

Obchodní podmínky služby Direct finance

1.	Úvodem	2
2.	Výklad pojmů	2
3.	Služba Direct finance	3
4.	Poplatky za naši službu	4
5.	Direct aplikace a jak ji používat	4
6.	Direct pojištění	6
7.	Vaše povinnosti	6
8.	Naše a Vaše odpovědnost	7
9.	Ochrana osobních údajů, Vaše souhlasy	7
10.	Jak spolu komunikujeme, doručování dokumentů	8
11.	Změny rámcové smlouvy a smluvní dokumentace	8
12.	Zánik rámcové smlouvy	8
13.	Ochrana Vašich prostředků	10
14.	Reklamáce a stížnosti	10
15.	Na závěr	11

1 Úvodem

1. Tyto obchodní podmínky společnosti Expensa a.s. určují pravidla pro obchodní vztahy mezi vámi a námi při poskytování služby Direct finance. Cenu služby a poplatků za její používání stanoví cenový plán.
2. 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, např. Informace o zpracování osobních údajů.
3. Pokud vám bude po přečtení smluvní dokumentace něco nejasné nebo nesrozumitelné, kontaktujte ještě před podpisem rámcové smlouvy našeho obchodníka (info@expensa.cz) nebo volejte klientskou linku 290 290 290, rádi vám poradíme. 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.

AML zákon - zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

bankovní účet Wirecard – vedený na jméno Wirecard a je 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.

Expensa nebo my – společnost Expensa 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 přenosná 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 určená pro vaši podporu na tel. čísle 290 290 290, Je zpoplatněna dle aktuálního ceníku poskytovatele.

naše internetové stránky - www.expensa.cz.

notifikace – vámi vyžádaná upozornění, kterými vás informujeme o nejdůležitějších událostech spojených s využíváním služeb a s doručováním dokumentů do schránky v aplikaci.

oprávněný uživatel Direct aplikace nebo jen oprávněný uživatel – uživatel, který má v Direct aplikaci nastavená oprávnění provádět vaším 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 uzavřená mezi vámi na jedné straně a Wirecard a námi na druhé straně.

schránka dokumentů – část Direct aplikace, ve které máte k dispozici veškerou smluvní dokumentaci. Schránka dokumentů je jedním z trvalých nosičů dat pro účely rámcové smlouvy.

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, všeobecné pojistné podmínky Direct pojištění, cenový plán.

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.

všeobecné pojistné podmínky Direct pojištění – všeobecné pojistné podmínky Direct pojišťovny, a.s., se sídlem Brno, Staré Brno, Nové sady 996/25, PSČ 602 00, IČ 250 73 958, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3365, kterými se řídí Direct pojištění.

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.

zákon o platebním styku – zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

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

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

3 Služba Direct finance

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.
2. Direct aplikace je softwarové řešení určené pro firemní klienty či podnikatele, pomocí které nastavujete, spravujete a celkově využíváte služby Direct finance.
3. Direct aplikace umožňuje řízení a správu vašich firemních výdajů a transakcí učiněných jednotlivci, obvykle Vašimi zaměstnanci, kterým jste zřídili přístup do Direct aplikace a poskytli Direct karty.
4. Direct aplikace umožňuje objednání Direct karet, jež se řídí podmínkami používání Direct karet.
5. Direct aplikace umožňuje aktivaci Direct pojištění, jež se řídí všeobecnými pojistnými podmínkami Direct pojištění.

6. Po uzavření rámcové smlouvy vám zřídíme přístup do Direct aplikace. Přihlašovací údaje zašleme všem osobám podepisujícím za klienta rámcovou smlouvu a určeným oprávněným uživatelům na zadanou e-mailovou adresu.
7. Aktivaci služeb Direct finance si objednáte v Direct aplikaci pomocí objednávky. Před podáním objednávky naší služby 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. Službu můžete využívat ihned po aktivaci, pokud není v těchto podmínkách uvedeno jinak.
8. Na základě vámi zaslané objednávky v Direct aplikaci vám službu Direct finance také deaktivujeme. Služba je deaktivována ihned, pokud není v těchto podmínkách uvedeno jinak.

