Přehled změn smluvních podmínek

pro klienty a uživatele aplikace Mo.one

Poskytovatel	Mo.one a.s.
Účinnost změn	15. 12. 2026

Jak tento přehled číst

Smluvní dokumenty jsme **koncepčně přepracovali** — změnila se jejich struktura, pojmy i způsob, jakým jsou napsány. Změny proto **nevyznačujeme v textu dokumentů**: vyznačení by v podstatě zahrnulo celé dokumenty a bylo by nepřehledné. Místo toho je zde **srozumitelně popisujeme** po jednotlivých dokumentech.

Přehled je **informativní**. Rozhodující je vždy znění dokumentů účinné od **15. 12. 2026**, které najdete na našich internetových stránkách a v Aplikaci.

Co pro Vás platí:

- **Máte-li Plnou registraci (režim Full)**, mění se Všeobecné obchodní podmínky, Produktové podmínky pro platby a informace o účtu, Ceník a Reklamační řád. Změnu můžete do 15. 12. 2026 odmítnout a Smlouvu kdykoli bezplatně vypovědět; neodmítnete-li ji, platí, že ji přijímáte. **Vaše Smlouva se nemění.**
- **Užíváte-li Aplikaci v režimu Lite**, mění se Podmínky Mo.one Lite (dříve Obchodní podmínky Mo.one Lite). Nové znění se uplatní na platby, které zahájíte od 15. 12. 2026.
- **Pro všechny** platí nové Zásady ochrany osobních údajů a nové Předsmluvní informace.

1 Všeobecné obchodní podmínky (VOP)

Celkově

- VOP jsou nově napsané srozumitelněji a v přehlednějších článcích. Upravují **užívání Aplikace v režimu Full a poskytování našich platebních služeb** jejím prostřednictvím.
- VOP platí jen pro režim Full. **Režim Lite má vlastní Podmínky Mo.one Lite**; VOP se na něj nevztahují.
- **Pořadí přednosti dokumentů** je nově stanoveno ve Smlouvě a ve VOP je zopakováno: Smlouva, produktové podmínky, Ceník (ve věcech ceny), Reklamační řád (ve věcech podání), VOP, Příručka.
- Výslovně uvádíme, co **součástí Smlouvy není**: Motivační programy, Předsmluvní informace, Zásady ochrany osobních údajů a služby jiných společností naší skupiny.

Pojmy

- Nové nebo nově vymezené pojmy: **Klient**, **Plná registrace**, **Mo.one Identity**, **režim Full** a **režim Lite**, **Pokyn k platbě**, **Potvrzení platby**, **Platební odkaz**, **Nekomerční příjemce**, **Motivační programy** (Stardust, Díky Tobě, Na nás, Vyhraj) a **Skupina**.
- „Informační memorandum“ nahrazují **Zásady ochrany osobních údajů**.
- **Příručka** je nově technická dokumentace (limity, doby platnosti Platebních odkazů, podporované banky); nezakládá nové povinnosti. Návody k obsluze jsou v Nápovědě.

Uzavření Smlouvy a režimy

- Smlouvu uzavíráte jejím **přijetím v rámci Plné registrace**; **účinnosti nabývá dokončením Plné registrace**, jejíž součástí je připojení bankovního účtu.

- **Odvolání nebo vypršení souhlasu s přístupem na účet ani odebrání účtu Smlouvu neukončuje** — přestanete jen vidět zůstatek a přehled plateb a u plateb Vás banka požádá o souhlas znovu.
- Naše služby lze využívat **od 15 let**; do 18 let platí nižší limity a další zvláštní pravidla (například nelze zřídit účet Obchodníka).
- Nově popisujeme **služby jiných společností naší skupiny** (například Chat Mo.one Digital Services s.r.o.) — řídí se jejich vlastními podmínkami; platbu i v nich poskytujeme my.

Vaše povinnosti a bezpečnost

- Vypustili jsme nerealizovatelné povinnosti (například odhlásit se při každém opuštění zařízení nebo nikdy neukládat přihlašovací údaje); nově je máte **řádně zabezpečit**.
- Nově žádáme **pozornost při platbách** (kontrola částky a příjemce) a **kontrolu zpráv od nás alespoň jednou za 14 dní**.
- Při podezření na zneužití nás kontaktujte neprodleně; při prošetřování poskytněte součinnost.

Odpovědnost

- Rozsáhlé výluky odpovědnosti a povinnost odškodnění jsme nahradili **jednoduchým pravidlem**: odpovídáme za škodu způsobenou porušením našich povinností v rozsahu stanoveném právními předpisy; vymezujeme jen případy mimo naši kontrolu (například výpadek rozhraní banky nebo nesprávně zadané údaje).

