



# Obchodní podmínky služby Direct finance

## Obsah

1. Úvodem . . . . .	1
2. Výklad pojmů . . . . .	1
3. Služba Direct finance a poplatky . . . . .	2
4. Direct aplikace a jak ji používat . . . . .	3
5. Vaše povinnosti . . . . .	4
6. Odpovědnost . . . . .	5
7. Ochrana osobních údajů, vaše souhlasy . . . . .	5
8. Způsob komunikace a doručování dokumentů . . . . .	5
9. Změny Rámcové smlouvy a smluvní dokumentace . . . . .	6
10. Zánik Rámcové smlouvy . . . . .	6
11. Ochrana vašich prostředků . . . . .	7
12. Reklamáce a stížnosti . . . . .	7
13. Na závěr . . . . .	8

## 1. Úvodem

- 1.1** Tyto obchodní podmínky společnosti Direct finance Europe, a.s. určují základní pravidla pro obchodní vztahy mezi vámi a námi při poskytování služby Direct finance. Cenu služby a poplatků za její používání stanoví Cenový plán.
- 1.2** Smluvní vztahy mezi námi a vámi plynoucí z jednotlivých dalších služeb, které prostřednictvím Direct aplikace sami poskytujeme, které vám můžeme nabídnout nebo vám umožníme využívat, upravují podmínky pro konkrétní danou službu a mohou některá práva a povinnosti stanovit odchylně od těchto podmínek. V tom případě mají obchodní podmínky dané konkrétní služby přednost před těmito obecnými obchodními podmínkami.
- 1.3** Pokud budou službu Direct finance využívat kromě vás i jiné osoby (zejména vaši zaměstnanci jako uživatelé Direct aplikace a držitelé Direct karty), vztahuje se i na ně celá smluvní dokumentace. To platí i pro další naše dokumenty, o kterých vás budeme informovat, zejména Informace o zpracování osobních údajů.
- 1.4** Pokud vám bude po přečtení smluvní dokumentace něco nejasné nebo nesrozumitelné, kontaktujte ještě před podpisem Rámcové smlouvy naše Centrum péče o klienty. To platí i v případě, že by se jakákoliv nejasnost vyskytla později.

## 2. Výklad pojmů

Všechny výrazy použité v dalším textu mají při jednání s vámi nebo při právních jednáních uskutečněných během trvání Rámcové smlouvy následující význam, případně význam stanovený v ostatních dokumentech naší smluvní dokumentace.

**Aktivace služby Direct finance** – okamžik, od kdy je pro vás objednaná služba Direct finance aktivní a můžete ji využívat.

**Bankovní účet Wirecard** – vedený na jméno Wirecard a uvedený v Rámcové smlouvě.

**Bezpečnostní prvky** – chráníme jimi přístup do Direct aplikace. Jsou to zejména uživatelské jméno a heslo, případně PIN pro přihlášení do mobilní aplikace.

**Direct aplikace** – je zabezpečený prostor, prostřednictvím kterého nastavujete, spravujete a celkově využíváte služby Direct finance. Pokud z výslovného textu nebo pouhého kontextu podmínek nebude vyplývat něco jiného, bude pojem „aplikace“ zahrnovat i mobilní aplikaci.

**Direct finance nebo my** – společnost Direct finance Europe, a.s., se sídlem: Praha 7, Holešovice, U průhonu 1589/13a, PSČ 170 00, IČ: 28145780, DIČ: CZ28145780, spisová značka B 18762 vedená u Městského soudu v Praze.

**Direct karta** – předplacená Mastercard karta sloužící k úhradě firemních výdajů, vydaná společností Wirecard, osobní či sdílená s více držiteli.

**Držitel Direct karty** nebo jen **držitel** – fyzická osoba nebo osoby, kterým byla na základě vaší žádosti vydána Direct karta k používání, a které jsou oprávněny provádět karetní transakce s vašimi peněžními prostředky.

**Klientská linka** – je určena pro vaši podporu na telefonním čísle 290 290 290. Je zpoplatněna dle aktuálního ceníku vašeho poskytovatele telefonních služeb. Námi nejsou žádné poplatky účtovány.

**Naše internetové stránky** – [www.directfinance.cz](http://www.directfinance.cz).

**Notifikace** – vámi vyžádaná upozornění, ve kterých vás informujeme o nejdůležitějších událostech spojených s využíváním služeb.