4 Poplatky za naši službu

1. 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.
2. Aktuální cenový plán najdete vždy na našich internetových stránkách a ve vaší schránce dokumentů. 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. Služby jsou zpoplatněny v plné výši dle aktuálního cenového plánu vždy za celý kalendářní měsíc, ve kterém byly aktivovány nebo deaktivovány.
4. Vyhrazujeme si právo sjednat s klienty zvláštní cenová ujednání.
5. 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. Poplatky za služby Wirecard budou strženy v souladu s podmínkami používání Direct karet. Poplatky za služby Direct pojištění budou strženy ke dni aktivace pojištění a za každý další měsíc vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního měsíce.
6. Nemáte-li na vašem Direct sběrném účtu dostatek prostředků pro úhradu poplatků, mohou být tyto poplatky přednostně inkasovány kdykoliv v pozdějším termínu.

5 Direct aplikace a jak ji používat

1. Direct aplikace slouží k nastavování, správě a celkovému využívání naší služby, včetně objednávání konkrétního rozsahu služby, k zakládání a rušení uživatelů Direct aplikace, přiřazení oprávnění oprávněným uživatelům a také k nastavování, změnám nastavení, blokaci a rušení oprávnění držitelů Direct karet a limitů Direct karet. Veškeré úkony v rámci Direct aplikace provádějí uživatelé a/nebo oprávnění uživatelé výlučně online.
2. Aby se vám s Direct aplikací dobře pracovalo, budeme vám poskytovat potřebnou podporu jako tzv. „podporu první úrovně“, tj. jednomu z Vašich uživatelů, který dále podporuje ostatní vaše uživatele a držitele Direct karet, kteří se již obracejí přímo na něj. Jsme pro vás dostupní na našich internetových stránkách, telefonicky či e-mailem. Podporu získáte také prostřednictvím Direct aplikace a po předchozí dohodě i na dálku nebo osobně. Podporu prostřednictvím klientské linky poskytujeme standardně v pracovních dnech 09:00 – 17:00. Tyto základní služby poskytujeme zdarma, za zavolání na linku podpory však zaplatíte podle tarifu vašeho poskytovatele telefonních služeb.

