# Předsmluvní informace

Informace, které Vám musíme dát předtím, než s námi uzavřete smlouvu o platebních službách

dále jen „Předsmluvní informace“

| | |
|---|---|
| **Poskytovatel** | Mo.one a.s., IČO 020 13 517, platební instituce s povolením České národní banky |
| **Účinnost od** | 15. 12. 2026 |

## 1 Přehled v kostce

Tabulka je **stručný přehled**, ne úplná informace. Úplné údaje najdete v článcích 2 až 12.

| | |
|---|---|
| **Kdo Vám službu poskytuje** | Mo.one a.s., IČO 020 13 517, Brno — platební instituce s povolením České národní banky |
| **Jaké služby** | Připravíme a předáme Vaší bance platební příkaz (**PIS**). S Vaším souhlasem Vám zobrazíme zůstatek a přehled plateb (**AIS**). |
| **Držíme Vaše peníze?** | **Ne.** Peníze putují přímo z účtu plátce na účet příjemce. |
| **Kdo platbu potvrzuje?** | **Vy, v aplikaci své banky.** Bez Vašeho potvrzení se nic nestane. |
| **Kolik to stojí** | Pro plátce **zdarma**. Přijímáte-li platby jako Obchodník, platí **Ceník**. |
| **Jak dlouho to trvá** | Příkaz předáme bez zbytečného odkladu, obvykle v řádu sekund. Rychlost provedení už závisí na Vaší bance. |
| **Kdy je smlouva uzavřena** | Buď jejím přijetím v rámci Plné registrace (účinná je dokončením Plné registrace, včetně připojení bankovního účtu), nebo — u jednotlivé platby bez Plné registrace — tím, že v Aplikaci potvrdíte Pokyn k platbě. Viz čl. 7 a 8. |
| **Můžete odstoupit?** | Jste-li spotřebitel, **ano — do 14 dnů**. Viz čl. 9. |
| **Když se platba pokazí** | Nápravu poskytuje **banka, která vede účet**. My odpovídáme v rozsahu své služby a musíme doložit, že jsme příkaz předali správně. Viz čl. 10. |
| **Nejpozdější lhůta pro oznámení** | **13 měsíců** od odepsání částky z účtu. |
| **Kdo nás kontroluje** | Česká národní banka |
| **Kam se obrátit se sporem** | **Finanční arbitr** (spory z platebních služeb), **Česká obchodní inspekce** (ostatní spotřebitelské spory), soud |
| **Garanční fond** | Naše činnost jím **není krytá** — nedržíme Vaše peníze. |

## 2 Kdo jsme a kdo nás kontroluje

**2.1** **Naše údaje. Mo.one a.s.**, IČO 020 13 517, se sídlem Palackého třída 3048/124, Královo Pole, 612 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 9099.

**2.2** **Jak nás zastihnete.** Zákaznický servis v Aplikaci · e-mail **info@mo.one** · telefon **+420 226 633 296** · dopis na adresu Palackého třída 3048/124, Královo Pole, 612 00 Brno.

**2.3 Čím se zabýváme.** Poskytujeme platební služby. Zaměřujeme se na službu nepřímého dání platebního příkazu (PIS) a službu informování o platebním účtu (AIS) — viz čl. 3.

**2.4 Povolení a dohled.** Jsme **platební institucí** s povolením **České národní banky** a jsme zapsáni v seznamu platebních institucí, který vede; náš identifikátor právnické osoby (LEI) je **3157009L3D3HDJWMUT43**. Dohled nad naší činností vykonává Česká národní banka, IČO 481 36 450, Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1.

**2.5 Jazyk.** Smlouvu uzavíráme a komunikujeme s Vámi **česky**. Dohodneme-li se na jiném jazyce, uvedeme to ve Smlouvě a budeme s Vámi v tomto jazyce komunikovat, nedohodneme-li se jinak. Při výkladu má vždy přednost české znění.

## 3 Co pro Vás děláme

**3.1 Platby (služba PIS).** Na Váš pokyn připravíme platební příkaz a předáme jej Vaší bance. Peníze **nedržíme** — putují přímo z účtu plátce na účet příjemce. Platbu **potvrzujete v aplikaci své banky**; bez Vašeho potvrzení se neprovede. Platební příkaz, který jste nám předali, už **odvolat nelze** — nechcete-li zaplatit, stačí platbu v bance nepotvrdit. Přihlašovací údaje do bankovnictví zůstávají **jen mezi Vámi a Vaší bankou**.

