Mo.one a.s. – Všeobecné obchodní podmínky („VOP“)

Kdo jsme a k čemu slouží tyto VOP

1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tyto VOP jsou součástí smluvního vztahu mezi vámi („**Uživatel**“, „**Vy**“, „**Vaše**“ či „**Vás**“) a společností Mo.one a.s., IČO: 02013517, sídlem Palackého třída 3048/124, Královo Pole, 612 00 Brno („**Poskytovatel**“, „**my**“, „**naše**“ či „**nás**“) a jako takové představují rámcové podmínky pro používání našich služeb, zejména podmínky pro (a) otevření Vašeho profilu v aplikaci s obchodním názvem Mo.one (dále jen „**Aplikace**“) a (b) využívání Aplikace a dalších služeb, které nabízíme na základě těchto VOP či dalších podmínek, které jsou součástí našeho smluvního vztahu.

1.2. Naše služby můžete začít využívat poté, co:

a) s námi uzavřete individuální smlouvu (dále též „**Smlouva**“), jejíž součástí jsou tyto VOP a Související podmínky,
b) přečtete si a řádně se seznámíte s těmito VOP a potvrdíte Váš souhlas s těmito VOP,
c) zaregistrujete se do Aplikace a vytvoříte si v Aplikaci svůj profil,
d) poskytnete nám prostřednictvím aplikace své Banky souhlas s přístupem k informacím o Vašem platebním účtu souvisejícím s Vaším Profilem a k jejich využívání,
e) poskytnete souhlas s tím, že Poskytovatel smí iniciovat a/nebo provádět platební příkazy v souladu s těmito VOP, a
f) poskytnete nám dokumenty, fotografie a informace, které můžeme důvodně vyžadovat a archivovat pro zajištění souladu s našimi regulatorními povinnostmi.

1.3. Tyto VOP jsou obchodními podmínkami ve smyslu § 1751 odst. 1 občanského zákoníku a jsou nedílnou součástí Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem, pokud na ně taková Smlouva odkazuje.

1.4. Související podmínky jsou doplňkem (součástí) těchto VOP a součástí individuálních smluv mezi Poskytovatelem a Uživatelem o poskytování takových vybraných služeb. Součástí je i Příručka, která má podobu technických podmínek. Podmínky pro Obchodníky upravují smlouvy mezi Poskytovatelem a Obchodníky. Ve vztahu s Obchodníky se tyto VOP uplatní pouze v případě, že Podmínky pro Obchodníky nestanoví něco jiného.

1.5. Ustanovení Smlouvy mají přednost před Souvisejícími podmínkami, resp. VOP, jsou-li odlišná nebo protikladná k podmínkám obsaženým v Souvisejících podmínkách nebo VOP. Jakákoli záležitost, která není upravena Smlouvou mezi Poskytovatelem a Klientem nebo ve Speciálních podmínkách, resp. Technických podmínkách, se řídí těmito VOP. Ustanovení Souvisejících podmínek má přednost před ustanovením VOP, jsou-li taková ustanovení v rozporu.

Jaké pojmy tyto VOP zejména obsahují

2. Definice a výkladová pravidla

2.1. **AIS** - služba informování o platebním účtu dle § 3, odst. 1, písm. h) ZPS.

2.2. **AML** - opatření proti praní špinavých peněz a financování terorismu, zejména požadavky plynoucí ze zákona č. 253/2008 Sb.,o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu a souvisejících právních předpisů.

2.3. **Aplikace** či **Mo.one** - aplikace s obchodním názvem Mo.one provozovaná Poskytovatelem či jiným subjektem na základě smluvního vztahu s Poskytovatelem.

2.4. **Autorizace** – autorizace konkrétní platby v aplikaci Banky.

2.5. **Banka** – banka, která vede Váš Bankovní účet.

2.6. **Bankovní účet** – bankovní účet Uživatele, který propojil se svým Profilem v Aplikaci a souhlasil s užíváním tohoto bankovního účtu pro účely služeb AIS a PIS.

2.7. **ČNB** - Česká národní banka.

2.8. **FAÚ** – Finanční analytický úřad.

2.9. **Informační memorandum** – podrobné informace ke zpracování osobních údajů Uživatelů Poskytovatelem a k nakládání s těmito údaji, které jsou k dispozici na Internetové stránce Poskytovatele v sekci Ochrana osobních údajů

2.10. **Iniciace** - úkon, při kterém Poskytovatel na základě pokynu Uživatele předá platební příkaz Bance. Tímto úkonem Poskytovatel nezajišťuje převod peněžních prostředků, ale pouze iniciuje platební transakci jménem Uživatele.

2.11. **Internetová stránka** – internetová stránka Poskytovatele www.mo.one.

2.12. **KYC** – know your client, regulatorní požadavky „poznej svého klienta".

2.13. **Mo.one Lite** - Zjednodušený proces registrace do Mo.one, v rámci kterého Uživatel Mo.one Lite poskytuje pouze svou e-mailovou adresu, jméno a příjmení, a má možnost využívat Mo.one pouze s omezenou funkcionalitou.

2.14. **občanský zákoník** - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění.

2.15. **Obchodníci** nebo jednotlivě **Obchodník** – Uživatelé, kteří jsou obchodní partneři a zákazníci Poskytovatele, a kteří jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu týkajícím se využívání Služeb, a kteří využívají Služeb primárně pro účely přijímání plateb od Zákazníků.

2.16. **Osobní údaj** – jakákoliv informace týkající se určité či určitelné fyzické osoby – subjektu údajů; fyzická osoba se považuje za určitou nebo určitelnou, lze-li ji přímo či nepřímo identifikovat.

2.17. **PIS** – služba nepřímého dání platebního příkazu dle § 3, odst. 1, písm. g) ZPS.

2.18. **Profil** – profil Uživatele vytvořený v Aplikaci.