3. Přístup do Direct aplikace vám umožňujeme na našich internetových stránkách. Zde také naleznete požadované technické požadavky pro používání Direct aplikace.
4. Odpovídáte za to, že s námi prostřednictvím Direct aplikace budete komunikovat jen vy a vaši uživatelé.
5. 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 musíte změnit heslo, kdykoliv vás k tomu vyzveme a/nebo při sebemenším podezření na jeho vyzrazení někomu jinému.
6. Vaší povinností a povinností vašich uživatelů Direct aplikace a držitelů Direct karet je chránit své bezpečnostní prvky a učinit veškerá opatření, aby tyto údaje nebyly přístupné jiným osobám. Zejména máte povinnost:
 - a) nezpřístupnit jakýmkoliv způsobem bezpečnostní prvky třetí osobě,
 - b) neukládat je na trvalé nosiče dat ani je nenechávat přístupné neoprávněným osobám,
 - c) ihned nám dát vědět při podezření, že by bezpečnostní prvky mohly být vyzrazeny neoprávněným osobám. To platí také při podezření na možnost zneužití Direct aplikace nebo mobilní aplikace třetí osobou,
 - d) bez prodlení nám oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo podezření na zneužití bezpečnostních prvků nebo použití Direct aplikace cizí osobou.
7. Dohodli jsme se, že porušení povinností uvedených v bodě 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 Direct aplikace nebo mobilní aplikace.
8. 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. V případě, že jiná osoba než vy, prokáže znalost těchto údajů, neodpovídáme za případnou újmu, která vám z poskytnutí podpory může vzniknout.
9. Vyhraujeme si právo jakoukoliv část (funkčnost) Direct aplikace kdykoliv ukončit, omezit, pozastavit, nebo nahradit jinou částí. Když to bude možné, dáme vám o ukončení nebo pozastavení předem vědět.
10. Máme právo bez předchozího upozornění nebo vašeho souhlasu změnit grafickou podobu a formát Direct aplikace a našich internetových stránek. Stejně tak máme toto právo i v případě obsahu a rozsahu funkcí Direct aplikace a jejich uspořádání v modulech. O změnách obsahu a rozsahu funkcí Direct aplikace vás budeme předem vhodně informovat, abyste se na ně mohli připravit.
11. Na dobu nezbytně nutnou můžeme kvůli systémové údržbě přerušit nebo omezit používání Direct aplikace. O plánované údržbě vám dáme vědět předem v Direct aplikaci nebo e-mailem.
12. Vyhraujeme si právo vám a vašim uživatelům kdykoliv a bez jakýchkoliv následků zablokovat nebo omezit přístup do Direct aplikace. Tato opatření můžeme využít 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 neumožníte zkontrolovat podle § 9 AML zákona,
 - e) po oznámení dle bodu 6 d) výše v tomto článku.
13. O opatřeních přijatých námi podle předchozího bodu 12 budeme vás i dotčené osoby informovat, jak to jen půjde .
14. Pokud jsme přijali některá taková opatření nebo jsme naopak žádná opatření nepřijali, ačkoliv jsme podle tohoto bodu mohli, a vznikla jakákoliv újma vám nebo jiné osobě (včetně nás nebo Wirecard), pak za ni odpovídáte výlučně vy, s výjimkou uvedenou v následujícím bodu.
15. Můžeme pozastavit, případně odmítnout provedení úkonu, který požadujete:
- a) ze závažných provozně-technických důvodů; v tomto případě se budeme snažit najít pro vás řešení, na kterém se spolu domluvíme,
 - b) pokud nebyl srozumitelný nebo nebyl zadáný v souladu s dohodnutými podmínkami anebo pokud by provedení takového úkonu bylo v rozporu s právními předpisy,
 - c) 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,
 - d) pokud existuje odůvodněná obava, že nebudete moci plnit své závazky vůči nám, nebo když za Vámi evidujeme neuhrazené pohledávky po datu splatnosti, nebo
 - e) v případě našeho podezření na neoprávněné použití služby osobou, která úkon učinila.

6 Direct pojištění

1. V Direct aplikaci si můžete aktivovat pro svého uživatele nebo držitele Direct karty (dále jen „pojištěný“) Direct pojištění ve vámi zvoleném rozsahu. Pojištění se řídí všeobecnými pojistnými podmínkami Direct pojištění.
2. Před podáním objednávky na Direct pojištění vás v Direct aplikaci informujeme o rozsahu, podmínkách používání a ceně Direct pojištění.
3. Pokud dojde k ukončení Direct pojištění, budeme vás a pojištěného informovat.

7 Vaše povinnosti

1. 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.
2. 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. Máte povinnost nám oznámit i změnu informací, které jste nám poskytli dle AML zákona, zejména změnu prohlášení ohledně politicky exponované osoby. Využijte k tomu prosím Direct aplikaci.
3. Když ztratíte důležité dokumenty k naší službě nebo bezpečnostní prvky, nebo když je jakkoliv narušena důvěrnost těchto bezpečnostních prvků, je Vaší povinností nám to ihned oznámit.
4. Máte povinnost s námi a s Wirecard spolupracovat při provádění identifikace osob a určit zmocněnce AML, který provádí identifikaci Vašich držitelů Direct karet podle AML zákona, smluvní dokumentace a našich

pokynů. Máme právo požadovat změnu zmocněnce AML; v takovém případě určíte nového zmocněnce AML bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů, co byla změna vyžádána.

5. Je vaší povinností kontrolovat souhrnné vyúčtování poplatků souvisejících se službou a případnou nesrovnalost nám neprodleně oznámit. Využijte k tomu Direct aplikaci.

