Produktové podmínky pro platby a informace o účtu

Služba nepřímého dání platebního příkazu (PIS) a služba informování o platebním účtu (AIS)

dále jen „PP AIS-PIS“

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

Obsah

1. K čemu tyto podmínky slouží
2. Pojmy
3. Kdy službu můžete využívat
4. Platby (služba PIS)
5. Informace o účtu (služba AIS)
6. Ceny
7. Když platba nedojde
8. Odpovědnost a reklamace
9. Změny těchto podmínek
10. Závěrečná ustanovení

1 K čemu tyto podmínky slouží

1.1 Tyto podmínky popisují **dvě služby**, které Vám poskytujeme jako platební instituce:

- **platby** — na Váš pokyn připravíme platební příkaz a předáme jej Vaší Bance (služba **PIS**);
- **informace o účtu** — s Vaším souhlasem Vám v Aplikaci zobrazíme zůstatek a přehled plateb (služba **AIS**).

1.2 Tyto podmínky jsou **Souvisejícími podmínkami** podle Smlouvy a tvoří její součást. Pro jednorázovou platbu bez Profilu se použijí jen články 2, 4, 6, 7 a 8 těchto podmínek a Reklamační řád; uzavíráte tím smlouvu o této jedné platbě, VOP ani Smlouva se na ni nepoužijí. Pojmy, které zde nevysvětlujeme, mají význam podle VOP; pro platbu bez Profilu platí jen tento význam pojmů. Mají-li tyto podmínky a VOP odchylnou úpravu, mají přednost tyto podmínky, a to jen v rozsahu odchylky.

1.3 **Co je dobré vědět předem.** Peníze **nedržíme** — putují přímo z účtu plátce na účet příjemce. Platbu vždy **potvrzujete u své Banky**. A protože platby probíhají přes **rozhraní bank**, může se stát, že služba nebude chvíli dostupná nebo že platba selže z důvodu na straně Banky. To bohužel neovlivníme; dáme Vám ale vědět, co se děje.

2 Pojmy

NFC prvek — pasivní elektronický prvek pro bezdrátovou komunikaci na krátkou vzdálenost (NFC), z něhož Vaše zařízení přečte údaje o platbě. Jde o **hlavní způsob**, jakým u nás předáváme údaje o platbě.

Pokladní systém — kasa, terminál nebo obdobné řešení Obchodníka, které umí vytvořit Platební odkaz.

Ostatní pojmy (zejména Aplikace, Banka, Bankovní účet, Klient, Obchodník, Platební odkaz, Pokyn k platbě, Potvrzení platby, Profil, Režim Full, Režim Lite a Souhlas s přístupem na účet) mají význam podle VOP.

3 Kdy službu můžete využívat

3.1 Oprávnění k využívání služeb PIS a AIS získáte tím, že **přijmete tyto podmínky** společně s VOP a dokončíte Plnou registraci, jejíž součástí je připojení Bankovního účtu.

3.2 Službu **AIS** můžete využívat, jakmile **udělíte Souhlas s přístupem na účet**.

3.3 Jednotlivé platby a přístupy k informacím o účtu Vám poskytujeme na základě **Smlouvy**; jednorázovou platbu bez Profilu podle článku 4.9. Platbu zahajujete **Pokynem k platbě** v Aplikaci (článek 4.1).

4 Platby (služba PIS)

4.1 Odchozí platba — když platíte

1. **Údaje o platbě získáte** — nejčastěji **přiložením zařízení k NFC prvku**, jinak také načtením QR kódu, otevřením odkazu nebo potvrzením v internetovém obchodě.
2. **Vyberete účet**, ze kterého chcete zaplatit — máte-li připojeno více účtů; máte-li nastavený primární účet, tento krok se přeskočí.
3. **Není-li Souhlas s přístupem na účet platný**, přejdete do aplikace své Banky a udělíte jej znovu.
4. **Potvrdíte v Aplikaci Pokyn k platbě.**
5. **Platební příkaz** Vaším jménem **předáme** Vaší Bance.
6. **Platbu potvrdíte** v aplikaci své Banky.
7. **Dáme Vám vědět**, jak platba skončila — v Aplikaci uvidíte její stav, částku a údaje k identifikaci platby.