Pozastavení služeb a komunikace

- Důvody pozastavení služeb jsou uvedeny přehledně; o pozastavení Vás informujeme s důvodem, nebrání-li tomu předpisy.
- Zprávy Vám posíláme v Aplikaci a případně e-mailem. **Chat není kanálem pro reklamace** ani pro hlášení bezpečnostních incidentů. Máme-li pochybnost, zda zpráva pochází od Vás, můžeme ji ověřit jiným kanálem.
- Nově můžete požádat, abychom **určené údaje předali osobě, kterou označíte** (například jiné společnosti naší skupiny).

Motivační programy

- Do programů Vás **nezapojujeme automaticky** — zapojujete se vlastním úkonem a účast můžete kdykoli ukončit. Dříve jste se programu Stardust účastnili automaticky.

Změny podmínek

- Změnu Vám oznamujeme **nejméně 14 dní předem** v Aplikaci a e-mailem (beze změny).
- **Odmítnete-li změnu**, považuje se to nově za **naši výpověď s výpovědní dobou jednoho měsíce** ode dne odmítnutí, během níž platí dosavadní podmínky. Dříve se odmítnutí považovalo za Vaši výpověď a Profil se rušil ke dni účinnosti změny.
- Bez oznámení můžeme provést jen změny ve Váš prospěch a technické změny Příručky; snížení limitů oznamujeme.

Ukončení a odstoupení

- **Smlouvu můžete vypovědět kdykoli s okamžitou účinností** (dříve s výpovědní dobou jednoho měsíce).
- **Naše výpovědní doba je jeden měsíc** (dříve dva měsíce).
- Jste-li spotřebitel, můžete **od Smlouvy odstoupit do 14 dnů** od uzavření (dříve uvedeno, že od Smlouvy odstoupit nelze).
- Po skončení Smlouvy můžete Aplikaci dál užívat v režimu Lite.

Ostatní

- Mimosoudní řešení sporů: vedle **finančního arbitra** nově i **Česká obchodní inspekce** pro ostatní spotřebitelské spory.

- Nové články o **přístupnosti** a o **národních specifikách** (pro případ poskytování služeb v jiném státě).
- Datová schránka už není uvedena jako kontaktní kanál.

2 Produktové podmínky pro platby a informace o účtu (PP AIS-PIS)

- Podmínky jsou **přehledněji členěny** podle situací: odchozí platba, příchozí platba, platba v internetovém obchodě, platba mezi uživateli, platba v Chatu, platba, jejíž výši určujete Vy (například dar).
- **Konkrétní limity a doby platnosti** (dříve například 1 000 EUR, 200 000 Kč nebo 20 minut) jsou nově **v Příručce**, nikoli v podmínkách.
- **Platba bez Profilu**: platí pro ni jen vybrané články těchto podmínek a Reklamační řád; uzavíráte tím smlouvu o této jedné platbě. Platí **limity na výši jedné platby i na počet a souhrnnou výši plateb** za období. Nově můžete zvolit, abychom si Vás **zapamatovali pro další platbu** — údaje použijeme jen k Vašim dalším platbám a vymažeme je nejpozději **90 dní** od poslední platby.
- **Co se dozví příjemce**: potvrzením Pokynu k platbě nám dáváte výslovný souhlas, abychom příjemci sdělili informace o platbě — že jste ji zahájili a banka ji přijala, její částku, údaj k její identifikaci a **Vaše jméno**.
- **Primární účet**: máte-li jej nastaven, výběr účtu se při platbě přeskočí.
- **Služba AIS**: odvolání souhlasu Smlouvu neukončuje; údaje z AIS používáme jen k poskytnutí služby, k jiným účelům jen s Vaším samostatným souhlasem.
- Nový článek **„Když platba nedojde“** (ověření připsání, nová výzva k zaplacení, pozastavení odměn z Motivačních programů u neuhrazené platby).
- **Odpovědnost a reklamace**: doplněna nejpozdější lhůta **13 měsíců** pro oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené platby a pravidlo, že za svou část služby odpovídáme i my.

3 Ceník

- **Pro plátce zůstávají naše služby zdarma** — platba přes Aplikaci, zobrazení zůstatku (AIS) i platba bez Profilu nebo v režimu Lite.
- Ceník je nově **jeden veřejný dokument** se všemi Cenovými plány; výslovně uvádíme, **za co si neúčtujeme** (informační povinnosti, reklamace, odstoupení, výpověď, zrušení Profilu, oznámení změn).
- Poplatky Vaší banky nejsou naše a nehradíme je.