8 Naše a Vaše odpovědnost

1. 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.
2. 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.
3. Neneseme odpovědnost za újmy, které vzniknou zpřístupněním zpráv, poslaných na vámi nebo vašimi uživateli určenou e-mailovou adresu, třetím osobám.
4. Neodpovídáme za újmy způsobené postupem v souladu se smluvními dokumenty, vašimi pokyny a žádostmi, ani za újmu, kterou utrpíte v důsledku svých vlastních rozhodnutí.
5. Odpovídáte za aktuálnost, správnost a úplnost údajů týkajících se vaší osoby, nebo osob vašich držitelů Direct karet či uživatelů Direct aplikace. Neodpovídáme za újmy, které utrpíte v důsledku neprovedení včasného oznámení o změně těchto údajů nebo v důsledku nedostatečného doložení této změny.

9 Ochrana osobních údajů, vaše souhlasy

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 právními předpisy České republiky, zejména pak zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, který reguluje zasílání obchodních sdělení klientům.
2. Kompletní informace o zpracování osobních údajů jsme pro vás přehledně zpracovali do samostatného dokumentu, který je k dispozici na našich internetových stránkách nebo ve vaší schránce dokumentů v Direct aplikaci. 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.
3. Neodpovídáme za pravost, platnost a věcnou správnost dokumentů, které nám poskytnete. Nepřijmeme však dokument, o jehož pravosti či správnosti máme pochybnosti.
4. Výslovně souhlasíte s tím, že máme právo částečně nebo jako celek zaznamenat a archivovat všechno, co si spolu napíšeme a řekneme, jakož i všechny vaše úkony v Direct aplikaci. Na tento postup vás nemusíme předem upozorňovat. Zároveň souhlasíte s tím, že tento záznam může sloužit jako důkaz v soudním či správním řízení. Zaznamenat a archivovat můžeme také kopie veškerých informací a dokumentů, které obdržíme od vás nebo třetích osob v souvislosti s naší službou.

10 Jak spolu komunikujeme, doručování dokumentů

1. Veškerou komunikaci s vámi obstaráváme my, včetně té, která se týká služeb Wirecard. Veškeré dotazy tedy směřujte přímo na nás.
2. Ve spojení jsme spolu hlavně prostřednictvím Direct aplikace a telefonické klientské linky. Platí, že veškeré úkony, které my nebo vy, provedeme elektronicky v Direct aplikaci, považujeme za učiněné písemnou formou.
3. Souhlasíte s tím, že máme právo nahradit podpis osob oprávněných za nás jednat tištěnými nebo mechanickými prostředky (například skenem nebo razítkem), a to včetně podpisu rámcové smlouvy.
4. Dokumenty nám můžete posílat prostřednictvím Direct aplikace, na e-mailovou adresu **info@expensa.cz**, nebo na adresu našeho sídla.
5. My dokumenty doručujeme hlavně do schránky dokumentů v Direct aplikaci, případně na adresu vašeho sídla, trvalou nebo korespondenční adresu uvedenou v Direct aplikaci nebo e-mailem.
6. 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. E-mail si můžete změnit na základě žádosti poslané prostřednictvím Direct aplikace. Změnu vaší e-mailové adresy provedeme bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dní, a o provedení změny Vás budeme informovat. Dokumenty poslané e-mailem jsou doručeny okamžikem, kdy je odešleme na příslušnou e-mailovou adresu, pokud se nám prokazatelně nevrátí jako nedoručené.
7. Dokumenty poslané prostřednictvím Direct aplikace jsou doručeny okamžikem jejich uložení do vaší schránky dokumentů. Aby vám nic neuniklo, můžete si v Direct aplikaci nastavit notifikace.

