z Peněženky. Tyto výpisy si můžete stáhnout či uložit. Výpisy kontrolujte neprodleně. Pokud se domníváte, že některá platba není správná, musíte nám to oznámit bez zbytečného prodlení, v každém případě však nejpozději 13 měsíců od jejího provedení, jinak ztrácíte nárok na refundaci.

4.6 Jelikož peníze ve vaší Peněženke jsou elektronické:

a) nemůžeme (a nebudeme) z nich vyplácet úrok a

b) nejsou chráněny systémem pojištění vkladů.

i) Částku rovnou vašemu zůstatku a všem dalším zůstatkům v Peněženkách, které poskytujeme, však budeme držet na bankovním účtu odděleném od našich peněz, jak nám ukládá zákon.

ii) Souhlasíte s tím, že vlastníme a ponecháme si veškerý úrok či jiné výnosy na tomto bankovním účtu.

4.7 Můžete utrácet pouze peníze, které máte v Peněženke. Prostřednictvím Peněženky vám neposkytneme kontokorentní či jiný úvěr.

4.8 Můžeme uvalit limity na částku, kterou si můžete přidat do Peněženky, držet v ní nebo utrácet, zasílat či přijímat pomocí našich Služeb, a v takovém případě vás vyrozumíme. Například můžeme uplatnit limity, pokud nás o to požádáte nebo pokud se budeme domnívat, že to přiměřeně pomůže s řízením rizika podvodu.

## **5. Externí poskytovatelé**

5.1 Můžete využít Externího poskytovatele, který vám bude sdělovat zůstatky a poskytovat informace o platbách v Peněženke a poskytovat nám pokyny k novým platbám, stejně jako tyto informace můžete získat nebo tyto pokyny zadat přes Aplikaci.

5.2 Externího poskytovatele můžete využít, jen pokud jste souhlasili s tím, že za vás bude tyto činnosti vykonávat, a pokud má dle zákona povolení poskytovat vám tyto služby.

5.3 Pokud se rozhodnete, že Externímu poskytovateli poskytnete informace o svém Profilu (viz ustanovení 12.5), aby měl přístup k vaší Peněžence, uvidí a bude moci dělat vše, co můžete v Peněžence dělat vy.

5.4 Pokud však máme dobrý důvod neposkytnout takovému Externímu poskytovateli přístup, sdělíme vám to co nejdříve (ledaže by bylo nezákonné vám to sdělit nebo se přiměřeně domníváme, že by tím byla narušena naše bezpečnost).

5.5 Pokud si přejete zabránit Externímu uživateli v tom, aby přistupoval k vaší Peněžence nebo aby nám poskytoval pokyny k platbám z vaší Peněženky, kontaktujte nás či jeho přímo.

## **6. Poplatky a srážky z peněženky**

6.1 Za používání Služeb vám můžeme účtovat poplatky. Naše stávající poplatky najdete v [Sazebníku](#).

6.2 Pokud za provedení platby účtujeme poplatek, musíte jej zaplatit bezprostředně před provedením platby.

6.3 Pokud účtujeme poplatek za to, že vám poskytujeme Kartou, musíte poplatek uhradit při jejím objednání.

6.4 Podrobnosti o tom, kdy se platí jiné poplatky, najdete v našem Sazebníku.

6.5 Poplatky a jiné částky, které nám podle těchto Podmínek osobních služeb dlužíte, budeme v okamžiku jejich splatnosti strhávat z prostředků ve vaší Peněžence.

## **7. Doplnování peněz do Peněženky**

7.1 Pokud si chcete přidat peníze do Peněženky, musíte nám převést peníze pomocí podporovaného Způsobu přidávání prostředků a my vám do Peněženky přidáme elektronické peníze.

7.2 Za elektronické peníze nám můžete zaplatit těmito Způsoby přidávání prostředků:

a) bankovní převod z účtu vedeného na vaše jméno,

b) debetní nebo kreditní karta na vaše jméno nebo

c) jiný způsob platby na vaše jméno, který můžeme dle potřeby povolit.

7.3 Za přidání peněz do vaší Peněženky vám můžeme naúčtovat poplatek a (v případě, že dostaneme platbu v jiné měně) poplatek za konverzi dle našeho Sazebníku.

7.4 Pokud pomocí některého Způsobu přidávání prostředků zaplatíte za přidání prostředků do své Peněženky, provedeme to okamžitě po přijetí vaší platby.

7.5 Pokud poskytovatel vašeho Způsobu přidávání prostředků vezme zpět platbu za přidání peněz, můžeme přidané peníze odstranit z vašeho účtu.

7.6 Pokud bezdůvodně požádáte poskytovatele svého Způsobu přidávání prostředků o vrácení platby provedené v náš prospěch a my to úspěšně napadneme, musíte nám uhradit přiměřené náklady související se zamýšleným vrácením platby. Tyto náklady můžeme odečíst z vaší Peněženky.

7.7 Pokud nedopatřením přidáme do vaší Peněženky peníze nebo je odečteme nebo pokud přidáme či odečteme chybnou částku, napravíme tuto chybu co nejdříve, ledaže se přiměřeně domníváme, že nám to nedovoluje zákon.

## **8. Refundace vašeho zůstatku v Peněženke**

8.1 Pokud máte v Peněžence zůstatek elektronických peněz, který jste neutratili a nechcete utratit, můžete celý zůstatek nebo jeho část zrušit a my provedeme refundaci způsobem, kterým jste přidali prostředky, nebo na jiný bankovní účet, na kterém se s vámi dohodneme.