Platba v Chatu. Uživateli s dokončenou Plnou registrací můžete poslat platbu i přímo v **Chatu**, který provozuje Mo.one Digital Services s.r.o. Platební službu Vám i v tomto případě poskytujeme my; po zahájení platby v Chatu postupujete podle kroků 2 až 7.

4.2 Příchozí platba — když platbu přijímáte

1. **Vyberete účet**, na který chcete platbu přijmout; máte-li nastavený primární účet, tento krok se přeskočí.
2. **Zadáte částku.**
3. **Vytvoříme Platební odkaz** — zpřístupníme jej plátci **primárně přes NFC prvek**, případně jako QR kód, odkaz nebo prostřednictvím **pokladního systému**.
4. **Plátce platbu zahájí a potvrdí** u své Banky.
5. **O stavu platby Vás informujeme** v Aplikaci nebo v pokladním systému — podle toho, jak platby přijímáte — a zadal-li plátce platbu v Chatu, také v Chatu; informaci Vám můžeme poslat i oznámením do telefonu. Tímto jsme se dohodli, že Vás o příchozích platbách můžeme informovat tímto způsobem. Tuto dohodu s Vámi může sjednat a informace Vám zobrazovat i Mo.one Digital Services s.r.o., kterou jsme k tomu zmocnili. Sdělíme Vám údaj k identifikaci platby, její částku a jméno plátce (článek 4.10).

4.3 Platba v internetovém obchodě

Platíte-li v internetovém obchodě, získáte údaje o platbě **v jeho pokladním procesu** a dále postupujete podle článku 4.1. Průběh se může lišit podle toho, jakým způsobem má Obchodník naši službu propojenou; podporovaná řešení uvádíme v **Příručce**.

4.4 Platba mezi uživateli

Platíte-li jiné osobě, získáte údaje o platbě od ní — přes NFC prvek, QR kód nebo odkaz. Dále postupujete podle článku 4.1.

4.5 Platba, jejíž výši určujete Vy

U některých plateb — například u darů nebo veřejných sbírek — **zadáváte výši platby sami**. Dále postupujete podle článku 4.1.

4.6 Jak dlouho platí Platební odkaz

Platební odkaz má **omezenou dobu platnosti**, která se **liší podle typu platby** — u platby v provozovně je krátká, u platby v internetovém obchodě delší a u platby mezi uživateli nejdelší.

> **Konkrétní doby platnosti uvádíme v Příručce.** Neproběhne-li platba do konce doby platnosti, Platební odkaz **již nelze použít** a platbu je nutné zahájit znovu.

4.7 Odvolání platby

Jakmile nám platební příkaz **předáte** — tedy potvrdíte v Aplikaci Pokyn k platbě — už jej **nelze odvolat**. Platba se ale provede jen tehdy, **potvrdíte-li ji v aplikaci své Banky**; nechcete-li zaplatit, stačí ji tam nepotvrdit.

4.8 Kdy platba neproběhne

Platba nemusí být provedena zejména tehdy, pokud:

- ji **nepotvrdíte** nebo potvrzení neproběhne správně;
- na účtu **nejsou dostatečné prostředky**;
- Banka platbu **odmítne** z důvodů na své straně nebo ze zákonných důvodů;
- **vypršela platnost** Platebního odkazu;
- nastane technická **nedostupnost rozhraní Banky**.

V některých případech nám předpisy proti legalizaci výnosů z trestné činnosti nedovolují sdělit Vám důvod.