**3.2 Informace o účtu (služba AIS).** Udělíte-li nám Souhlas s přístupem na účet a potvrdíte-li jej ověřením v aplikaci své banky, zobrazíme Vám v Aplikaci zůstatek a přehled plateb, případně souhrn více připojených účtů.

**3.3 Vaše zařízení.** Ke službě potřebujete zařízení s přístupem k internetu a nainstalovanou Aplikaci; u platby bez Profilu postačí zařízení s přístupem k internetu. Technické požadavky uvádíme v **Příručce**.

## 4 Podrobnosti o službách

Podrobnosti najdete v dokumentech, které jsou podle Smlouvy její součástí; jsou dostupné v Aplikaci a na našich internetových stránkách a kdykoli za trvání Smlouvy si od nás můžete vyžádat jejich znění, i v tištěné podobě.

## 5 Kolik to stojí

**5.1 Pro plátce zdarma.** Platíte-li přes nás, **neúčtujeme Vám nic**. Zdarma je i služba informování o platebním účtu (AIS).

**5.2 Náklady, které neúčtujeme my.** Vaše banka Vám může účtovat vlastní poplatky za platbu nebo za vedení účtu. **Ty nejsou naše a nemáme nad nimi kontrolu.** Nic Vám neúčtujeme ani za to, že plníme své povinnosti podle tohoto dokumentu.

## 6 Lhůty

Platební příkaz předáme Vaší bance **bez zbytečného odkladu** po Vašem pokynu, obvykle v řádu sekund. Lhůtu pro **provedení** platby určuje Vaše banka. Limity plateb a dobu platnosti Platebních odkazů uvádíme v **Příručce**.

## 7 Smlouva při Plné registraci

Tento článek platí, **dokončujete-li Plnou registraci** v Aplikaci.

**7.1 Jakou smlouvu spolu uzavřeme.** Uzavřeme **smlouvu o platebních službách** — konkrétně smlouvu o poskytnutí **služby nepřímého dání platebního příkazu** a **služby informování o platebním účtu**. Dále jí říkáme jen **Smlouva**.

**7.2 Kdy je Smlouva uzavřena a kdy nabývá účinnosti.** Smlouvu uzavíráte jejím přijetím v rámci Plné registrace; **účinnosti nabývá dokončením Plné registrace**, tedy poté, co nám poskytnete údaje potřebné k Vaší identifikaci podle předpisů proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a **připojíte svůj bankovní účet**.

**7.3 Poskytování služeb.** Službu **PIS** poskytujeme od účinnosti Smlouvy, službu **AIS** poté, co nám udělíte **Souhlas s přístupem na účet**; ten můžete kdykoli odvolat v Aplikaci nebo ve své bance.

**7.4 Doba trvání.** Smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou** a **neurčuje žádnou nejkratší dobu**, po kterou by trvaly Vaše povinnosti.

## 8 Smlouva u jednotlivé platby bez Plné registrace

Tento článek platí, **platíte-li bez Plné registrace** — ať už bez Profilu v Aplikaci, nebo s Profilem v **režimu Lite**.

**8.1 Jakou smlouvu spolu uzavřeme a kdy.** Uzavřeme **smlouvu o platebních službách** — smlouvu o poskytnutí **služby nepřímého dání platebního příkazu**. Je uzavřena tím, že v Aplikaci **potvrdíte Pokyn k platbě** (tlačítko „Zaplatit“ nebo obdobné); tím nám předáváte platební příkaz. Platbu pak schvalujete ve své bance. Službu **AIS** v tomto případě neposkytujeme.

**8.2 Na jak dlouho.** Smlouva se uzavírá na **dobu určitou** — do předání platebního příkazu Vaší bance, nejdéle do uplynutí platnosti Platebního odkazu.

## 9 Odstoupení od Smlouvy a její ukončení

**9.1 Právo odstoupit — 14 dnů.** Jste-li **spotřebitel**, máte právo od Smlouvy — i od smlouvy o jednotlivé platbě podle článku 8 — odstoupit **do 14 dnů** od jejího uzavření. Byly-li Vám tyto Předsmluvní informace poskytnuty až po uzavření Smlouvy, běží lhůta od jejich poskytnutí. Odstoupení **nemusíte odůvodňovat** a nespojujeme s ním žádnou sankci. Za odstoupení ani za službu poskytnutou do odstoupení Vám nic neúčtujeme. Neodstoupíte-li, Smlouva trvá dál.

**9.2 Důsledky odstoupení.** Odstoupení nezruší platbu, která už proběhla — ta se řídí vztahem mezi Vámi, Vaší bankou a příjemcem. Chcete-li vztah jen ukončit, můžete Smlouvu také vypovědět podle čl. 9.5.