8.2 O takovou refundaci nás můžete požádat prostřednictvím Aplikace.

8.3 Refundaci provedeme v přiměřeném termínu.

8.4 Refundaci však nepovolíme nebo ji můžeme přiměřeně pozdržet, pokud:

a) to požaduje zákon nebo

b) se přiměřeně domníváme nebo máme podezření, že žádost o refundaci má spojitost s trestnou či podvodnou činností nebo že porušuje tyto Podmínky osobních služeb.

8.5 Pokud nelze refundaci provést způsobem, kterým byly přidány prostředky, nebo na jiný účet, na němž se s vámi dohodneme, např. protože byl tento účet uzavřen, vrátíme peníze do vaší Peněženky, dokud se s vámi nedohodneme na jiném způsobu.

## **9. Platby z vaší Peněženky**

### **Typy plateb**

9.1 Ze své Peněženky můžete platit takto:

a) můžete zasílat peníze do jiných Peněženek nebo

b) můžete zasílat platby na bankovní účty.

9.2 Tyto platby můžete provádět pomocí naší Aplikace nebo prostřednictvím Externího poskytovatele, jak uvádí bod 5.

9.3 Platby z Peněženky můžete provádět rovněž prostřednictvím Karty.

### **Termíny a rušení plateb**

9.4 Pokud nás prostřednictvím Aplikace pověříte, abychom z vaší Peněženky provedli platbu:

a) provedeme váš pokyn v Pracovní den, v kterém jej zadáte, pokud jej přijmeme do 17:00, a v opačném případě k němu budeme přistupovat, jako by byl přijat na začátku dalšího Pracovního dne,

b) pokud zasíláte peníze do jiné Peněženky, provedeme převod okamžitě a

c) pokud není účet příjemce jiná Peněženka, zašleme peníze do jeho banky (nebo jinému poskytovateli účtů) do konce Pracovního dne po Pracovním dni, ve kterém jsme přijali váš pokyn.

9.5 Můžete nás rovněž požádat o převod k budoucímu datu a ten bude proveden k příslušnému datu, pokud v tu dobu budete mít v Peněžence dostatek peněz.

9.6 Platbu nelze zrušit, ledaže jste nás požádali o její provedení k budoucímu datu. V takovém případě ji můžete zrušit až do konce Pracovního dne před Pracovním dnem, k němuž ji máme provést. Můžete tak učinit v naší aplikaci.

### **Správné údaje o účtu příjemce**

9.7 Když nás žádáte o provedení platby, musíte zadat správné údaje o účtu zamýšleného příjemce.

a) Pokud posíláte peníze do jiné Peněženky: podrobnosti o příslušném Profilu SumUp.

b) Pokud posíláte peníze na bankovní spojení: IBAN příjemce.

9.8 Zašleme platbu na účet, který uvedete, aniž je srovnáme s vámi uvedeným jménem zamyšleného příjemce.

### **Možnost odmítnout provedení platby**

9.9 Můžete nás požádat o provedení platby ze své Peněženky dle bodu 9.1.

9.10 Provedení konkrétní platby však můžeme odmítnout, pokud se přiměřeně domníváme:

a) že jste nám neposkytli veškeré informace, které k provedení platby potřebujeme,

b) že po úhradě relevantních poplatků nebudete mít v Peněžence dost peněz,

c) že by platba překročila libovolný platební limit, který jsme zavedli,

d) že by platba porušila toto ujednání,

e) že se někdo jiný pokouší provést platbu bez vašeho souhlasu nebo

f) že se můžete dopouštět protizákonného jednání nebo že bychom porušili zákon, pokud bychom platbu umožnili.

9.11 Pokud se rozhodneme odmítnout provedení platby, sdělíme vám to (pokud nám to umožňuje zákon) a dle možností vám rovněž sdělíme důvody tohoto rozhodnutí a vyzoveme vás, zda můžete nějak napravit faktory, které nás vedly k odmítnutí platby. Je možné, že vám za to naúčtujeme poplatek dle Sazebníku.

9.12 Přidáním karty do svého profilu dáváte svolení k tomu, abychom z ní automaticky strhávali příslušnou částku elektronických peněz. To platí pouze v pří-

padě, že v Peněženke nemáte žádný či dostatečný zůstatek. Toto svolení se vztahuje výlučně k tomuto ujednání a bude využito k pokrytí těchto aktivit:

- Částka platby včetně veškerých poplatků, které nám případně náležejí, pokud použijete svůj Profil k provedení platby pomocí přidané karty dle těchto Podmínek osobních služeb.
- Libovolná aktivita na kartě včetně dobíjení Peněženky a karty.

Máme právo zatížit platební zdroj opakovaně, pokud předchozí transakce nebyla z libovolného důvodu úspěšná.

Svolení, které jste nám udělili, můžete kdykoli zrušit odstraněním přidané karty či zasláním e-mailu na adresu [paysupport@sumup.com](mailto:paysupport@sumup.com). Upozorňujeme, že v případě zrušení již bohužel nebudeme moci provádět platby pomocí vaší karty, pokud nebudete mít v Peněženke žádný či dostatečný zůstatek.