**Oprávněný uživatel Direct aplikace** nebo jen **oprávněný uživatel** – uživatel, který má v Direct aplikaci nastavená oprávnění provádět vašim jménem různé úkony.

**Podmínky používání Direct karet** – upravují používání Direct karet a jsou přílohou Rámcové smlouvy. Vydává je společnost Wirecard.

**Rámcová smlouva** – upravuje poskytování a používání služeb Direct finance a je uzavřena mezi vámi na jedné straně a Wirecard a námi na druhé straně.

**Schránka dokumentů** – část Direct aplikace, ve které máte k dispozici dokumentaci ke službě Direct finance.

**Služba Direct finance** nebo **naše služba** – zahrnuje Direct aplikaci a další služby, které prostřednictvím Direct aplikace sami poskytujeme, které vám můžeme nabídnout nebo vám je umožníme využívat.

**Smluvní dokumentace** – zejména Rámcová smlouva, tyto Obchodní podmínky, Podmínky používání Direct karet, Cenový plán, Informace o zpracování osobních údajů.

**Trvalý nosič dat** – jakýkoliv předmět, který umožňuje uchování a reprodukci informací po dobu přiměřenou jejich účelu. Za trvalý nosič dat považujeme hlavně dokumenty v listinné podobě, vaši e-mailovou adresu zadanou v Direct aplikaci a schránku dokumentů v Direct aplikaci.

**Uživatel Direct aplikace** nebo jen **uživatel** – každá vámi určená fyzická osoba s přístupem do Direct aplikace.

**Vy** nebo **klient** – náš klient, se kterým jsme společně s Wirecard uzavřeli Rámcovou smlouvu.

**Wirecard** – společnost Wirecard Card Solutions Limited, se sídlem Grainger Chambers, 3–5 Hood Street, Newcastle upon Tyne, NE1 6JQ, zapsaná v anglickém obchodním rejstříku pod č. 07875693. Společnost je oprávněna vydávat elektronické peníze a poskytovat platební služby. K těmto činnostem má povolení vydané „Financial Services Authority“ pod číslem 900051 a na její činnost dohlíží ve Velké Británii regulační orgán „Financial Conduct Authority“. V České republice Wirecard působí jako „zahraniční instituce elektronických peněz“ v souladu se zákonem o platebním styku.

**Zmocněnec AML** – vámi určená osoba, která bude u vás ve společnosti provádět činnosti dle AML zákona nebo jiných obdobných předpisů, zejména ověření totožnosti a identifikaci držitelů Direct karet za nás.

**Objednávka** – vaše žádost o poskytnutí nebo změnu služby, kterou podáváte prostřednictvím Direct aplikace.

### 3. Služba Direct finance a poplatky

**3.1** Služba Direct finance zahrnuje Direct aplikaci a další služby, které prostřednictvím Direct aplikace sami poskytujeme, které vám můžeme nabídnout nebo vám je umožníme využívat.

**3.2** Direct aplikace umožňuje objednání dalších služeb, jež se řídí podmínkami pro danou konkrétní službu.

- 3.3** Aktivaci konkrétní služby Direct finance si objednáte v Direct aplikaci pomocí objednávky. Před podáním objednávky vás v Direct aplikaci informujeme o popisu služby, podmínkách jejího používání a o ceně či poplatcích za danou službu, pokud jste tuto informaci neobdrželi již dříve.
- 3.4** Na základě vámi zaslání objednávky v Direct aplikaci vám službu Direct finance také deaktivujeme. Služba je deaktivována ihned, pokud není v podmínkách dané služby uvedeno jinak. Za služby jsou inkasovány poplatky podle aktuálního Cenového plánu. Účtované poplatky musíte hradit řádně a včas. Souhrnné vyúčtování poplatků souvisejících se službou vám doručíme v elektronické formě prostřednictvím Direct aplikace.
- 3.5** Aktuální Cenový plán najdete vždy na našich internetových stránkách. Všechny poplatky v Cenovém plánu jsou uvedeny bez DPH a bude k nim připočtena DPH dle platných právních předpisů, nestanoví-li Cenový plán výslovně jinak (některé služby mohou být od DPH osvobozeny).
- 3.6** Vyhrazujeme si právo sjednat s klienty zvláštní cenová ujednání.
- 3.7** Služby jsou zpoplatněny v plné výši dle aktuálního Cenového plánu vždy za celý kalendářní měsíc, ve kterém byly aktivovány, pokud není v podmínkách dané služby uvedeno jinak.
- 3.8** Poplatky za služby Direct finance budou hrazeny stržením příslušné částky přímo z vašeho Direct sběrného účtu, a to vždy v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla příslušná služba poskytnuta.
- 3.9** Nemáte-li na vašem Direct sběrném účtu dostatek prostředků pro úhradu poplatků, mohou být tyto poplatky přednostně inkasovány kdykoliv v pozdějším termínu.