2.19. **Průkaz totožnosti** – platný úřední doklad vydaný státním orgánem, z něhož lze ověřit podobu osoby, která má být identifikována či jíž se týká kontrola, její jméno a příjmení, resp. všechna jména a příjmení, rodné číslo nebo datum narození, státní občanství, orgán, který takový doklad vydal a případně další zákonem či metodikou FAÚ stanovené identifikační údaje.

2.20. **Příručka** – Uživatelská příručka obsahující návod používání Aplikace a vybrané technické parametry Aplikace.

2.21. **Reklamační řád** – pravidla vyhlašovaná Poskytovatelem pro postup při vyřizování reklamací Uživatelů.

2.22. **Služby** – obecné označení pro služby, které Poskytovatel poskytuje na základě svého oprávnění poskytovat služby AIS a PIS a další s touto činností související služby. Poskytovatel Služby poskytuje prostřednictvím Aplikace.

2.23. **Smluvní strany** – Uživatel a Poskytovatel.

2.24. **Souhlas k přístupu na účet** – Váš souhlas udělený prostřednictvím aplikace Banky (internetového či mobilního bankovnictví) k tomu, aby Poskytovatel měl přístup k informacím o Vašem Bankovním účtu a k tomu, že Poskytovatel smí iniciovat a/nebo provádět platební příkazy v souladu s těmito VOP.

2.25. **Související podmínky** – jsou obchodní a další podmínky, které jsou součástí těchto VOP; jedná se zejména o Produktové podmínky AIS-PIS, případně další produktové, speciální podmínky či technické podmínky, včetně Informačního memoranda, Podmínek pro Obchodníky, popř. cenové podmínky, jako Ceník služeb, podmínky reklamních akcí vydané Poskytovatelem pro vybrané služby a pravidla reklamací.

2.26. **Reklamační řád** – řád upravující postup reklamace Služeb.

2.27. **Stardust program** - program odměn pro Uživatele Mo.one, který může být vyhlašován Poskytovatelem, a to zejména jako obecný program, na který navazují dílčí měsíční programy.

2.28. **Speciální podmínky** – zvláštní obchodní podmínky, které může Poskytovatel vydávat jako doplněk VOP pro jednotlivé druhy služeb a jejichž ustanovení mají přednost před VOP.

2.29. **Technické podmínky** – zvláštní podmínky, které může Poskytovatel vydávat pro jednotlivé druhy platebních služeb, upravující technické aspekty poskytování takových služeb, zejména služeb PIS a AIS.

2.30. **VOP** – tyto všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele.

2.31. **Uživatel** - pojem, který zahrnuje Uživatele Mo.one, tj. zejména Zákazníky, kteří provedli plnou registraci a byl jim Poskytovatelem zřízen plný uživatelský profil, a vyplývá-li to z kontextu, tak pojem Uživatel zahrnuje i Obchodníky.

2.32. **Uživatel Mo.one Lite** - pojem, který zahrnuje Zákazníka, který dosud neprovedl plnou registraci do Mo.one (nedošlo k navázání plnohodnotného obchodního vztahu) a dosud využívá programu Mo.one Lite.

2.33. **Zákazníci** nebo jednotlivě **Zákazník** – Uživatelé, kteří využívají Služeb primárně při provádění plateb ve prospěch Obchodníků či jiných Zákazníků (peer-to-peer).

2.34. **Zákaznický servis** – oddělení poskytování služeb klientům a zákazníkům Poskytovatele; kontaktní údaje jsou uvedené Internetové stránce. Telefonní číslo Zákaznického servisu je (+420) 226 633 296

2.35. **ZPS** – zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v aktuálním znění.

Naše a Vaše základní povinnosti

3. Závazky Poskytovatele

3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle Smlouvy a na ní navazujících podmínek, tj. zejména produktových podmínek pro službu informování o platebním účtu a službu nepřímého dání platebního příkazu (dále jen „**PP AIS-PIS**"), a to prostřednictvím Aplikace.

3.2. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat pokyny Uživatele za účelem zahájení (vyvolání či provedení) platebního příkazu z bankovního účtu propojeného s Profilem Uživatele prostřednictvím Aplikace dle Smlouvy a na ní navazujících podmínek, tj. zejména PP AIS-PIS.

3.3. Poskytovatel informuje Uživatele o autorizované platbě prostřednictvím oznámení v Aplikaci. Oznámení obsahuje informaci o přijetí platebního příkazu Bankou Uživatele, identifikační kód platební transakce, a připadá-li to v úvahu, také údaje o příjemci transakce a další údaje předané v souvislosti s platební transakcí.

3.4. Poskytovatel se zavazuje uchovávat veškeré Vaše informace, které od Vás a Vaší banky získá v souvislosti s poskytováním Služeb dle Smlouvy jako důvěrné v souladu s naším Informačním memorandem a se zásadami ochrany bankovního tajemství.

4. Závazky Uživatele

4.1. Uživatel se zavazuje uchovávat svůj přístroj, jehož prostřednictvím se přihlašuje do Aplikace, zabezpečený a s nainstalovanou nejnovější verzí Aplikace a aktualizacemi operačního systému na vhodném elektronickém zařízení Uživatelem.

4.2. Uživatel se zavazuje uchovávat své přihlašovací údaje k Profilu v tajnosti a okamžitě je změnit v případě, že budou z nějakého důvodu zkompromitovány.

4.3. Uživatel uděluje své Bance souhlas s poskytováním veškerých informací Poskytovateli, které by Poskytovatel a regulační orgány mohly důvodně vyžadovat pro vyhovění požadavkům souvisejícím s předpisy v oblasti boje proti praní špinavých peněz a zásadou „poznej svého klienta".

4.4. Uživatel se zavazuje, že se bude řídit Příručkou, která je součástí těchto VOP.

4.5. Uživatel potvrzuje, že v průběhu vytváření Profilu poskytl Poskytovateli správné informace. V případě, že dojde ke změně údajů, Uživatel se zavazuje bez zbytečného odkladu Poskytovatele o takové změně informovat. Uživatel bere na vědomí, že odpovídá za případné ztráty či škody, které vzniknou v důsledku poskytnutí neplatných, nesprávných nebo nepřesných informací.