## 10. Vaše Karta

10.1 U Karty se jedná o Mastercard, s jejíž pomocí můžete platit u obchodníků a dalších subjektů, které Mastercard přijímají. Kartu vydáváme my na základě licence od Mastercard Europe SA a můžeme ji vydat ve fyzické či virtuální podobě. Kartu je možné používat k platbám za zboží a služby v prodejnách i na dálku (například na internetu) a dále k vybírání hotovosti z vaší Peněženky. Nemáte žádnou povinnost Kartu používat.

10.2 Pokud je karetní transakce v jiné měně než v té, v níž je veden zůstatek vaší Peněženky, převedou Karetní schémata částku transakce na provozní měnu SumUp (EUR) na základě mezibankovního směnného kurzu, který nastavilo příslušné Karetní schéma a který platí v den zpracování relevantní karetní transakce, a SumUp v případě potřeby převede částku v EUR na měnu vaší Peněženky na základě směnného kurzu mezi relevantními měnami zveřejněného Evropskou centrální bankou a platného v den zpracování relevantní transakce společností SumUp.

10.3 Svou Kartou můžete používat do posledního dne měsíce platnosti, který je na ní uveden. Za Kartou s blížícím se koncem platnosti vám zašleme novou Kartou, ledaže nám alespoň 30 dní před vypršením staré Karty oznámíte, že si to nepřejete. Pokud nahrazujeme fyzickou kartu, zašleme tu novou na adresu, kterou jste uvedli v Profilu.

## **11. Platby do vaší Peněženky**

11.1 Vaše Peněženka může přijímat:

a) platby z jiných Peněženek a

b) platby v EUR z bankovních účtů.

i) Poskytneme vám IBAN, který musíte sdělit odesílateli, aby vám mohl poslat platbu do Peněženky.

11.2 Připsání platby do vaší Peněženky můžeme oddálit nebo můžeme platbu vrátit odesílateli, pokud je vaše Peněženka zavřená nebo se přiměřeně domníváme, že:

a) je to vhodné, abychom dostáli svým právním závazkům,

b) byste v důsledku platby překročili případný limit na zůstatek, který jsme uvalili,

c) by platba porušila toto ujednání nebo

d) vy nebo odesílatel se můžete dopouštět protizákonného jednání nebo že bychom porušili zákon, pokud bychom platbu umožnili.

11.3 Můžete požádat o platbu do své Peněženky z jiných Peněženek.

## **12. Oprávnění a ověření**

12.1 Pokud se chcete zaregistrovat, musíte postupovat podle návodu v Aplikaci, což zahrnuje několik kroků jako zadání čísla mobilního telefonu a osobního identifikačního čísla (PIN), který zašleme na váš mobilní telefon, nebo zadání e-mailové adresy a hesla, které si zvolíte. Podrobné informace o potřebných krocích budou uvedeny v Aplikaci.

12.2 Je možné, že při registraci a aktivaci Karty budete požádáni o nastavení osobního identifikačního čísla (PIN).

12.3 Je možné, že při používání Peněženky prostřednictvím naší Aplikace budete požádáni o nastavení vícefaktorového ověřování (MFA).

12.4 Chcete-li nás požádat, abychom prostřednictvím Aplikace provedli platbu z vaší Peněženky, je možné, že budete muset provést některé z těchto kroků:

a) přihlásit se do naší Aplikace za použití čísla mobilního telefonu a PINu, který jsme vám zaslali přes SMS, nebo e-mailové adresy a hesla, které jste si zaregistrovali v Profilu (a které jsou tak spojeny s vaší Peněženkou), a

b) požádat o platbu a potvrdit ji podle pokynů v Aplikaci.

12.5 Pokud si přejete provést karetní platbu za fyzické přítomnosti obchodníka (či jiné osoby) přijímajícího platbu, budete muset předložit Kartu a můžete být požádáni o zadání PIN.

12.6 Pokud chcete provést karetní platbu bez fyzické přítomnosti, je možné, že budete muset provést některé z těchto kroků:

a) zadat své karetní údaje (např. jméno, číslo Karty, konec platnosti a kód CVV2/CVC2 na zadní straně Karty),

b) zodpovědět bezpečnostní otázku,

c) použít potvrzovací kód zasláný v SMS či e-mailu,

d) provést ověření pomocí otisku prstu či obličeje (či obdobné ověření).

12.7 Musíte přijmout veškerá přiměřená opatření k utajení svého PINu a hesla (s výjimkou situace, kdy uživatelské jméno k Peněžence a heslo předáváte Externímu poskytovateli dle bodu 5.3), abyste zamezili neoprávněnému používání našich Služeb. Například:

a) při zadávání PINu musíte přijmout veškerá přiměřená opatření, aby ostatní neviděli, co zadáváte,

b) musíte přijmout veškerá přiměřená opatření k zajištění telefonu proti přístupu neoprávněných osob,

c) svůj PIN či heslo nesmíte s nikým sdílet (s výjimkou externího poskytovatele, který má ze zákona svolení k přístupu k vaší Peněžence),

d) nesmíte mít PIN poznamenaný poblíž Karty a heslo poblíž telefonu a

e) pokud si PIN či heslo poznamenate, musíte přijmout přiměřená opatření k jeho bezpečnému záznamu a uložení.

12.8 Pokud se domníváte, že:

a) někdo jiný (s výjimkou oprávněného Externího poskytovatele) zná váš PIN či heslo,

b) vaše Karta se ztratila nebo byla odcizena nebo

c) vaše Peněženka nebo Karta je nebo může být zneužívána,

musíte nás neprodleně požádat o dočasné zablokování Karty nebo si musíte resetovat PIN či heslo, případně nám můžete zavolat a my to provedeme za vás.