11 Změny rámcové smlouvy a smluvní dokumentace

1. Protože se často mění zákony, a protože vám chceme poskytovat stále nové služby a ty stávající vylepšovat a upravovat, souhlasíte s tím, že vám můžeme navrhnout změny smluvní dokumentace. O chystané změně vám dáme vědět tak, že vám na trvalém nosiči dat doručíme nové znění příslušného smluvního dokumentu nejpozději 2 měsíce před datem, kdy má změna nastat. O tom, jestli se změny týkají jen nových nebo již existujících služeb, se od nás vždy dozvíte.
2. Navrhovanou změnu jiné smluvní dokumentace než rámcové smlouvy, máte právo písemně odmítnout. Pokud to neuděláte nejpozději v poslední pracovní den před její účinností, souhlasíte s tím, že tuto změnu budeme považovat za přijatou.
3. Odmítnutím změny smluvní dokumentace vypovídáte rámcovou smlouvu, a to k poslednímu dni účinnosti původního smluvního dokumentu.
4. Pokud začneme nabízet nové funkčnosti naší Direct aplikace nebo novou Direct aplikaci, přistoupíte jejím stažením, nebo prvním použitím k podmínkám nebo jiným pravidlům upravujícím jejich používání.
5. Ustanovení rámcové smlouvy o uzavření smlouvy se použijí i pro změnu rámcové smlouvy. Změny rámcové smlouvy lze činit pouze v písemné formě.

12 Zánik rámcové smlouvy

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.

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.
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.
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) nedodržení podmínek stanovených v rámcové smlouvě nebo v jiném smluvním dokumentu,
 - b) jednání nebo podezření na jednání v rozporu s platnými právními předpisy České republiky,
 - c) uvedení jakýchkoliv nepravdivých údajů,
 - d) pokud u Vás evidujeme pohledávku po splatnosti delší než 3 měsíce,
 - 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.
5. Odstoupit od smlouvy můžeme také v případě, kdy zjistíme, že není splněna některá z následujících podmínek:
 - a) jste podnikatel podnikající podle českého práva, nejste v likvidaci ani v jiném stavu či procesu vedoucím ke zrušení či zániku vaší společnosti či podnikatelského oprávnění, nejste uveden v žádném dostupném seznamu dlužníků či neplatičů, 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 uvedeni v žádném seznamu dlužníků a v době podpisu rámcové smlouvy proti nim nejsou vedeny ani zahájeny žádné významné právní kroky, 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.
6. Odstoupit od smlouvy můžeme také, pokud zjistíme jiné zásadní skutečnosti, které vážně ohrožují vaši schopnost řádně dostát svým závazkům.
7. Odstoupením od rámcové smlouvy námi nebo Wirecard rámcová smlouva zaniká, a to okamžikem, kdy je vám doručeno písemné odstoupení.
8. Jste-li klientem – fyzickou osobou, pak rámcová smlouva zaniká v případě vašeho úmrtí. Jakmile se o vaši 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.
9. Výpověď 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.

13 Ochrana Vašich prostředků

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.
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.
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 EUR dle podmínek stanovených právními předpisy.
4. My i Wirecard jsme povinni řídit se zákonnými pokyny exekutora nebo insolvenčního správce omezujícími Vaše nakládání s prostředky na Direct sběrném účtu.
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.
6. Opatření dle předchozího bodu 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.
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.
8. Neponeseme žádnou odpovědnost za případné škody, které vzniknou vám, vašim uživatelům nebo držitelům Direct karet v důsledku našeho přijetí opatření dle bodu 5 nebo naopak v důsledku toho, že jsme opatření přijmout mohli, ale nepřijali.

14 Reklamace a stížnosti

1. Reklamace vyřizujeme v souladu s naším reklamačním řádem. Ten najdete na našich internetových stránkách.
2. V případě nesrovnalosti máte povinnost uplatnit svůj případný reklamační nárok bez zbytečného odkladu hned poté, co se o tom dozvíte. Využijte k tomu Direct aplikaci.
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 a využijte k tomu prosím Direct aplikaci. Vaši stížnost pečlivě prověříme a o výsledku šetření vás budeme informovat.

15 Na závěr

1. Veškeré právní vztahy mezi námi a vámi se řídí a vykládají v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Dále se vztahy z rámcové smlouvy řídí zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
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.
3. V případě rozporu mezi sjednanými smluvními dokumenty mají přednost jejich ustanovení v pořadí: rámcová smlouva, cenový plán a tyto obchodní podmínky. Zvláštní ustanovení mají přednost před obecnými.
4. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. 7. 2017.