Povinné informace

5. Regulatorní informace

5.1. Poskytovatel je společností založenou a provozující svou činnost v souladu s právním řádem České republiky, obchodní firma **Mo.one a.s.**, identifikační číslo osoby 02013517, sídlo na adrese Palackého třída 3048/124, Královo Pole, 612 00 Brno, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spis. zn. B 9099. Poskytovatel je platební institucí a poskytuje služby související s Vaším Profilem. Poskytovatel je držitelem povolení k činnosti platební instituce vydaného ČNB v rozsahu služby nepřímého dání platebního příkazu (PIS) a služby informování o platebním účtu (AIS) v souladu s ZPS, číslo licence 2021/110092/CNB/570.

5.2. Bližší informace o statusu Poskytovatele, jakožto platební instituce, jsou k dispozici na internetových stránkách ČNB na adrese www.cnb.cz. ČNB lze kontaktovat na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, tel. č.: (+420) 224 411 111.

5.3. V případě sporu vyplývajícího z poskytování platebních služeb podle ZPS a dalších služeb stanovených zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, je Uživatel, který je spotřebitelem, oprávněn požádat o řešení sporu finančního arbitra. Finanční arbitr je mimosoudní orgán zřízený státem, který má pravomoc rozhodovat některé spory na finančním trhu. Více informací lze nalézt na webových stránkách finančního arbitra www.finarbitr.cz. Možností obrátit se na finančního arbitra není dotčeno právo spotřebitele řešit spor soudní cestou před soudem. Uživatel má právo, v případě porušení smluvních povinností či právních předpisů ze strany Poskytovatele, podat stížnost na postup Poskytovatele u České národní banky.

6. <u>Vstup v platnost, Trvání Smlouvy a Váš Profil</u>

6.1. Smlouva mezi Vámi a Poskytovatelem je uzavírána jako rámcová smlouva při Vaši plné registraci do aplikace Mo.one. Plnou registrací se rozumí proces, při němž nám již poskytnete veškeré údaje nezbytné k tomu, abychom provedli Vaši identifikaci a kontrolu dle právních předpisů upravujících opatření proti praní špinavých peněz a financování terorismu (dále jen **"Plná registrace"**). V případě, že Aplikaci používáte jako fyzická osoba, je dokončení Plné registrace podmíněno tím, že nám prostřednictvím aplikace své banky udělíte Souhlas k přístupu na účet. V případě, že Aplikaci používáte jako právnická osoba, je dokončení Plné registrace podmíněno připsáním ověřovací platby ve výši 1,- Kč odeslané z Vašeho Bankovního účtu na náš bankovní účet obsahující informaci o účelu identifikace a označení Nás jako povinné osoby, spolu se jménem a příjmením fyzické osoby, která dala platební příkaz k provedení platby. Po dokončení Plné registrace Vám bude plně zpřístupněna Aplikace k odesílání i přijímání plateb.

6.2. Na základě rámcové Smlouvy se Poskytovatel zavazuje Vám poskytovat služby PIS prostřednictvím dílčích smluv (dále jen „**Dílčí smlouva PIS**") a služby AIS prostřednictvím dílčích smluv (dále jen „**Dílčí smlouva AIS**"). Speciální ujednání s Obchodníky vymezená v Podmínkách pro Obchodníky a Ceníku služeb tím nejsou dotčena. Dílčí smlouva PIS ohledně odchozí platby je uzavřena po načtení odkazu s informací k platbě kliknutím na tlačítko „Zaplatit". Dílčí smlouva PIS ohledně příchozí platby je uzavřena kliknutím na tlačítko „Generovat údaje" (popřípadě tlačítko obdobného významu) bezprostředně po zadání částky, kterou chcete přijmout. Dílčí smlouva AIS je uzavřena při registraci do Aplikace současně se Smlouvou, a to poté, kdy udělíte Poskytovateli prostřednictvím aplikace své Banky Souhlas k přístupu na účet. Uzavření Dílčí smlouvy PIS je podmíněno předchozím uzavřením Dílčí smlouvy AIS ohledně Vašeho Bankovního účtu, z něhož má být platební příkaz inicializován. Dílčí smlouvu AIS je dále možné uzavřít po registraci v přímo v prostředí Aplikace, a to kliknutím na tlačítko „Spárovat bankovní účet" a udělením Souhlasu k přístupu na účet.

6.3. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Dílčí smlouva AIS uzavřená na základě Smlouvy je uzavřena na dobu určitou, a to až do doby, než uplyne platnost Vašeho Souhlasu k přístupu na účet, popřípadě než tento svůj Souhlas k přístupu na účet vezmete zpět/zrušíte. Dílčí smlouva PIS ohledně odchozí platby uzavřená na základě Smlouvy je uzavřena na dobu určitou, a to až do provedení iniciace platby, tedy až do okamžiku poskytnutí služby PIS. Dílčí smlouva PIS ohledně příchozí platby uzavřená na základě Smlouvy je vždy uzavřena na dobu určitou, a to až do okamžiku, kdy je příchozí platba evidována jako přijatá nebo do okamžiku, kdy je odkaz na iniciovanou platbu z důvodu časového omezení zneplatněn, podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve. Dílčí smlouva PIS ohledně příchozí platby je časově omezena na 20 minut; pakliže v této době nebude platba odeslána z účtu plátce, Dílčí smlouva PIS marným uplynutím času automaticky zaniká.

6.4. Od Smlouvy není možné odstoupit, neboť dokončením registrace je Vám poskytnuta služba spočívající v přístupu do Aplikace.

6.5. Uživatel, který je spotřebitelem, má právo od Dílčí smlouvy AIS odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů od jejího uzavření. Uživatel, který je spotřebitelem, však nemá právo od Dílčí smlouvy AIS odstoupit, jestliže na základě Dílčí smlouvy AIS již bylo ze strany Poskytovatele plněno. Odstoupení od Dílčí smlouvy AIS je možné zpětvzetím/zrušením Souhlasu k přístupu na účet. Odstoupení od Dílčí smlouvy AIS je tak možné zcela jednostranně bez jakékoli sankce, přičemž k odstoupení od Dílčí smlouvy AIS postačí i pouhá nečinnost Uživatele, který nechá uplynout platnost Souhlasu k přístupu na účet, aniž by jej obnovil či prodloužil.