## **13. Naše zákonná odpovědnost**

### **Neoprávněné platby**

13.1 Nesete odpovědnost za veškeré platby ze své Peněženky, jejichž provedení umožníte.

13.2 Můžete nás však požádat o refundaci platby, kterou z vaší Peněženky někdo provedl bez vašeho svolení, ale musíte tak (prostřednictvím naší Aplikace nebo Zákaznické podpory SumUp) učinit do 13 měsíců od okamžiku, kdy se tak stalo.

13.3 Pokud však prokážeme, že jste dopustili podvodného jednání, můžeme refundaci odmítnout.

13.4 Refundaci platby můžeme odmítnout také v případě, že:

a) byla platba provedena při nákupu, při kterém jste se fyzicky nacházeli v blízkosti obchodníka či jiné osoby přijímající platbu,

b) jste záměrně či z hrubé nedbalosti neučinili to, co požadujeme v bodu 12.5, a

c) platba se konala dříve, než jste nás kontaktovali (viz bod 12.6).

13.5 Refundovanou částku můžeme rovněž snížit o 35 EUR (či ekvivalent v měně vaší Peněženky) v případě plateb provedených dříve, než jste nás kontaktovali (viz bod 12.6).

13.6 Pokud jste však nejednali povodně, neodmítneme refundaci a nesnížíme její částku, pokud jsme nepožadovali [silné ověření zákazníka], ačkoli jsme tak měli učinit.

### **Omylem provedené platby**

13.7 Můžete nás rovněž požádat o refundaci platby, pokud ji nezašleme správnému příjemci a se správnou částkou, pokud nás (prostřednictvím naší Aplikace nebo Zákaznické podpory SumUp) vyrozumíte do 13 měsíců od okamžiku, kdy se tak stalo.

13.8 Pokud refundujeme platbu, refundujeme rovněž veškeré poplatky a úroky, které musíte uhradit v důsledku toho, že jsme platbu nezaslali správnému příjemci nebo se správnou částkou.

13.9 Můžeme odmítnout provést refundaci, pokud prokážeme, že banka příjemce (nebo jiný poskytovatel účtu) peníze přijala nebo že byla chyba v čísle účtu příjemce, které jste nám poskytli (viz bod 9.7).

13.10 Pokud však byla chyba v čísle účtu, které jste nám poskytli, vynaložíme přiměřené úsilí k získání těchto prostředků (a můžeme vám za to naúčtovat poplatek dle Sazebníku). Pokud to není možné, můžete nám zaslat písemnou žádost o poskytnutí veškerých informací, které máme a které jsou pro vás důležité, abyste se vrácení peněz mohli domáhat právně.

13.11 Pokud nás o to požádáte, v každém případě vynaložíme úsilí ke zjištění informací o platbách, které nebyly provedeny (či nebyly provedeny řádně), a vyrozumíme vás o výsledku.

13.12 Pokud neprovedeme transakci včas, můžete nás kontaktovat se žádostí, aby banka příjemce (či jiný poskytovatel účtu) uhradila příjemci případný úrok, který by byl připsán, pokud by byl převod býval proveden včas.

### **Další případy**

13.13 Vedle vašich výše uvedených práv provedeme refundaci transakce, pokud to požaduje zákon.

13.14 Nemáme vůči vám odpovědnost (což obecně znamená zákonnou odpovědnost) za ztráty či náklady, které můžete utrpět v důsledku toho, že porušíme tyto Podmínky osobních služeb kvůli:

a) abnormálním či nepředvídatelným okolnostem, které jsou mimo naši kontrolu a jejichž důsledky by byly navzdory veškerému úsilí nevyhnutelné,

b) nutnosti dostát našim povinnostem dle litevských zákonů.

13.15 Jelikož naše Služby smíte využívat jen pro své osobní účely, neneseme odpovědnost za ušlý zisk, který můžete utrpět v důsledku toho, že jsme porušili tyto Podmínky osobních služeb.

13.16 Nemáme vliv na nic, co kupujete od libovolné osoby a za co platíte pomocí našich Služeb, a neneseme za to odpovědnost.

13.17 Neneseme odpovědnost za reklamy v naší Aplikaci nebo na Stránce, které propagují produkty či služby nabízené někým jiným.

13.18 Žádné ustanovení těchto Podmínek osobních služeb nevyklučuje naši odpovědnost za podvodné prohlášení, úmrtí či újmu na zdraví či jinou odpovědnost, kterou ze zákona nelze vyloučit, pokud se tak stalo v důsledku naší nedbalosti či nedbalosti našich zaměstnanců či zástupců.

## **TŘETÍ ČÁST – Omezení**

### **14. Omezené aktivity**

14.1 Naše Služby nesmíte použít:

a) nezákonně či k libovolnému nezákonnému účelu (např. k financování nezákonných aktivit jako nezákonné sportovní sázky, casino či poker) nebo

b) způsobem, u kterého můžete přiměřeně očekávat, že by mohl způsobit újmu jiným našim zákazníkům nebo by mohl narušit naši schopnost poskytovat Služby.

14.2 Dle svého přiměřeného uvážení smíme oznámit veškerou podezřelou aktivitu a spolupracovat se všemi bezpečnostními či regulačními orgány, co se týče našeho poskytování či vašeho přijímání našich služeb.