## 4. Direct aplikace a jak ji používat

- 4.1** Direct aplikace je softwarové řešení určené pro firemní klienty či podnikatele, pomocí které nastavujete, spravujete a celkově využíváte služby Direct finance, včetně objednání těchto služeb.
- 4.2** Přístup do Direct aplikace vám umožňujeme na našich internetových stránkách. Zde také naleznete požadované technické požadavky pro používání Direct aplikace.
- 4.3** Aby se vám s Direct aplikací dobře pracovalo, budeme vám poskytovat potřebnou podporu jako tzv. „podporu první úrovně“, tj. podpora jednomu z vašich uživatelů, který dále podporuje všechny vaše uživatele Direct aplikace a držitele Direct karet, kteří se již obracejí přímo na něj. Jsme pro vás dostupní zejména telefonicky či e-mailem. Podporu prostřednictvím klientské linky poskytujeme standardně v pracovních dnech od 09:00–17:00.
- 4.4** Pokud budete potřebovat naši vzdálenou podporu, pak po vás můžeme požadovat prokázání znalosti údajů nezbytných k ověření vašeho postavení jako našeho klienta, držitele Direct karty, oprávněného uživatele či jiného uživatele.
- 4.5** Na dobu nezbytně nutnou můžeme kvůli systémové údržbě přerušit nebo omezit používání Direct aplikace. O plánované údržbě vám dáme vědět předem.
- 4.6** Vyhrazujeme si právo vám a vašim uživatelům zablokovat nebo omezit přístup do Direct aplikace, a to zejména v následujících případech:
  - a)** při pokusu o zneužití přístupových práv do Direct aplikace nebo při podezření na jejich zneužití. Za takové podezření můžeme považovat i opakované zadání chybného hesla nebo neznalost bezpečnostních prvků,
  - b)** při podezření na zneužití prostředků na Direct karetních účtech či na Direct sběrném účtu ze strany vašich oprávněných uživatelů, držitelů Direct karet nebo třetích osob,
  - c)** v případech, kdy máme podezření, že by mohlo dojít k jiné újmě, než v důsledku zneužití přístupových práv do Direct aplikace nebo prostředků,
  - d)** při pochybnosti o pravdivosti informací, které nám o sobě poskytnete, nebo při pochybnosti o původu prostředků poukázaných na váš Direct sběrný účet, a to až do doby, dokud nám je nemožné zkontrolovat podle platných právních předpisů České republiky a Evropské unie.
  - e)** po oznámení ztráty, odcizení, zneužití nebo podezření na zneužití bezpečnostních prvků nebo použití Direct aplikace třetí osobou.

- 4.7** Pokud jsme přijali některá taková opatření, nebo jsme naopak žádná opatření nepřijali, neboť nám jejich potřeba nebyla známa, a vznikla jakákoliv újma vám nebo jiné osobě (včetně nás nebo Wirecard), pak za ni odpovídáte výlučně vy, s výjimkou uvedenou v následujícím bodu.
- 4.8** Můžeme pozastavit, případně odmítnout provedení úkonu, který požadujete:
- ze závažných provozně-technických důvodů; v tomto případě se budeme snažit najít pro vás řešení, na kterém se spolu domluvíme,
  - pokud nebyl srozumitelný nebo nebyl zadaný v souladu s dohodnutými podmínkami anebo pokud by provedení takového úkonu bylo v rozporu s právními předpisy,
  - pokud není dostupný zůstatek prostředků ve výši, jež odpovídá výši dobítí Direct karetního účtu nebo karetní transakce včetně případného poplatku, který je s ní spojený,
  - pokud existuje odůvodněná obava, že nebudete moci plnit své závazky vůči nám, nebo když za vámi evidujeme neuhrazené pohledávky po datu splatnosti, nebo
  - v případě našeho podezření na neoprávněné použití služby osobou, která úkon učinila.