6.6. Uživatel, který je spotřebitelem, má právo od Dílčí smlouvy PIS odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů od jejího uzavření. Uživatel, který je spotřebitelem, však nemá právo od Dílčí smlouvy PIS odstoupit, jestliže na

základě Dílčí smlouvy PIS již bylo ze strany Poskytovatele plněno. Odstoupení od Dílčí smlouvy PIS je možné prostým konkludentním jednáním, které zapříčiní, že účel Dílčí smlouvy PIS nebude naplněn, tj. nedojde k poskytnutí služby PIS. Naplněním účelu Dílčí smlouvy PIS v podobě poskytnutí služby PIS či uplynutím lhůty pro odstoupení zaniká právo od Dílčí smlouvy PIS odstoupit. Právo odstoupit od Dílčí smlouvy PIS ohledně příchozí platby zaniká také uplynutím 20 minut od kliknutí na tlačítko „Generovat údaje“ (popřípadě tlačítko obdobného významu), jak je uvedeno v čl. 6.3 těchto VOP.

6.7. Přístup k Vašemu Profilu a/nebo Aplikaci můžeme omezit či zamítnout z opodstatněných důvodů souvisejících s následujícím:

a) bezpečnost Aplikace pro bezhotovostní platby,
b) podezření na neautorizované a/nebo podvodné použití Aplikace provedené Uživatelem,
c) vydání zajišťovacího příkazu, soudního zákazu či jiného relevantního soudního příkazu vztahujícího se na Vaši osobu, nebo
d) povinnost tak učinit na základě zákona, právního předpisu, příkazu příslušných orgánů nebo vládních úřadů.

6.8. O omezení či zamítnutí přístupu Vás v takovýchto případech budeme informovat prostřednictvím Aplikace a odkážeme Vás na tým našeho zákaznického servisu pro Aplikaci.

Jak zjistíme, kdo jste

7. <u>Ověření totožnosti</u>

7.1. Tímto vyjadřujete svůj souhlas s tím, že poskytnete součinnost při všech žádostech, které v souvislosti s Vaším Profilem vzneseme za účelem identifikace nebo ověření totožnosti Vaší či jakýchkoliv dalších uživatelů Aplikace, nebo za účelem validace vašich zdrojů financování či transakcí my, nebo jakýkoli z našich poskytovatelů služeb v podobě třetí strany. Takové žádosti mohou zahrnovat požadavky o bližší informace, které Poskytovateli umožní přiměřeně identifikovat Vás či jakékoliv další uživatele Aplikace, včetně ověřování Vašich informací v databázích třetích stran nebo prostřednictvím dalších zdrojů. Uživatelé mohou být požádáni o poskytnutí dodatečných informací, za účelem možnosti plně využívat všechny dostupné funkce Aplikace a služby Poskytovatele.

7.2. Vyhrazujeme si právo zablokovat, pozastavit či omezit přístup k Vašemu Profilu a/nebo Službám v případě, že nebudeme schopni takovéto informace získat nebo ověřit.

7.3. Informace, které nám poskytnete, informace, které o Vás a uživatelích Aplikace získáme sami nebo prostřednictvím třetích stran ze zabezpečených databází nebo informace námi či třetí stranou provedeným vyhledáváním jsme oprávněni při zachování důvěrnosti ověřovat. Přistoupením na tyto Podmínky potvrzujete, že nám, nebo třetí straně jednající z našeho pověření, udělujete souhlas takováto ověření provádět.

7.4. Jsme oprávněni provádět kontroly ověření, přičemž o tyto kontroly může být prodloužena doba před udělením přístupu ke Službám. Neneseme odpovědnost za žádná zpoždění, která vzniknou v důsledku provádění takovýchto kontrol.

7.5. Jste povinni zajistit, aby informace na Vašem Profilu byly vždy přesné a aktuální. V případě, že se kdykoliv budeme domnívat, že jsou Vaše údaje zastaralé nebo nepřesné, jsme oprávněni se na vás obrátit a požadovat opakované provedení ověřovacího procesu. V takovýchto případech jsme oprávněni pozastavit nebo omezit přístup k Vašemu Profilu a Váš limit pro transakce bude v průběhu ověřování vaší identity odpovídajícím způsobem omezen. Neneseme odpovědnost za jakoukoli ztrátu vzniklou na základě toho, že jste opomenuli udržovat své informace aktuální.

Bezpečnost při poskytování a užívání našich služeb

8. <u>Bezpečnost</u>

8.1. Jakožto Uživatel jste povinen učinit veškeré přiměřené kroky k tomu, abyste:

a) udržovali své uživatelské jméno a heslo v bezpečí,
b) zajistili, že přístup k Aplikaci je zabezpečen.

8.2. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že požadavky v odstavci výše zahrnují především, nikoliv však výlučně, následující:

A. Každý Uživatel je povinen:

a) odhlásit se z Aplikace pokaždé, kdy opouští zařízení, které k přístupu do Aplikace užívá,
b) uchovávat zařízení s nainstalovanou Aplikací, užívané pro získání přístupu k Aplikaci, v bezpečí a zabezpečené heslem,
c) nezapisovat si ani nikomu nesdělovat své uživatelské jméno nebo heslo,
d) pravidelně heslo měnit,
e) v případě, že obdrží SMS zprávu nebo e-mail, dotazník, průzkum nebo jiný odkaz, ve kterém bude požádán o sdělení hesla, heslo neposkytovat a bez zbytečného odkladu kontaktovat náš zákaznický servis,
f) f) zajistit, že zařízení, který používá k vzájemné komunikaci, je zabezpečeno a má k němu přístup pouze Uživatel, jelikož e-mailová adresa a mobilní telefon mohou být použity pro resetování hesla; nebo
g) zasílat informace související s bezpečností Aplikace; v případě, že se kdykoli domnívá, že došlo ke ztrátě nebo krádeži hesla nebo že jeho heslo zná jiná osoba, je Uživatel povinen okamžitě informovat zákaznický servis.