4.9 Jednorázová platba bez Profilu

Platbu lze provést i **bez vytvoření Profilu**. V takovém případě:

- platí **limity na výši jedné platby i na počet a souhrnnou výši plateb** za určité období, uvedené v **Příručce**; platbu můžeme odmítnout nebo omezit i pod nimi, je-li to nutné k ochraně před zneužitím nebo ke splnění našich zákonných povinností, a po dosažení limitu Vám nabídneme Plnou registraci;
- přijímáte tyto podmínky pro danou platbu;
- údaje o platbě získáte stejným způsobem jako v článku 4.1 a platbu potvrdíte u své Banky;
- službu AIS v tomto režimu neposkytujeme.

Zapamatování pro další platbu. Zvolíte-li při platbě, abychom si Vás zapamatovali, uchováme Vaši Banku, účet a oprávnění, které nám Banka k platbě vydala, abyste při další platbě nemuseli znovu udělovat souhlas ve své Bance. Použijeme je jen k Vašim dalším platbám, a to nejdéle **90 dní** od poslední platby, a skončí-li platnost oprávnění od Banky dříve, jen do té doby; poté je vymažeme. Volbu můžete kdykoli zrušit. Záznamy o provedených platbách uchováváme po dobu stanovenou právními předpisy.

4.10 Co se dozví příjemce

Potvrzením Pokynu k platbě nám dáváte **výslovný souhlas**, abychom příjemci sdělili informaci o platbě — zejména že jste ji zahájili a že ji Vaše Banka přijala, její částku včetně údaje k její identifikaci.

5 Informace o účtu (služba AIS)

5.1 **Jak ji zapnete.** V Aplikaci vyberete Banku a účet, udělíte nám Souhlas s přístupem na účet a potvrdíte jej **ověřením v aplikaci své Banky**. Účtů můžete připojit více, i u různých bank.

5.2 **Co uvidíte. Zůstatek** na připojeném účtu a **přehled plateb** — vždy v rozsahu, v jakém nám je Vaše Banka zpřístupní. Rozsah se proto může u jednotlivých bank lišit.

5.3 **Jak dlouho souhlas platí.** Dobu platnosti **určuje Vaše Banka** podle svých pravidel a právních předpisů. Po jejím uplynutí — nebo dříve, vyžaduje-li to Banka — Vás vyzveme k jeho **obnovení**. Dokud souhlas neobnovíte, informace o účtu Vám nemůžeme zobrazit.

5.4 **Jak souhlas odvoláte.** Kdykoli — **v Aplikaci**, nebo **v aplikaci své Banky**. Odvoláním souhlasu **náš vztah nekončí a Smlouva trvá dál** — přestanete jen vidět zůstatek a přehled plateb a u každé platby Vás Banka požádá o souhlas znovu. **Platit tedy můžete i bez něj.** Podrobněji ve VOP.

5.5 **K čemu údaje používáme.** Bez Vašeho samostatného souhlasu (viz níže) je používáme výhradně k **poskytnutí této služby** — přijímáte-li platby jako Obchodník, také ke zjištění jejich připsání a k vyúčtování podle Produktových podmínek pro Obchodníky. K jiným účelům je nepoužíváme a nepředáváme je nad rámec toho, co vyžadují právní předpisy; citlivé údaje o platbách nepožadujeme. Chcete-li, aby se Vaše údaje využívaly i jinak — například k personalizaci nabídek nebo pro některý z Motivačních programů — udělujete k tomu samostatný souhlas, který můžete kdykoli odvolat. Bez něj se údaje k ničemu jinému nepoužijí.

6 Ceny

6.1 **Služba AIS je zdarma.**

6.2 **Odchozí platby jsou pro plátce zdarma.**

6.3 Poplatek za **přijímání plateb** hradí **Obchodník** podle Ceníku nebo podle individuálně sjednaných podmínek. **Nekomerční příjemce** poplatek za přijímání plateb neplatí.

6.4 Náklady, které si za vedení účtu nebo za platbu **účtuje Vaše Banka**, nehradíme.

7 Když platba nedojde

7.1 **Ověření u příjemce.** Přijímáte-li platby a využíváte-li současně službu AIS, ověřujeme, zda platba na Váš účet skutečně **dorazila**. Nedorazí-li v obvyklé lhůtě, dáme Vám vědět.