## 5. Vaše povinnosti

- 5.1** Před uzavřením Rámcové smlouvy, ale i kdykoliv později, pokud vás o to požádáme, máte povinnost nám sdělit veškeré údaje nezbytné pro řádnou identifikaci a kontrolu klienta, případně poskytnout nezbytné doklady v souladu s právními předpisy upravujícími opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, zejména kopie platných průkazů totožnosti, ale i doklady o původu peněžních prostředků, doložení účelu a povahy požadované bankovní transakce, nebo prohlášení, zda je osoba jednající jménem klienta či držitel Direct karty politicky exponovanou osobou ve smyslu příslušných právních předpisů. Neodpovídáme za pravost, platnost a věcnou správnost dokumentů, které nám poskytnete. Nepřijmeme však dokument, o jehož pravosti či správnosti máme pochybnosti.
- 5.2** Při uzavření, trvání nebo změně Rámcové smlouvy nám musíte pravdivě sdělit veškeré informace a skutečnosti, které po vás požadujeme. Jde hlavně o informace, které by mohly závažně ovlivnit poskytnutí našich služeb, existenci Rámcové smlouvy nebo vaši schopnost dostát závazkům vůči nám.
- 5.3** Po uzavření Rámcové smlouvy nám musíte dát vědět o změnách všech údajů, které jsou v ní uvedeny a týkají se vás, vašich uživatelů Direct aplikace a držitelů Direct karet.
- 5.4** Máte povinnost s námi a s Wirecard spolupracovat při provádění identifikace osob a určit zmocněnce AML, který provádí identifikaci vašich držitelů Direct karet v souladu s právními předpisy upravujícími opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, smluvní dokumentací a našimi pokyny.
- 5.5** Je vaší povinností kontrolovat souhrnné vyúčtování, faktury, i reporty poplatků související se službou a případnou nesrovnalost nám neprodleně oznámit.
- 5.6** Vaší povinností a povinností vašich uživatelů, a zejména oprávněných uživatelů, je dodržovat bezpečnostní opatření, která zamezují zneužití bezpečnostních prvků a neoprávněnému použití nebo zneužití Direct aplikace. Zejména máte povinnost:
- nezpřístupnit jakýmkoliv způsobem bezpečnostní prvky třetí osobě,
  - neukládat je na trvalé nosiče dat ani je nenechávat přístupné neoprávněným osobám,
  - ihned nám dát vědět při podezření, že by bezpečnostní prvky mohly být vyraženy neoprávněným osobám. To platí také při podezření na možnost zneužití Direct aplikace nebo mobilní aplikace třetí osobou,
  - bez prodlení nám oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo podezření na zneužití bezpečnostních prvků nebo použití Direct aplikace cizí osobou.
- 5.7** Dohodli jsme se, že porušení povinností uvedených v bodě 5.6 tohoto článku máme právo považovat za podstatné porušení Rámcové smlouvy. V důsledku tohoto porušení odpovídáte v plné výši za veškeré újmy způsobené vám (nebo třetí osobě) neoprávněným uživatelem Direct aplikace, držitelem Direct karty nebo třetí osobou až do okamžiku nahlášení ztráty, odcizení či zneužití bezpečnostních prvků k Direct aplikaci.