## **ČTVRTÁ ČÁST – Další funkce**

### **15. Provádění plateb bez Peněženky propojené s Profilem**

15.1 Můžete si otevřít Profil, aniž s ním propojíte Peněženku (pokud se tak rozhodnete nebo pokud pro vás Peněženka není dostupná). V takovém případě si do profilu musíte jako Platební zdroj přidat svou debetní či kreditní kartu. Svou debetní či kreditní kartu si k Profilu můžete přidat, jen pokud jste vlastníkem účtu spojeného s tímto Platebním zdrojem. Ke svému Profilu si můžete přidat více než jeden Platební zdroj. Platební zdroje můžete ze svého profilu kdykoli odstraňovat.

15.2 Když přidáváte Platební zdroj, můžeme se pokusit o ověření jeho pravosti provedením minimální srážky podle Sazebníku, přičemž tato částka bude co nejrychleji (zpravidla okamžitě) vrácena.

15.3 Pokud máte Profil bez připojené Peněženky a přidáte k němu Platební zdroj dle bodu 16.1 výše, můžete naši Aplikaci použít k placení u Obchodníků SumUp či ve prospěch jiných Profilů SumUp. Potvrzením transakce dáváte svolení k tomu, aby byla prostřednictvím Aplikace převedena uvedená částka z Platebního zdroje, který byl předtím přidán k Profilu, příslušné protistraně.

15.4 Platební zdroj musíte udržovat aktuální (např. číslo kreditní karty a datum konce její platnosti). Pokud se poskytnuté informace změní, musíte svůj Profil co nejdříve aktualizovat v nastavení Aktualizace. Pokud tak neučiníte, je možné, že pro vás nebudeme moci provádět či přijímat platby.

15.5 Pokud naše Služby používáte, aniž máte k Profilu připojenou Peněženku, není ve vašem Profilu žádný zůstatek a SumUp nadržuje žádné vaše prostředky. Nabízíme jen IT řešení, nikoli platební službu.

15.6 Na takové omezené používání Profilu se vztahují veškerá ustanovení těchto Podmínek osobních služeb s výjimkou ustanovení, která se specificky týkají Peněženky a Karty.

15.7 Vaši platbu nezpracujeme, pokud:

a) váš Platební zdroj neobsahuje dostatečné prostředky k pokrytí platby, kterou chcete provést,

b) poskytovat vašeho Platebního zdroje či vydavatel karty platbu neschválí nebo

c) se přiměřeně domníváme, že v souvislosti s vaším Profilem, Platebním zdrojem nebo požadovanou platbou došlo či může dojít k nezákonnému použití či aktivitě nebo bezpečnostní hrozbě nebo že tyto Podmínky osobních služeb porušujete jinak.

15.8 Nepřijímáme odpovědnost za takové neprovedené platby, ledaže je to naše vina. S žádostí o pomoc se můžete obrátit na svou banku nebo vydavatele karty.

15.9 Vaše platby se zpracovávají v měně příslušného příjemce. Pokud je váš Platební zdroj veden v jiné měně, může jeho poskytovatel účtovat poplatek za měnový převod. Hradíte veškeré poplatky, které poskytovatel vašeho Platebního zdroje za takový převod účtuje.

## **PÁTÁ ČÁST – Další právní podmínky**

### **16. Daně**

16.1 Nesete odpovědnost za určení, výběr, zadržování, oznámení a odvod veškerých daní vyměřených, uvalených, povinných, uhrazených či zadržovaných z libovolného

důvodu v souvislosti s využíváním našich Služeb. Pokud to požaduje zákon či státní orgán, máme právo oznámit příslušným orgánům údaje o vašem Profilu a jeho historii.

## **17. Práva k duševnímu vlastnictví**

17.1 Práva k duševnímu vlastnictví SumUp znamenají veškerá práva související přímo nebo nepřímo se Službami, Aplikací, Stránkou, názvy internetových domén, obsahem, technologiemi souvisejícími se Službami a všechna loga, zejména autorská práva, morální práva, práva k databázi, ochranné známky, práva na jména, užité vzory a práva k designu, patenty a všechna další výlučná a nevýlučná práva na celém světě, která mohou existovat nyní či vzniknout později, se udělují nebo převádějí.

17.2 My (nebo naši poskytovatelé licencí) jsme výhradním vlastníkem všech práv k duševnímu vlastnictví vztahujících se ke Službám a žádná část těchto podmínek nebude vykládána jako převod nebo postoupení práv k duševnímu vlastnictví na vás. Bez našeho předchozího písemného souhlasu nesmíte práva k duševnímu vlastnictví kopírovat, napodobovat ani používat. Udělujeme vám osobní, omezenou, nevýlučnou, odvolatelnou, nepřevoditelnou licenci (bez práva udělovat sublicence) k elektronickému přístupu k Aplikaci a Službám a k jejich používání.