7.2 **Nová výzva k zaplacení.** V takovém případě můžete plátce **znovu vyzvat k zaplacení** — v Aplikaci vytvoříte nový Platební odkaz.

7.3 **Upozornění plátce.** Plátce můžete upozornit tak, že mu pošlete **novou výzvu k zaplacení** podle článku 7.2. Zda plátce platbu zaplatí, je věcí vztahu mezi ním a Vámi.

7.4 **Nezaplacená platba, odměny a soutěže.** Nebyla-li platba, kterou jste zahájili, **řádně uhrazena**, můžeme až do jejího uhrazení **pozastavit** připisování a výplatu odměn z Motivačních programů, které se k této platbě nebo k obdobným platbám vážou. Totéž platí pro **losy a výhry** v soutěžích — za neuhrazenou platbu **los nevzniká**, a nevzniká tedy ani nárok na výhru. Po uhrazení pozastavení zrušíme.

8 Odpovědnost a reklamace

8.1 **Neautorizovaná platba.** Ztrátu z platby, kterou jste nepotvrdili, nesete jen v rozsahu, který stanoví zákon, a to **vůči své Bance**. Platby totiž potvrzujete prostředkem, který Vám vydala ona; my Vám platební prostředek nevydáváme. Podle zákona nesete ztrátu:

- **do výše 50 EUR**, byla-li způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo jeho zneužitím;
- **v plném rozsahu**, jednali-li jste podvodně nebo porušili-li jste úmyslně či z hrubé nedbalosti své povinnosti při ochraně platebního prostředku.

Podrobnosti, včetně případů, kdy ztrátu nenesete vůbec, stanoví pravidla Vaší Banky.

8.2 **Kdo poskytuje nápravu.** Mimo případy podle článku 8.1 poskytuje nápravu **Vaše Banka** — je to ona, kdo Vám vede účet a platbu provádí. **Za svou část ale odpovídáme i my:** máme povinnost doložit, že jsme platební příkaz předali správně a že platba byla řádně ověřena a zaznamenána, a to **v rozsahu, který se týká naší služby**.

8.3 **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 Vašeho účtu (jste-li plátce) nebo připsána na Váš účet (jste-li příjemce). **Po této lhůtě už právo na nápravu uplatnit nelze.**

8.4 **Kam s reklamací.** Reklamaci **neautorizované nebo nesprávně provedené platby** podávejte **u své Banky** podle jejího reklamačního řádu; týká-li se toho, co jsme dělali my, podejte ji **i u nás**. Reklamaci **našich služeb** podávejte u nás postupem podle **Reklamačního řádu**.

8.5 **Pomůžeme Vám.** I když reklamaci platby vyřizuje Banka, na Vaši žádost Vám poskytneme **údaje a součinnost**, které k platbě máme.

8.6 **Mimosoudní řešení sporů.** Jste-li spotřebitel, můžete se obrátit na **finančního arbitra** (spory z platebních služeb) nebo na **Českou obchodní inspekci** (ostatní spotřebitelské spory). Podrobnosti jsou v Reklamačním řádu.

9 Změny těchto podmínek

9.1 Tyto podmínky měníme **postupem podle Smlouvy**.

9.2 Doby platnosti Platebních odkazů, podporované způsoby platby a další technické parametry uvádíme v **Příručce**; jejich změna není změnou těchto podmínek, nemění-li Vaše práva a povinnosti.

10 Závěrečná ustanovení

10.1 Neupravují-li věc Smlouva ani tyto podmínky, uplatní se **VOP**; neupravují-li ji ani VOP, uplatní se **právní předpisy**. U platby bez Profilu platí jen článek 1.2.

10.2 Technické parametry a podrobnosti k užívání služeb, včetně limitů plateb, najdete v **Příručce**; návody v **Nápovědě**.

10.3 Tyto PP AIS-PIS jsou účinné od **15. 12. 2026**.