## 6. Odpovědnost

- 6.1** Odpovídáme vám za škodu, kterou způsobíme v důsledku porušení našich povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a Rámcové smlouvy.
- 6.2** Neodpovídáme vám za újmu, pokud porušení našeho závazku způsobily okolnosti, které vylučují naši odpovědnost. Považujeme za ně hlavně vyšší moc, například přírodní pohromy a stávky, případně jiné překážky, které nastaly nezávisle na naší vůli a které jsme v době vzniku závazku nemohli rozumně předvídat. Za tyto překážky považujeme také technické skutečnosti, které nemůžeme ovlivnit a které mají vliv na trvalou dostupnost a použití Direct aplikace.
- 6.3** Neodpovídáme za újmy ani za prodlení, které jste vy, váš uživatel, držitel Direct karty nebo třetí osoba způsobili nedostatkem požadované součinnosti, protiprávním jednáním nebo opomenutím nebo porušením smluvních dokumentů. Protiprávním jednáním, resp. porušením, rozumíme také zneužití identifikačních dokladů totožnosti, bezpečnostních prvků a padělání vašeho podpisu, případně podpisu držitele Direct karty nebo provedení neoprávněné operace v Direct aplikaci či karetní transakce Direct kartou.
- 6.4** Neneseme odpovědnost za újmy, které vzniknou zpřístupněním zpráv, poslaných na vámi nebo vašimi uživateli určenou e-mailovou adresu, třetím osobám.
- 6.5** Neodpovídáme za újmy způsobené postupem v souladu se smluvními dokumenty, vašimi pokyny a žádostmi, ani za újmu, kterou utrpíte v důsledku svých vlastních rozhodnutí.
- 6.6** Neodpovídáme za újmy, které utrpíte v důsledku neprovedení včasného oznámení o změně údajů týkajících se vaší osoby, nebo osob vašich držitelů Direct karet či uživatelů Direct aplikace, nebo v důsledku nedostatečného doložení této změny.

## 7. Ochrana osobních údajů, vaše souhlasy

- 7.1** Při poskytování služby je naší povinností zjišťovat a zpracovávat údaje o vás, vašich uživateli Direct aplikace i držitelích Direct karet. Při zpracování osobních údajů se řídíme platnými právními předpisy České republiky a Evropské unie.
- 7.2** Kompletní informace o zpracování osobních údajů jsme pro vás přehledně zpracovali do samostatného dokumentu, který je k dispozici na našich internetových stránkách. Zde se zejména dočtete, za jakým účelem vaše osobní údaje zpracováváme, zda k tomu potřebujeme váš souhlas, komu údaje předáváme a jaká jsou vaše práva ve vztahu k osobním údajům námi zpracovávanými.

## 8. Způsob komunikace a doručování dokumentů

- 8.1** Veškerou komunikaci s vámi obstaráváme my, včetně té, která se týká služeb Wirecard. Veškeré dotazy tedy směřujte přímo na nás.
- 8.2** Ve spojení jsme spolu hlavně prostřednictvím telefonické klientské linky 290 290 290, e-mailu info@directfinance.cz a Direct aplikace. Platí, že veškeré úkony provedené elektronicky v Direct aplikaci, považujeme za učiněné písemnou formou.
- 8.3** E-maily posíláme na vaši e-mailovou adresu uvedenou v Direct aplikaci nebo podle potřeby na e-maily oprávněných uživatelů, držitelů Direct karet a ostatních uživatelů Direct aplikace. Dokumenty poslané e-mailem jsou doručeny okamžikem, kdy je odešleme na příslušnou e-mailovou adresu, pokud se nám prokazatelně nevrátí jako nedoručené.
- 8.4** Dokumenty poslané prostřednictvím Direct aplikace jsou doručeny okamžikem jejich uložení do vaší schránky dokumentů.
- 8.5** Je vaší povinností seznámit se s obsahem každé zprávy doručené e-mailem nebo prostřednictvím Direct aplikace bez zbytečného prodlení.

## 9. Změny Rámcové smlouvy a smluvní dokumentace

- 9.1** S přihlédnutím ke změně právních předpisů, změnám vyvolaných vývojem technologií, poskytováním stále nových služeb a vylepšováním těch stávajících, vám můžeme navrhnout změny smluvní dokumentace. O chystané změně vás budeme informovat na trvalém nosiči dat doručením nového znění příslušného smluvního dokumentu, nejpozději 2 měsíce před datem, kdy má změna nastat.
- 9.2** Jde-li o změny přímo vyvolané změnou právních předpisů, účinnost takové změny nastane ke dni uveřejnění nového znění obchodních podmínek.
- 9.3** Navrhovanou změnu jiné smluvní dokumentace než Rámcové smlouvy, máte právo písemně odmítnout. Pokud tak neučiníte nejpozději v poslední pracovní den před její účinností, budeme tuto změnu považovat vámi za přijatou.
- 9.4** Odmítnutím změny smluvní dokumentace vypovídáte Rámcovou smlouvu, a to k poslednímu dni účinnosti původního smluvního dokumentu.
- 9.5** Ustanovení Rámcové smlouvy o uzavření smlouvy se použijí i pro změnu Rámcové smlouvy. Změny Rámcové smlouvy lze činit pouze v písemné formě.