17.3 Bez našeho předchozího písemného souhlasu nesmíte:

- a) převádět jakákoli práva, která vám tyto Podmínky osobních služeb udělují, na třetí stranu,
- b) poskytovat libovolné třetí straně příležitost používat Služby (formou pronájmu či jinak),
- c) přistupovat k libovolnému obsahu, materiálu či informaci v libovolném Systému nebo jej monitorovat manuálně či automatickými prostředky, jako jsou roboty, pavouci, scrapery atd.,

d) kopírovat, reprodukovat, pozměňovat, upravovat, veřejně vystavovat, publikovat, nahrávat, uveřejňovat, přenášet, přeprodávat či jinak distribuovat obsah, materiál či informace společnosti SumUp či z nich vytvářet odvozená díla,

e) porušovat vyloučení použití robotů zmíněné v hlavičce Služby, obcházet libovolná technická omezení Služby, používat libovolný nástroj k povolení funkcí, které jsou ve Službě jinak omezeny, nebo dekompileovat či rozebírat Službu či jinak provádět reverzní inženýrství s výjimkou případů, kdy je takové omezení výslovně zakázáno zákonem, nebo

f) používat Služby pro jiné účely, než jsou účely povolené v těchto Podmínkách osobních služeb.

17.4 Je možné, že budete v rámci využívání Služeb moci generovat obsah a poskytovat nám jej („Uživatelský obsah“). Zachovávejte si veškerá práva na svůj Uživatelský obsah s výhradou práv, která nám přijetím těchto podmínek udělíte. Potvrzujete, že jste vlastníkem veškerého Uživatelského obsahu, který nám poskytnete, nebo že máte od jeho vlastníka souhlas s jeho nahráním, a udělujete nám celosvětové, nevýlučné, bezúplatné, plně zaplacené, převoditelné, sublicenčovatelné právo na používání a reprodukci tohoto obsahu v libovolné propagační aktivitě a veřejném zobrazení souvisejícím se Službami nebo SumUp. Uživatelský obsah, který jste poskytli, můžete smazat zrušením svého Účtu. Nebudete ve Službách poskytovat Uživatelský obsah, který:

a) je chybný, zavádějící, nezákonný, obscénní, neslušný, pornografický, natiutřačny, očerňující, výhrůžný, obtěžující, nenávistný, zneužívající či pobuřující,

b) podněcuje chování, které by bylo považováno za trestný čin nebo zavadalo důvod ke vzniku občanskoprávní odpovědnosti,

c) porušuje libovolnou povinnost vůči osobě či subjektu nebo jejich práva včetně osobnostních práv nebo práv na soukromí,

d) obsahuje narušená data nebo jiné škodlivé, narušující či poškozující soubory,

e) propaguje produkty či služby konkurující produktům a službám společnosti SumUp či jejích partnerů nebo

f) dle našeho úsudku znemožňuje jakékoli osobě či subjektu využívání Služeb nebo nám může způsobit újmu či odpovědnost. Ačkoli nemáme povinnost prověřovat, editovat či sledovat libovolný Uživatelský obsah, vyhrazujeme si právo jej kdykoli upravit či smazat, aniž vás o tom vyrozumíme. Berete na vědomí, že při používání Služeb můžete být vystaveni urážlivému, neslušnému či nevhodnému Uživatelskému obsahu. Nepřijímáme odpovědnost za libovolnou ztrátu či poškození vašeho Uživatelského obsahu.

## **18. Pozastavení těchto podmínek**

18.1 Můžeme pozastavit veškeré Služby či jejich část, pokud se přiměřeně domníváme, že:

a) se je někdo pokouší používat podvodně či bez vašeho souhlasu nebo

b) vaše Karta nebo Peněženka již nejsou bezpečné.

18.2 Pokud je to možné, před pozastavením vás informujeme (rovněž o důvodech tohoto kroku). Jinak vás informujeme bezprostředně poté. Nevyrozumíme vás však, pokud bychom tím porušili zákon nebo ohrozili přiměřená bezpečnostní opatření.

18.3 Pozastavení Služeb bude odvoláno (nebo dostanete novou Kartou, pokud byla pozastavena) co nejdříve poté, co pomine důvod tohoto kroku.

18.4 Služby můžeme rovněž pozastavit, pokud je nebudete používat po 12 měsících, abychom zamezili tomu, že budou používány bez vašeho povolení. V takovém případě si je budete moci opět aktivovat prostřednictvím naší Aplikace.

18.5 Můžete vytvářet a udržovat jen jeden Profil, ledaže výslovně schválíme otevírání několika účtů. V opačném případě můžeme další Profily dle svého uvážení pozastavit nebo odebrat.

## **19. Ukončení těchto podmínek**

19.1 Tyto podmínky budou platit, dokud je neukončíme.

19.2 Tyto podmínky můžete kdykoli a z libovolného důvodu ukončit prostřednictvím naší Aplikace.

19.3. Tyto podmínky můžeme kdykoli a z libovolného důvodu ukončit, pokud vás o tom vyrozumíme v alespoň dvouměsíčním předstihu.

19.4 Tyto podmínky můžeme ukončit rychleji, pokud:

a) se přiměřeně domníváme, že Služby, které vám poskytujeme, jsou používány podvodně či nelegálně,

b) to musíme učinit ze zákona včetně případů, že by bylo nezákonné, abychom vám Služby nadále poskytovali,

c) (již) nejste způsobilí k využívání Služeb dle kritérií, které jsme vám sdělili, když jste žádali o naše Služby,

d) se přiměřeně domníváme, že se k nám chováte nebo můžete chovat výhružným, hrubým či jiným nepatřičným způsobem, nebo

e) jste závažně či opakovaně porušili tyto podmínky jiným způsobem,

19.5 Když tyto podmínky skončí:

a) můžeme si ponechat záznamy o vaší Peněžence a Profilu, pokud je potřebujeme ke splnění zákonných povinností (podrobnosti viz Zásady ochrany osobních údajů),

b) nebudeme vám poskytovat Služby a uzavřeme vaši Peněženku a Profil, ledaže používáte jiné produkty a služby SumUp neupravené těmito Podmínkami osobních služeb,

c) provedeme z vaší Peněženky veškeré platby v míře, v jaké jste nás o to požádali před ukončením těchto podmínek,

d) musíte nám neprodleně uhradit veškeré částky, které nám dle těchto Podmínek osobních služeb dlužíte, a

e) pokud zavřeme vaši Peněženku, na které máte peníze, poskytneme vám pokyn, jak požádat o zbývající peníze, a informujeme vás, že na to máte šest let po ukončení těchto podmínek. Doporučujeme však, abyste o peníze požádali co nejdříve.