B. Nehledě na to, zda Uživatel využívá nebo nevyužívá veřejné, sdílené nebo vlastní zařízení pro vstup do Aplikace, je povinen:

a) vždy zajistit, že přihlašovací údaje nejsou ukládány v prohlížeči, v mezipaměti či jiným způsobem zaznamenávány,
b) nikdy nepoužívat funkci, která umožní, aby uživatelské jméno/heslo bylo uloženo v přístroji, který Uživatel používá pro přístup do Aplikace.

8.3. Veškeré transakce vycházející ze služeb Poskytovatele jsou zpracovávány prostřednictvím automatických metod a kdokoli, kdo získá přihlašovací údaje do Aplikace, by je mohl využít pro vyvolání transakcí bez Vašeho souhlasu. Jestliže Vy, jakožto Uživatel, zaznamenáte zneužití, krádež nebo neautorizované použití uživatelského jména nebo hesla či jinou aktivitu, která u Vás vzbudí podezření, jste povinni se obrátit na zákaznický servis. Máte-li podezření, že byl spáchán trestný čin, doporučujeme, abyste zároveň kontaktovali i příslušný útvar policie.

Obecná pravidla užívání našich služeb

9. Omezení využívání Služeb Poskytovatele

9.1. Není dovoleno:

a) využívat Služby pro jakékoliv nelegální účely, včetně, nikoli však výlučně, podvodu a praní špinavých peněz, nakládání s nezákonnými sexuálně zaměřenými materiály nebo službami, padělaným zbožím, hraní nezákonných hazardních her, financování teroristických organizací, nezákonnému nákupu nebo prodeji tabáku, střelných zbraní, léků na předpis, jiných kontrolovaných látek nebo jiného zboží zakázaného zákonem. Poskytovatel veškerou podezřelou činnost nahlásí a bude spolupracovat se všemi příslušnými donucovacími orgány či regulátory,
b) využívat Služby za účelem zneužívání, využívání či obcházení omezení zavedených obchodníkem pro služby, které poskytuje, nebo za účelem získání zboží či služeb bez uhrazení splatné částky zčásti nebo v její plné výši,
c) porušovat tyto VOP či jiné dohody nebo pravidla, které byly s Poskytovatelem sjednány,
d) využívat Služby k porušování zákona, předpisů, nařízení či rozhodnutí,
e) využívat Služby k jakýmkoli nezákonným účelům včetně nákupu nebo prodeje či usnadnění nákupu nebo prodeje nelegálního zboží či služeb,
f) porušovat autorská práva, patenty, obchodní značky, obchodní tajemství nebo jiná práva duševního vlastnictví, práva na publicitu či ochranu soukromí Poskytovatele nebo jakékoli třetí strany.

g) jednat při využívání Služeb způsobem, který je očerňující, nactiutrhačný, výhružný nebo obtěžující,
h) poskytovat chybné, nepřesné nebo zavádějící informace,
i) nařizovat nám posílat nebo přijímat Vaším jménem finanční prostředky, o nichž se můžeme důvodně domnívat, že se jedná o potenciálně podvodně nabyté prostředky,
j) odmítnout spolupracovat ve vyšetřování nebo poskytnout potvrzení vaší totožnosti či jakékoliv informace, kterou jste nám poskytli,
k) podniknout jakoukoliv aktivitu, která naši infrastrukturu nedůvodně či neúměrně zatíží; pomáhat jakýmkoli virům, trojským koním, červům či jiným počítačovým programům, které by mohly poškodit, neblaze ovlivnit, tajně odposlouchávat nebo zcizit jakýkoli informační systém, údaje nebo informace; používat anonymizující proxy server; používat jakékoliv roboty, spidery nebo jiné automatické přístroje či manuální procesy pro sledování či kopírování našich internetových stránek bez našeho předchozího písemného souhlasu; zasahovat nebo se pokoušet zasahovat do Služeb,
l) obtěžovat naše zaměstnance, obchodní zástupce či další Uživatele
m) používat Služby způsobem, který dle našeho posouzení porušuje některé relevantní pravidla pro provádění elektronických plateb, pravidla platebního systému nebo sítě či relevantních právních předpisů,
n) odmítnout poskytnout či neposkytnout bližší informace o Vás nebo vašich podnikatelských aktivitách, které bychom mohli důvodně vyžadovat,
o) sdělovat komukoli vlastní heslo či používat heslo a Profil někoho jiného.

9.2. Jestliže má Poskytovatel rozumný důvod se domnívat, že ve Vašem případě mohlo dojít k porušení tohoto článku, jsme oprávněni podniknout kroky na vlastní ochranu, ochranu ostatních Uživatelů a ochranu třetích stran. Kroky, které můžeme podniknout, zahrnují především, nikoli však výlučně, následující:
a) zablokování, pozastavení či omezení Vašeho přístupu k některé ze Služeb nebo ke všem Službám,
b) kontaktování dalších Uživatelů, kteří s Vámi uzavírali transakce; kontaktování vaší banky; a/nebo varování dalších Uživatelů, donucovacích orgánů nebo třetích stran dotčených vaší činností,
c) aktualizaci nepřesných informací, které jste nám poskytli,
d) učinění příslušných právních kroků,
e) ukončení smluvního vztahu či na Internetové stránky,
f) dočasné zablokování Vašeho přístupu k Profilu a Aplikaci.

9.3. Bude-li to možné, poskytne Vám Poskytovatel relevantní informace týkající se podniknutých kroků, pokud nenastane situace, že tak nebudeme moci učinit v souladu s příslušnými právními předpisy zahrnujícími zákaz zveřejňování chráněných informací třetí strany nebo vměšování se do průběhu vyšetřování.