## 10. Zánik Rámcové smlouvy

- 10.1** Rámcovou smlouvu můžete vypovědět s měsíční výpovědní dobou s tím, že výpovědní doba uběhne posledním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém jste nám výpověď doručili.
- 10.2** Vaši výpověď nebo odstoupení od smlouvy nebo jejího dodatku stačí doručit pouze nám. Takto doručená výpověď nebo odstoupení má účinky i vůči Wirecard a my jim kopii předáme.
- 10.3** My můžeme Rámcovou smlouvu písemně vypovědět kdykoli s dvouměsíční výpovědní dobou, a to i bez udání důvodu. Samozřejmě jen, když se spolu nedohodneme na jiných podmínkách ukončení. Výpověď je účinná poslední den druhého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém vám byla výpověď doručena.
- 10.4** Od Rámcové smlouvy můžeme odstoupit v případě, že podstatným způsobem porušíte své smluvní povinnosti nebo své zákonné povinnosti, které souvisejí s naší službou. Za podstatné porušení povinností považujeme zejména:
  - a)** jednání nebo podezření na jednání v rozporu s platnými právními předpisy České republiky,
  - b)** uvedení jakýchkoliv nepravdivých údajů,
  - c)** pokud u vás evidujeme pohledávku po splatnosti delší než 3 měsíce,
  - d)** pokud zjistíme jiné zásadní skutečnosti, které vážně ohrožují vaši schopnost řádně dostát svým závazkům,
  - e)** když nám odmítnete sdělit údaje o původu peněz, účelu karetní transakce nebo další údaje, které máme ze zákona povinnost zjišťovat,
  - f)** používání služby způsobem, který překračuje naše rozumné očekávání, například pomocí cizího počítačového programu, s využitím „robotů“ atp.
- 10.5** Odstoupit od smlouvy můžeme také v případě, kdy zjistíme, že není splněna některá z následujících podmínek:
  - a)** nejste uveden v žádném mezinárodním sankčním seznamu, nejste v přímém či nepřímém konkurenčním vztahu k nám nebo Wirecard, vaše činnost nepředstavuje riziko pro národní bezpečnost nebo riziko související s legalizací výnosů trestné činnosti či financování terorismu, v souvislosti s vámi neexistují žádné další důvody, na základě kterých bychom vás mohli vyhodnotit jako rizikového nebo nedůvěryhodného v obchodních vztazích,
  - b)** vaši oprávnění zástupci, společníci, akcionáři nebo jiné osoby mající ve vaší společnosti majetkovou účast (jste-li obchodní korporací) nejsou vedeni v žádném mezinárodním sankčním seznamu a neexistují žádné další důvody, na základě kterých bychom je mohli vyhodnotit jako rizikové nebo nedůvěryhodné v obchodních vztazích.



- 10.6** Odstoupením od Rámcové smlouvy námi nebo Wirecard Rámcová smlouva zaniká, a to okamžikem, kdy je vám doručeno písemné odstoupení.
- 10.7** Jste-li klientem – fyzickou osobou, pak Rámcová smlouva zaniká v případě vašeho úmrtí. Jakmile se o vaší smrti dozvíme, pak budeme postupovat podle těchto podmínek tak, že zůstatek na vašem Direct sběrném účtu bude převeden teprve v souladu s rozhodnutím soudu o vypořádání dědictví.
- 10.8** Výpovědi či odstoupením od Rámcové smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se odpovědnosti za škodu, řešení sporů ani další ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti Rámcové smlouvy. Zánikem účinnosti Rámcové smlouvy z jakéhokoliv právního důvodu nejsou dotčena již poskytnutá plnění ani nároky z těchto plnění vyplývající před zánikem Rámcové smlouvy, zejména nárok na zaplacení odměny za již poskytnuté služby.