4 Reklamační řád

- **Nová struktura** a jasné rozlišení **reklamace** a **stížnosti** (společně „Podání“).
- Nově se Reklamační řád vztahuje i na **Motivační programy**, na **režim Lite** a na **platbu bez Profilu**.
- Upřesněno, **kam s čím**: neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platbu reklamujete **u své banky** (u nás, týká-li se naší části); služby Mo.one Digital Services (například Chat) se řídí jejím reklamačním řádem; reklamace zboží řešíte s obchodníkem.
- **Kanály**: Aplikace, e-mail, telefon, dopis; **datová schránka už uvedena není**. Chat pro reklamace určen není. Nově článek o **přístupnosti**.
- **Lhůty**: Podání k platebním službám do **15 pracovních dnů**, při překážce do **35 pracovních dnů**; tyto lhůty se nově **nezastavují** ani při vyžádání doplnění. Ostatní Podání do **30 dnů**.

- Na žádost Vám odpovíme **v listinné podobě**; nevyhovíme-li, vždy uvedeme důvody a další možnosti.
- Mimosoudní řešení: vedle **finančního arbitra** nově i **Česká obchodní inspekce**; odkaz na evropskou platformu ODR jsme vypustili (platforma byla zrušena).

5 Podmínky Mo.one Lite (dříve Obchodní podmínky Mo.one Lite)

- **Lite je režim Aplikace**, ne samostatná aplikace ani samostatná služba. Podmínky upravují **užívání Aplikace**; platební službu poskytujeme **vždy jen na základě samostatné smlouvy o jednotlivé platbě**. Smlouvu o platebních službách s námi v režimu Lite neuzavíráte.
- **Vstup**: e-mailem, případně přes účet Google nebo Apple; Aplikaci lze užívat **od 15 let**.
- **Co v Lite můžete a co ne**: platit obchodníkům a přispívat na dobročinné účely, prohlížet historii plateb; nelze přijímat platby ani platit jiným uživatelům, zůstatek se nezobrazuje. Účast v Motivačních programech se nově řídí jejich pravidly.
- **Platba** je popsána krok za krokem; u plateb na dobročinný účel zadáváte výši sami. Potvrzením pokynu k platbě dáváte souhlas se sdělením informací o platbě příjemci, včetně Vašeho jména.
- **Odstoupení**: jste-li spotřebitel, můžete od smlouvy o platbě odstoupit do 14 dnů.
- **Limity**: vztahují se na výši jednotlivých plateb i na jejich počet a souhrnnou výši; jejich výše je v Příručce. Po dosažení limitu nabídneme Plnou registraci; přístup k Aplikaci a historii plateb Vám zůstává.
- **Odpovědnost**: vypustili jsme omezení naší odpovědnosti jen na hrubou nedbalost a úmysl; nově uvádíme, za co odpovídáme, a lhůtu **13 měsíců** pro oznámení neautorizované platby.
- **Změny podmínek**: nové znění se uplatní na platby zahájené po jeho účinnosti; nic nemusíte odmítat ani vypovídat.
- **Ukončení**: kdykoli smazáním Profilu; z naší strany z uvedených důvodů nebo s měsíční výpovědní dobou.
- Doplněny **reklamace** (15/35 pracovních dnů), mimosoudní řešení sporů včetně **České obchodní inspekce** a **přístupnost**.

6 Zásady ochrany osobních údajů

- **Nová struktura** a přehledná **tabulka účelů, právních základů a dob uchování**, nově i pro režim Lite, platbu bez Profilu a platby v Chatu.
- Nový článek **„Kde končí platební služba a začíná jiný účel“** — bez Vašeho souhlasu používáme platební údaje jen k platební službě a k plnění zákonných povinností.
- **Motivační programy** (Stardust, Díky Tobě, Na nás, Vyhraj) nově stojí na **Vašem souhlasu** (dříve Stardust na oprávněném zájmu); souhlasy spravujete na jednom místě v Aplikaci.
- Nově popisujeme: **sdělení informací o platbě a jména plátce příjemci**, **zapamatování pro další platbu bez Profilu** (nejdéle 90 dní), **společné správce u plateb v Chatu** (s Mo.one Digital Services s.r.o.), předání údajů na Vaši žádost a **záznamy telefonních hovorů**.
- Doby uchování uvádíme konkrétně, zdroj „podle zákona“.
- Doplněny články o **cookies**, o **osobách, se kterými platíte**, a o **dětech** (služby od 15 let); **právo vznést námitku** je nově zdůrazněno hned na začátku.

7 Předsmluvní informace

- Dosavadní dva dokumenty (pro aplikaci a pro jednorázovou platbu) jsme **sloučili do jednoho**.

- Nově obsahují **přehled v kostce** a jsou zúženy na informace, které vyžaduje zákon.
- Poučení o **odstoupení** platí i pro jednotlivou platbu bez Plné registrace; uvádíme, že za odstoupení ani za službu poskytnutou do odstoupení nic neúčtujeme.