## 20. Sdělení

20.1 V závislosti na Službách, které používáte, vám budeme zasílat písemná sdělení a oznámení prostřednictvím aplikace, v SMS zprávách nebo e-mailem na vámi zadanou adresu.

20.2 Jste povinni pravidelně a často sledovat příchozí zprávy. Zprávy mohou obsahovat odkazy na další sdělení na naší stránce. Pokud nám zákony ukládají, abychom vám informace poskytovali na trvanlivém nosiči, budeme vám oznámení upozorňující na informace na naší Aplikaci či Stránce zasílat způsobem, který vám umožňuje uchovat si informace v tištěné podobě. Jste povinni uchovávat si kopie veškerých sdělení, která vám zasíláme či zpřístupňujeme.

20.3. Můžeme vás kontaktovat tradiční poštou či telefonicky, je-li to vhodné. Jakákoli komunikace nebo oznámení zaslané poštou budou považovány za ob-

držené tři (3) pracovní dny od data odeslání tuzemskou poštou nebo do pěti (5) pracovních dnů odeslání mezinárodní poštou.

20.4 Budeme s vámi komunikovat česky. Dokumenty nebo sdělení v jakémkoli jiném jazyce jsou pouze informativní a nezakládají naši povinnost vést žádnou další komunikaci v tomto jazyce.

20.5 Můžete nás kontaktovat e-mailem na adresách uvedených v naší Aplikaci nebo na Stránce. Pokud nás chcete kontaktovat kvůli reklamaci, podívejte se na oddíl s názvem Reklamace.

20.6 Nesete odpovědnost za získání přístupu k datové síti, která je nezbytná pro používání Služeb. Pokud přistupujete ke službám ze svého chytrého telefonu nebo je používáte, mohou vám být účtovány poplatky za používání sítě a zasílání zpráv.

## 21. Změny těchto podmínek

21.1 Tyto podmínky můžeme změnit z následujících důvodů (přičemž každá změna musí být přiměřenou reakcí na něco, co se nás dotýká nebo se přiměřeně domníváme, že se nás bude dotýkat):

a) kvůli změně právního či regulačního prostředí, například můžeme být nuceni změnit požadavky na zabezpečení Peněženky či Karty, abychom dostáli novým, přísnějším požadavkům zákona,

b) pokud je změna ve váš prospěch, například když zavádíme nové produkty nebo služby nebo zlepšujeme ty stávající,

c) abychom zohlednili změnu v nákladech na poskytování Služeb nebo souvisejících služeb, například zavedením poplatků za vedení účtu či za transakce,

d) v reakci na možná rizika pro bezpečnost našich Služeb, například změnou bezpečnostních kroků, které musíte provádět, abyste mohli otevřít Peněženku nebo z ní provést platbu, nebo

e) abychom zareagovali na veškeré další změny, které se nás týkají, pokud je spravedlivé, abychom dopady této změny přenesli na vás, například abychom zohlednili vývoj v digitálních platbách.

21.2 Můžeme provádět přiměřené změny z libovolných dalších důvodů, které nemůžeme předvídat, například abychom reagovali na změny v našem odvětví, které mění způsob, jakým vám chceme poskytovat Služby.

21.3 O změně tohoto ujednání vás vyrozumíme alespoň ve dvouměsíčním předstihu před nabytím účinnosti prostřednictvím Aplikace a/nebo zasláním e-mailu na vaši primární adresu registrovanou ve vašem Profilu. Pokud vůči této změně máte námitky, můžete nám to sdělit před nabytím účinnosti, ale tím se tyto podmínky ukončují. Pokud vůči změně námitky nevznesete, bude to považováno za její přijetí.

## **22. Oddělitelnost**

22.1 Pokud soud příslušné jurisdikce konstatuje, že libovolná část těchto Podmínek osobních služeb je neplatná, nezákonná či nevymahatelná, bude tato část oddělena od zbývajících Podmínek osobních služeb, které zůstanou platné a vymahatelné v nejvyšší míře povolené zákonem.

## **23. Postoupení**

23.1 Jsme oprávněni volně postupovat svá práva a povinnosti podle těchto Podmínek osobních služeb jakékoli třetí straně a váš souhlas s takovým postoupením je považován za udělený.

23.2 Nemůžete převádět svá práva a povinnosti podle těchto Podmínek osobních služeb.

## 24. Reklamace

24.1 Pokud máte stížnost týkající se našich Služeb, kontaktujte nás adrese [we-care@sumup.com](mailto:we-care@sumup.com).