## 11. Ochrana vašich prostředků

- 11.1** Vzhledem k tomu, že nejsme oprávněni nakládat s vašimi prostředky v rámci služby jinak, než na základě Rámcové smlouvy a v zastoupení Wirecard, nedotkne se vás nijak ani naše případná exekuce, výkon rozhodnutí nebo insolvence.
- 11.2** Vaše prostředky jsou na Direct sběrném účtu i Direct karetních účtech odděleny od majetku Wirecard podle požadavku příslušných zákonů, a to pro málo pravděpodobný případ, že by se Wirecard dostal do insolvence.
- 11.3** Zůstatek vašich peněžních prostředků na vašem Direct sběrném účtu je pojištěn proti úpadku ING banky, ve které je veden bankovní účet Wirecard, jehož je váš Direct sběrný účet technickým (pod) účtem, a to v maximálním rozsahu do výše 100 000 Euro dle podmínek stanovených právními předpisy.
- 11.4** My i Wirecard jsme povinni řídit se zákonnými pokyny exekutora nebo insolvenčního správce omezujícími vaše nakládání s prostředky na Direct sběrném účtu.
- 11.5** Protože nám hodně záleží na bezpečnosti naší služby, můžeme v odůvodněných případech, kdy dle našeho názoru hrozí újma vám, nám či Wirecard zejména zneužitím naší služby, přijmout samostatně i na váš návrh kterékoliv z následujících opatření, a to i bez předchozího informování vás či jiných osob dotčených takovým opatřením (např. vašich držitelů Direct karet):
- a)** omezit částečně nebo úplně rozsah použití jedné, více nebo všech Direct karet,
  - b)** omezit částečně nebo úplně převody vašich prostředků nebo je omezit částečně či úplně ve vztahu k jednomu, více nebo všem autorizovaným uživatelům;
  - c)** omezit částečně nebo úplně přístup do Direct aplikace jednomu, více nebo všem uživatelům;
  - d)** jinak omezit částečně nebo úplně rozsah naší služby.
- 11.6** Opatření dle předchozího bodu 11.5 zvolíme pouze v takovém rozsahu a trvání, aby jeho dopad na vás a další dotčené osoby byl s přihlédnutím k jeho okolnostem co nejmenší. Bez zbytečného odkladu a v součinnosti s vámi také podnikneme všechny takové rozumné kroky, aby došlo buď (i) k vyloučení podezření hrozby újmy nebo (ii) k odstranění příčin vzniku takové újmy, a po dosažení některého z těchto výsledků opatření bez zbytečného odkladu zrušíme.
- 11.7** Budeme vás informovat bez zbytečného odkladu o přijetí každého takového opatření, jeho rozsahu, zamýšleném trvání i jeho důvodech. Stejně tak vás budeme informovat o jeho změnách a zrušení.
- 11.8** Neponeseme žádnou odpovědnost za případné škody, které vzniknou vám, vašim uživatelům nebo držitelům Direct karet v důsledku našeho přijetí opatření dle bodu 11.5.

## 12. Reklamáce a stížnosti

- 12.1** Reklamáce vyřizujeme v souladu s naším Reklamačním řádem. Ten najdete na našich internetových stránkách.
- 12.2** V případě nesrovnalosti máte povinnost uplatnit svůj případný reklamační nárok bez zbytečného odkladu hned poté, co se o tom dozvíte.

**12.3** V případě, že budete mít pocit, že jsme nedodrželi jakoukoliv naši povinnost (ať už vyplývající ze zákona nebo z uzavřené Rámcové smlouvy), nebo nesouhlasíte s konkrétním postupem, dejte nám vědět. Vaši stížnost pečlivě prověříme a o výsledku šetření vás budeme informovat.

### 13. Na závěr

**13.1** Veškeré právní vztahy mezi námi a vámi se řídí a vykládají v souladu s právním řádem České republiky.

**13.2** Pokud se nějaký článek Rámcové smlouvy, těchto podmínek nebo Cenového plánu stane neplatným nebo neúčinným, platí, že je plně oddělitelný od ostatních článků daného dokumentu. Ostatní články těchto dokumentů zůstávají v takovémto případě nadále v plné platnosti a účinnosti.

**13.3** V případě rozporu mezi sjednanými smluvními dokumenty mají přednost jejich ustanovení v pořadí: Rámcová smlouva, Cenový plán a tyto Obchodní podmínky. Zvláštní ujednání mají přednost před obecnými.

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 25. 7. 2018.