**9.3 Jak odstoupíte.** Odstoupení nám oznamte kterýmkoli způsobem podle čl. 2.2; lhůta je zachována, pokud oznámení **odešlete** v jejím průběhu. Máme-li pochybnost, zda oznámení skutečně pochází od Vás — zejména u e-mailu —, můžeme si je ověřit jiným komunikačním kanálem.

**9.4 Čeho se odstoupení týká.** Odstoupení se týká **Smlouvy s Mo.one a.s.** Podmínky služeb, které Vám poskytuje jiná společnost v naší skupině, přijímáte samostatně a odstoupení od naší Smlouvy je samo o sobě neukončuje, nevyplývá-li z povahy takové služby nebo ze smluvního vztahu s jejím poskytovatelem jinak.

**9.5 Ukončení výpovědí.** Smlouvu na dobu neurčitou (čl. 7) můžete **kdykoli vypovědět bez udání důvodu a s okamžitou účinností**; nic Vám za to neúčtujeme. My ji můžeme vypovědět s výpovědní dobou **jednoho měsíce**. Podmínky výpovědi a případy okamžitého ukončení upravují **VOP**.

## 10 Když se platba pokazí

**10.1** **Kdo poskytuje nápravu.** Nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené platby — i platby, kterou banka provedla odlišně od příkazu, který jste předali nám — poskytuje **banka, která vede účet**, z něhož byla platba odepsána. My odpovídáme **v rozsahu naší služby** a musíme doložit, že jsme platební příkaz předali správně a že platba byla řádně ověřena a zaznamenána.

**10.2** **Ztráta z neautorizované platby.** Ztrátu z neautorizované platby nesete jen v rozsahu, který stanoví zákon — zejména jednáte-li podvodně nebo porušíte-li úmyslně či z hrubé nedbalosti své povinnosti při ochraně platebního prostředku. Platbu potvrzujete prostředkem své banky a uplatní se její pravidla.

**10.3** **Nejpozdější lhůta pro oznámení.** Neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platbu oznamte **bez zbytečného odkladu** poté, co se o ní dozvíte, **nejpozději však do 13 měsíců** ode dne, kdy byla částka odepsána z účtu (jste-li plátce) nebo připsána na účet (jste-li příjemce). **Po této lhůtě už právo na nápravu uplatnit nelze.**

**10.4** **Kam s reklamací.** Reklamaci neautorizované nebo nesprávně provedené platby podávejte **u své banky**; týká-li se toho, co jsme dělali my, podejte ji **i u nás**. Reklamaci **našich služeb** vyřizujeme podle **Reklamačního řádu** do **15 pracovních dnů**, ve výjimečných případech nejpozději do **35 pracovních dnů**.

## 11 Spory, dohled a rizika

**11.1** **Mimosoudní řešení sporů a stížnosti.** Jste-li spotřebitel, můžete se bezplatně obrátit na **finančního arbitra** (spory z platebních služeb, *www.finarbitr.cz*) nebo na **Českou obchodní inspekci** (ostatní spotřebitelské spory, *coi.gov.cz*). Stížnost můžete podat také **České národní bance**. Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

**11.2** **Rizika mimo naši kontrolu.** Službu poskytujeme **prostřednictvím rozhraní bank**; může se proto stát, že bude **nedostupná** nebo že platba selže z důvodu na straně banky. Neovlivníme ani důsledky **vyšší moci** a jednání třetích osob, například kybernetického útoku nebo podvodu.

**11.3** **Garanční fond.** Naše činnost **není krytá garančním fondem**. Nedržíme Vaše peněžní prostředky — ty jsou po celou dobu na účtech u bank.

**11.4** **Rozhodné právo a soudy.** Náš postup před uzavřením Smlouvy i Smlouva se řídí **českým právem**; spory řeší **české soudy**.

## 12 Další informace pro spotřebitele

**12.1** **Náklady na komunikaci s námi.** Za komunikaci na dálku Vám **neúčtujeme nic navíc** nad běžnou cenu Vašeho operátora.

**12.2** **Podnikatelský účel těchto informací.** Tyto Předsmluvní informace poskytujeme jako **podnikatel** za účelem uzavření smlouvy o platebních službách.

**12.3** **Doba platnosti poskytnutých údajů.** Údaje v tomto dokumentu, včetně údajů o ceně, platí **do vyhlášení nového znění**, které se uplatní pro smlouvy uzavřené po jeho vyhlášení.