10. Pozastavení možnosti využívat Služby

10.1. Vyhrazujeme si právo kdykoliv změnit, pozastavit nebo přerušit poskytování Služeb, včetně provozní doby nebo dostupnosti Služeb či jakéhokoli z prvků Služeb bez oznámení a odpovědnosti.

10.2. Služby nejsou dostupné při provozních výpadcích nebo plánovaných servisních přestávkách.

11. Obecná odpovědnost

11.1. V souladu s těmito VOP nesete jakožto Uživatel odpovědnost za své jednání a svá opomenutí. Dále nesete odpovědnost za veškeré závazky, finanční a jiné, které vznikly vůči Poskytovatel, Uživatelům nebo třetí straně z důvodu porušení těchto VOP, na základě Vašeho využívání Služeb a využíváním Vašeho Profilu. Vyjadřujete souhlas s tím, že Poskytovateli, Uživatelům nebo třetí straně veškeré takto vzniklé závazky nahradíte v zákonem dané výši.

11.2. Neneseme odpovědnost za:
a) zpoždění či nemožnost dostát našim závazkům podle těchto VOP (včetně zpoždění s platbou) z důvodů mimo naši odůvodněnou kontrolu včetně, avšak nikoli výlučně, jakéhokoli konání či

nekonání Vašeho či třetí strany (např. Banky), zásahů vyšší moci, zpoždění bankovních a poštovních služeb, nemožnosti či zpoždění přenosu faxem či elektronickou poštou, jakékoli nehody, mimořádné události, vyšší vůle či jakýchkoli abnormálních či nepředvídatelných okolností,

b) následné či nepřímé ztráty (jako je ztráta zisku nebo příležitosti), která vám může vzniknout v důsledku naší neschopnosti dostát našim povinnostem v rámci transakce.

11.3. V souladu s těmito VOP jste nadále povinni hradit veškeré poplatky a další částky vynaložené na základě využívání svého Profilu, nehledě na ukončení, pozastavení nebo zablokování Služeb.

11.4. Vy sami jste odpovědni za porozumění a zajištění souladu se všemi zákony, pravidly a právními předpisy Vaší konkrétní jurisdikce, které se na Vás v souvislosti s Vaším využíváním Služeb vztahují.

11.5. Vyjadřujete souhlas s tím, že budete nás, naše poskytovatele v podobě třetích stran, naše zaměstnance a obchodní zástupce, kteří jsou oprávněni jednat naším jménem, hájit, poskytnete nám odškodnění nebo náhradu a budete, chránit před jakýmikoli nároky nebo požadavky (včetně zákonných poplatků), které vznesla třetí strana nebo které třetí straně vznikly na základě Vašeho porušení těchto Podmínek, porušení jakýchkoliv právních předpisů a/nebo využívání Služeb vámi nebo uživatelem Aplikace.

11.6. Žádné ustanovení těchto VOP se neuplatní k vyloučení odpovědnosti za úmrtí nebo zranění, za podvod nebo za úmyslné klamání nebo odpovědnosti, kterou nelze vyloučit či pozměnit zákonem.

11.7. V rozsahu, ve kterém to umožňují platné právní předpisy, není Poskytovatel odpovědný, a Vy vyjadřujete svůj souhlas s tím, že jej nebudete činit odpovědným za jakékoli škody či ztráty (včetně, avšak nikoli výlučně, ztráty peněz, goodwillu nebo dobrého jména, zisků nebo jiných nehmotných ztrát či jakýchkoli zvláštních, nepřímých nebo následných škod) vyplývajících přímo nebo nepřímo na základě:

a) jednání uživatelů Aplikace, na základě Vašeho pověření v souladu s těmito Podmínkami a omezení, která na ně Aplikace použila,
b) Vaší neschopnosti používat Služby z jakéhokoli důvodu,
c) zpoždění nebo přerušení Služeb,
d) činnosti virů nebo jiného škodlivého softwaru, který byl získán na základě přístupu na internetové stránky nebo spřízněné stránky či služby,
e) poruch, programových chyb, vad nebo nepřesností jakéhokoli druhu vyskytujících se ve Službách,
f) obsahu, konání či nečinnosti třetích stran,
g) pozastavení či jiných kroků učiněných v souvislosti s vaším Profilem,
h) nezákonných kroků a operací třetích stran, provedených za použití padělaných a/nebo nelegálních dokumentů či údajů získaných nezákonným způsobem.

12. Zrušení Vašeho Profilu

12.1. Váš Profil bude zrušen po uplynutí výpovědní doby v souladu s článkem 14 (Úpravy těchto Podmínek) a článkem 15 (Výpověď).

13. Oznámení a sdělení

13.1. Tímto vyjadřujete souhlas s přijímáním veškerých sdělení, která v souvislosti se Službami zasíláme, elektronickou cestou. Veškerá sdělení Vám poskytneme prostřednictvím jejich zpřístupnění v Aplikaci nebo je zašleme e-mailem na hlavní e-mailovou adresu, kterou jste ve svém Profilu uvedli, případně oběma těmito kanály.

13.2. Je Vaší odpovědností zajistit, že se do Aplikace budete přihlašovat pravidelně a budete pravidelně kontrolovat Aplikaci, internetové stránky a svou hlavní e-mailovou adresu a budete otevírat a kontrolovat sdělení, která Vám prostřednictvím těchto kanálů zasíláme. Je Vaší povinností kontrolovat historii transakcí a okamžitě vznášet jakékoli dotazy, hlásit zjevné chyby nebo neautorizované transakce. Nebudete-li nás kontaktovat včas, může dojít ke ztrátě finančních prostředků nebo důležitých práv.

13.3. Čas od času Vás můžeme kontaktovat, abychom Vám oznámili změny nebo informace týkající se Vašeho Profilu. Je Vaší odpovědností zajistit, že budete pravidelně kontrolovat Aplikaci pro mobilní platby a že

Vaše kontaktní údaje uložené ve Vašem Profilu jsou aktuální. V souladu s těmito Podmínkami nás můžete kontaktovat prostřednictvím Aplikace.