24.2 Maximálně se vynasnažíme vyřešit vaši stížnost co nejdříve a konečnou odpověď vám e-mailem zašleme do 15 Pracovních dní od přijetí stížnosti. Pokud za výjimečných okolností z důvodů, které jsou mimo naši kontrolu, budeme k odpovědi potřebovat více času, zašleme vám prozatímní odpověď, ve které vás informujeme o důvodech zpoždění a o lhůtě pro přijetí naší konečné odpovědi (což nebude déle než 35 Pracovních dní po přijetí vaší stížnosti).

24.3 Za odpověď na stížnost vám nebudeme nic účtovat.

24.4 Pokud naši konečnou odpověď neobdržíte včas nebo s ní nebudete spokojeni, je možné, že budete mít možnost obrátit se do do jednoho roku na litevskou centrální banku, a to třemi způsoby: 1) prostřednictvím elektronického nástroje E-Government Gateway pro řešení sporů, 2) vyplněním formuláře pro spotřebitelské žádosti a jeho zasláním na adresu litevské centrální banky Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail: [frpt@lb.lt](mailto:frpt@lb.lt) nebo 3) napsáním žádosti volnou formou a jejím zasláním na adresu litevské centrální banky Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail: [frpt@lb.lt](mailto:frpt@lb.lt). Bez ohledu na zvolený způsob musí být žádost zaslána v úředním jazyce země (litevština) či v angličtině. Na litevskou centrální banku se můžete obrátit až poté, co se obrátíte na nás. Rozhodnutí litevské centrální banky není povinné a i po jejím rozhodnutí budete mít právo obrátit se na soud.

## 25. Rozhodné právo a soudní příslušnost

25.1 Veškeré právní otázky ohledně tohoto ujednání a našich vztahů s vámi, co se týče souhlasu s těmito podmínkami), se řídí litevským právem.

25.2 Veškeré právní otázky ohledně těchto podmínek budou řešit litevské soudy.

## ŠESTÁ ČÁST – Definice a zkratky

## 26. Definice a zkratky

26.1 Následující výrazy používané v těchto podmínkách mají následující významy:

- a) **Profil** znamená váš osobní uživatelský účet, který si vytvoříte po registraci k našim Službám.
- b) **Aplikace** znamená mobilní aplikaci SumUp,io, kterou vám poskytujeme, abychom vám umožnili používat Služby.
- c) **Pracovní den** znamená libovolný den od pondělí do pátku s vyloučením státních svátků v Litvě.
- d) **Karta** je karta, kterou vám poskytujeme dle popisu v bodu 10.
- e) **Karetní schémata** znamenají organizace vydávající kreditní karty, zejména VISA, Mastercard a American Express.
- f) **Sazebník** znamená seznam našich poplatků za používání Služeb s uvedením jejich splatnosti, který je k dispozici na naší [Stránce](#).
- g) **Způsob přidávání prostředků** je jeden ze způsobů platby uvedených v bodě 7.2, který je veden na vaše jméno a který připojíte ke svému Profilu.
- h) **IBAN** je mezinárodní číslo bankovního účtu, který identifikuje vaši Peněženku nebo účet jiné osoby.
- i) **Platební zdroj** znamená vaši debetní nebo kreditní kartu, která je přidána k vašemu profilu a používána jako zdroj provádění plateb, pokud nemáte k profilu připojenou Peněženku. Musíte být vlastníkem příslušného Platebního zdroje.
- j) **Služby** mají význam dle bodu 1.1(c).

k) **Obchodník SumUp** je libovolná osoba nebo společnost, která má podnikatelský Profil SumUp a používá jej pro obchodní účely.

l) **Externí poskytovatel** je společnost, kterou příslušný regulační orgán oprávnil, aby vám poskytovala službu zahajování plateb či službu informací o účtu (např. poskytovatel stránky nebo aplikace, která vám umožňuje zobrazovat si informace o různých účtech na jednom místě).

m) **Peněženka** znamená účet elektronických peněz, který vám poskytujeme prostřednictvím Aplikace.

## Informace o nás

SumUp EU Payments UAB je společnost s ručením omezeným založená podle litevských zákonů a zaregistrovaná ve Vilniusu pod číslem společnosti 305074395 a jejím sídlem je Vilnius. Od litevské centrální banky má licenci, která ji opravňuje působit jako instituce elektronických peněz (č. licence 56, vydána 27. srpna 2019). Licence pro instituci elektronických peněz, která byla SumUp vydána, je zveřejněna na oficiální stránce litevské centrální banky a lze ji najít zde:

V angličtině: [https://www.lb.lt/en/frd/view\\_license?id=1879](https://www.lb.lt/en/frd/view_license?id=1879)

V litevštině: [https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view\\_license?id=1879](https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1879)

SumUp je zahrnuta od veřejného seznamu s názvem „Instituce elektronických peněz držící příslušnou licenci“, který vede litevská centrální banka a zveřejňuje jej na své oficiální stránce. Tento seznam je k dispozici zde: [https://www.lb.lt/en/sfi-financial-market-participants?ff=1&market=1&type%5B%5D=7&business\\_form%5B%5D=32](https://www.lb.lt/en/sfi-financial-market-participants?ff=1&market=1&type%5B%5D=7&business_form%5B%5D=32)

Na činnost SumUp dohlíží litevská centrální banka se sídlem na adrese Ukmergės str. 126, 08100 Vilnius, Litva. Podrobnosti o litevské centrální bance jsou k dispozici na její oficiální stránce: <https://www.lb.lt/en/>.

SumUp lze kontaktovat e-mailem: [paysupport@sumup.com](mailto:paysupport@sumup.com)