Jak můžeme měnit VOP a Související podmínky

14. Úpravy těchto VOP a Souvisejících podmínek

14.1. S ohledem na povahu Služeb, které Poskytovatel poskytuje, zejména s ohledem na vyvíjející se regulatorní prostředí poskytování platebních služeb a na změny a vývoj v oblasti opatření proti praní špinavých peněz a financování terorismu a s ohledem na technologický rozvoj a další vývoj a rozvoj oblasti související s poskytováním platebních služeb je nutné, aby Poskytovatel měnil tyto VOP a Související podmínky jednostranně. Takové změny Vám budou oznámeny dle čl. 13.1 těchto VOP, tedy elektronicky na Vaši emailovou adresu. Změny budou rovněž oznámeny na Vašem Profilu v Aplikaci. Jakékoli změny Vám budou oznámeny nejméně 14 dní před účinností takové změny.

14.2. Změny dle předchozího odstavce budou považovány za přijaté, pokud nám před datem jejich vstupu v účinnost neoznámíte, že je odmítáte. Jestliže vyjádříte svůj nesouhlas se změnou VOP a/nebo Souvisejících podmínek, představuje takové odmítnutí výpověď Smlouvy ze strany Uživatele a projevení přání zrušit Váš Profil ke dni, ke kterému tyto změny mají vstoupit v účinnost. Vás nesouhlas se změnou nám můžete oznámit prostřednictvím emailu či, bude-li to technicky možné, prostřednictvím Aplikace.

14.3. Je-li změna VOP či Souvisejících podmínek vyžadována právním předpisem nebo vztahuje-li se k přidání nové služby, další funkce stávajících služeb, snížení nákladů za služby nebo jakékoli jiné změně, která ani neomezuje Vaše práva, ani nezvyšuje Vaši odpovědnost, je možné změnu provést bez předchozího oznámení; takováto změna vstupuje v platnost okamžitě.

14.4. V případě, že by právní předpisy upravující konkrétní služby, k nimž se změna VOP či Souvisejících podmínek vztahuje, vyžadovaly delší dobu, v níž mohou být změny ze strany Uživatelů odmítnuty, uplatní se taková doba, kterou příslušný právní předpis požaduje jako minimální.

15. Výpověď

15.1. Poskytovatel může podle vlastního uvážení vypovědět Smlouvu s dvouměsíční výpovědní lhůtou, nestanoví-li taková Smlouva jinak.

15.2. Uživatel může podle vlastního uvážení vypovědět Smlouvu kdykoli s výpovědní lhůtou v délce jednoho měsíce, nestanoví-li taková Smlouva jinak. Ustanovení předchozí věty nemá vliv na speciální výpovědní dobu, která se uplatní v případě odmítnutí změn dle čl. 14.2 těchto VOP.

15.3. Bez ohledu na jakákoliv práva, která vznikla na základě takové Smlouvy či těchto VOP či Souvisejících podmínek, či dalších práv nebo opatření kterékoli ze stran může kterákoli ze stran kdykoli vypovědět Smlouvu s okamžitou platností druhé straně, jestliže:

a) se druhá strana dopustí významného porušení kterékoli z podmínek uvedených v těchto VOP či Souvisejících podmínkách a, je-li toto porušení napravitelné, toto porušení nenapraví do 30 dnů po písemném oznámení toto porušení napravit, nestanovuje-li právní předpis kratší lhůtu k provedení takové nápravy,

b) druhá strana opakovaně porušuje jakékoliv smluvní podmínky uvedené v těchto VOP či Souvisejících podmínkách způsobem, na jehož základě lze oprávněně odůvodnit názor, že toto porušování je v rozporu se záměrem nebo schopností podmínky zde uvedené plnit,

c) druhá strana čelí platební neschopnosti, insolvenci, likvidaci nebo podobnému řízení, a/nebo

d) výsledek právních předpisů, pravidel platebního schématu, pravidel nebo pokynů regulačního orgánu či jakákoliv změna nebo jakékoli jejich zavedení (nebo změna v jejich výkladu či použití) znamená, že je nezákonné či v rozporu s takovými právními předpisy, pravidly, příkazy nebo nařízeními, aby jakákoli ze smluvních stran vykonávala či uplatňovala některou ze svých povinností podle těchto předpisů a takovouto povinnost nelze z těchto VOP či Souvisejících podmínek lehce vyjmout.

15.4. Bez ohledu na jakákoliv práva, která vznikla na základě Smlouvy, těchto VOP či Souvisejících podmínek, či dalších práv nebo opatření můžeme kdykoli vypovědět Smlouvu, tyto VOP či Související podmínky s okamžitou platností doručením písemného oznámení, jestliže:

a) nejsme schopni ověřit Vaše informace způsobem stanoveným v těchto VOP či Souvisejících podmínkách,

b) jste nějakým způsobem jednali nebo opomněli jednat způsobem, který ohrozil či oslabil naše operace a/nebo dobré jméno a/nebo goodwill a/nebo nás důvodně nebo domněle pohoršilo či dalo vzniknout zvýšenému riziku nebo odpovědnosti, a/nebo

c) Vám nejsme schopni poskytovat Služby z důvodu neschopnosti některé třetí strany poskytnout nám zboží a/nebo služby, které jsou pro poskytování Služeb nezbytné.

15.5. V případě, že došlo k porušení Smlouvy, těchto VOP či Souvisejících podmínek z Vaší strany (včetně porušení Vašeho závazku uhradit nám veškeré dlužné částky), jsme oprávněni vypovědět Smlouvu, nebo můžeme:

a) přerušit Vaše využívání Služeb (zčásti nebo zcela),

b) nahlásit jakoukoliv transakci nebo jakékoli jiné relevantní informace o Vás a Vašem využívání Služeb příslušnému regulačnímu orgánu, donucovacímu orgánu a/nebo ministerstvu, a/nebo

c) požadovat od vás odškodnění.

15.6. Veškeré podmínky, které by vzhledem ke své povaze měly zůstat zachovány, zůstávají po vypovězení těchto VOP zachovány.

A další informace

16. <u>Různé</u>

16.1. Abyste mohli využívat jiné nebo další funkce Služeb, je možné, že budete požádáni přijmout další podmínky, a to buď Poskytovatelem nebo třetí stranou (např. Vaší bankou).

16.2. Abyste mohli Služby využívat:

a) musíte projít našimi kontrolami KYC a due diligence,

b) nesmíte porušovat tyto VOP.

16.3. Smlouvy, tyto VOP a Související podmínky se řídí právními předpisy České republiky, není-li v nich výslovně stanoveno jinak, a veškeré spory jakékoli povahy (smluvní spory, přečiny a jiné), vznikající na základě poskytování Služeb, vztahující se k nim nebo jsoucí s nimi ve spojení, se řídí právními předpisy České republiky a veškerá jednání vznikající na základě poskytování Služeb, vztahující se k nim nebo jsoucí s nimi ve spojení, budou řešena před českými soudy a budou podléhat výhradní úřední pravomoci těchto soudů.

16.4. Jako Uživatelé se automaticky stáváte účastníky věrnostního programu Stardust (je-li vyhlášen). Účast na programu Stardust nevyžaduje z vaší strany žádné aktivní kroky. Nicméně, k získání nároku na odměnu za účast na programu Stardust je nutné splnit podmínky popsané v programu Stardust. Splníte-li aktivně podmínky pro získání nároku na odměnu, souhlasíte zároveň s tím, abychom vám takovou odměnu zaslali váš bankovní účet. V případě, že s účastí v programu Stardust nesouhlasíte, oznamte nám to buď prostřednictvím Aplikace nebo e-mailem na adresu info@mo.one, a z programu vás vyřadíme.

16.5. Pokud neuplatníme některé právo vyplývající ze Smlouvy, těchto VOP či Souvisejících podmínek či relevantních právních předpisů, neznamená to, že se takového práva vzdáváme.

16.6. Poskytovatel má právo změnit kteréhokoli poskytovatele služeb v podobě třetí strany i bez ohlášení.

16.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo editovat, upravovat, odmítnout zveřejnit nebo odstranit jakýkoli obsah kteréhokoli z Uživatelů, zčásti nebo vcelku, který je podle názoru Poskytovatele nevhodný, chybný, nezákonný, podvodný nebo jiným způsobem v rozporu se Smlouvou, těmito VOP či Souvisejícími podmínkami, nenese za to však odpovědnost.

16.8. Stane-li se některé z ustanovení Smlouvy, těchto VOP, Souvisejících podmínek neplatným či nevymahatelným, bude toto ustanovení vyškrtnuto a zbývající ustanovení zůstávají v platnosti, není-li ve Smlouvě, těchto VOP či Souvisejících podmínkách uvedeno jinak. Smluvní strany se zavazují nahradit takové zdánlivé, neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení platným ustanovením se stejným nebo alespoň obdobným významem tak, aby úmysl smluvních stran nebyl takovou změnou dotčen.

16.9. Doložky, soupisy a nadpisy odstavců nemají vliv na výklad těchto VOP či Souvisejících podmínek.

16.10. Osobou se míní fyzická osoba, právnická osoba nebo subjekt nezapsaný v rejstříku (má-li vlastní právní subjektivitu či nikoli).

16.11. Nevyžaduje-li kontext jinak, zahrnují slova v singuláru i plurál a slova v plurálu i singulár.

16.12. Nevyžaduje-li kontext jinak, zahrnuje odkaz k jednomu rodu i odkazy k dalším rodům.
16.13. Tyto VOP a Související podmínky jsou závazné a uzavřené ve prospěch smluvních stran a jejich příslušných osobních zástupců, následovníků a povolených postupníků a zaručují daným stranám výhody; odkazy na kteroukoli ze smluvních stran zahrnují též osobní zástupce, následovníky a povolené postupníky těchto stran.
16.14. Odkaz na zákon nebo zákonné ustanovení je odkazem na ně též v jejich pozdějším znění, rozšířeném znění či znění, které vešlo znovu v platnost.
16.15. Odkaz na písemnou podobu zahrnuje e-mail a specifické funkce Aplikace.
16.16. Jakákoli povinnost smluvní strany něco neučinit zahrnuje povinnost nedovolit, aby k danému došlo.
16.17. Uživatel vyjadřuje svůj souhlas s tím, že Poskytovatel bude poskytovat Služby hned po uzavření Smlouvy, vyplývá-li tato povinnost ze smluvního ujednání smluvních stran.
16.18. Tyto Podmínky se uzavírají a vykládají v českém jazyce. Překlad podmínek do jiného jazyka je vyhotovován pouze pro referenční účely. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat v českém nebo anglickém jazyce.
16.19. Jakýkoli odkaz na český právní termín pro nějaké jednání, nápravu, metodu soudního řízení, právní dokument, právní status, soud, oficiální nebo právní koncept či věc je s ohledem na jiné jurisdikce, než je jurisdikce České republiky, považován za obsahující odkaz na pojem, který se českému právnímu termínu v dané jurisdikci nejvíce přibližuje.
16.20. Odkaz na tyto VOP či Související podmínky nebo jinou dohodu či dokument je odkazem na tyto VOP či Související podmínky nebo jinou dohodu či dokument i v případném pozměněném či doplněném znění.
16.21. Jakákoli slova následující po výrazech včetně, zahrnující, zejména, například nebo podobných výrazech je třeba chápat jako demonstrativní, a ne jako omezující význam slov, popisů, definic, frází nebo termínů předcházejících těmto termínům.
16.22. Přílohy těchto VOP či Souvisejících podmínek tvoří nedílnou součást těchto VOP, resp. Souvisejících podmínek, na jejichž základě vyjadřujete Vy a Poskytovatel souhlas s využíváním konkrétních služeb, jak jsou v těchto Přílohách definovány.

Tyto VOP jsou účinné od 29.10.2025.