Všeobecné obchodní podmínky Mo.one

dále jen „VOP“

Poskytovatel	Mo.one a.s., IČO 020 13 517, platební instituce s povolením České národní banky
Účinnost od	15. 12. 2026
Nahrazuje	Všeobecné obchodní podmínky ze dne 29. 10. 2025

Obsah

1. Kdo jsme a k čemu tyto VOP slouží
2. Pojmy, které používáme
3. Jak vznikne náš vztah a jak fungují režimy
4. Jaké služby Vám poskytujeme
5. Co od nás můžete očekávat
6. Co očekáváme od Vás
7. Jak zjistíme, kdo jste
8. Bezpečnost
9. Ceny a poplatky
10. Co v Aplikaci není dovoleno
11. Odpovědnost
12. Pozastavení služeb a zrušení Profilu
13. Jak si dáváme vědět
14. Předání údajů na Vaši žádost
15. Motivační programy
16. Reklamace a řešení sporů
17. Jak měníme tyto VOP a Související podmínky
18. Ukončení
19. Rozhodné právo a soudy
20. Kontakty
21. Přístupnost
22. Závěrečná ustanovení
Příloha — Národní specifika

1 Kdo jsme a k čemu tyto VOP slouží

1.1 Jsme společnost **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. V textu o sobě mluvíme jako „**my**“, „**nás**“ nebo „**Poskytovatel**“.

1.2 Jsme **platební institucí** a máme povolení České národní banky k poskytování platebních služeb. Dohled nad naší činností vykonává **Česká národní banka**.

1.3 Tyto VOP popisují **pravidla, podle kterých užíváte Aplikaci a podle kterých Vám jejím prostřednictvím poskytujeme naše služby** — co od nás můžete očekávat, co očekáváme od Vás a jak se náš vztah mění nebo končí. Jsou obchodními podmínkami ve smyslu **§ 1751 odst. 1 občanského zákoníku** a jsou nedílnou součástí Smlouvy, která na ně odkazuje.

1.4 **Kdy tyto VOP platí.** Tyto VOP jsou součástí **Smlouvy** a platí **po celou dobu jejího trvání** — bez ohledu na to, jaký rozsah služeb právě využíváte. **Pokud jste s námi Smlouvu neuzavřeli** a užíváte

Aplikaci jen v **režimu Lite**, řídí se její užívání **Podmínkami Mo.one Lite**; přechod do režimu Full popisuje článek 3.

1.5 Co všechno tvoří náš vztah. Vedle těchto VOP se uplatní **Smlouva** a **Související podmínky** — jejich **úplný výčet je ve Smlouvě**. Patří k nim Produktové podmínky k jednotlivým službám, Ceník, Reklamační řád a Příručka.

1.6 Co není součástí našeho vztahu ze Smlouvy. Motivační programy — tedy Stardust, Díky Tobě, Na nás a Vyhraj — jsou **samostatné** a řídí se vlastními pravidly; účast v nich není podmínkou Smlouvy a jejich ukončení na Smlouvu nedopadá. **Předsmluvní informace** jsou informačním dokumentem, který jste dostali před uzavřením Smlouvy; **jednostranně je neměníme**. **Zásady ochrany osobních údajů** jsou informací o tom, jak zpracováváme Vaše osobní údaje — nejsou smluvním ujednáním. Služby jiných společností ze Skupiny se řídí **jejich** podmínkami, které přijímáte samostatně — viz článek 1.8.

1.7 Co má přednost, když si dokumenty odporují. Pořadí přednosti stanoví **Smlouva**. Nestanoví-li je, použije se první z následujících dokumentů, který danou otázku upravuje, a jen v rozsahu, v němž ji upravuje odlišně: (1) **Smlouva** včetně dodatků; (2) **Produktové podmínky pro Obchodníky** — jen pro Obchodníka; (3) **PP AIS-PIS** a produktové podmínky dalších služeb; (4) **Ceník** — ve věcech ceny, fakturace a splatnosti; (5) **Reklamační řád** — ve věcech podání a lhůt jejich vyřízení; (6) **tyto VOP**; (7) **Příručka** a **Příručka pro Obchodníky**. Příručka obsahuje jen technické parametry — například doby platnosti Platebních odkazů, aktuální výši limitů nebo seznam podporovaných bank — a **nezakládá nové povinnosti** nad rámec ostatních dokumentů.

1.8 Aplikaci provozujeme my; v režimu Full se její užívání řídí těmito VOP. V Aplikaci mohou být rovněž nabízeny **služby dalších společností ze Skupiny** — ty poskytují **tyto společnosti samy, na základě svých vlastních podmínek**, a my za ně neodpovídáme; poznáte to vždy z označení dané služby.

2 Pojmy, které používáme

Abychom text nemuseli zbytečně opakovat, používáme tyto pojmy:

AIS — služba informování o platebním účtu; umožňuje nám s Vaším souhlasem zobrazit Vám informace o Vašem Bankovním účtu.

Aplikace — mobilní a internetová aplikace Mo.one, kterou provozujeme my.

AML předpisy — právní předpisy proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

Banka — poskytovatel platebních služeb, který Vám vede Bankovní účet.

Bankovní účet — Váš platební účet, který jste připojili ke svému Profilu.

Ceník — dokument, v němž uvádíme naše sazby a Cenové plány, včetně pravidel fakturace a splatnosti. Je součástí Souvisejících podmínek a je veřejně dostupný.

Cenový plán — cenová úroveň, do níž je Obchodník zařazen. **Název Cenového plánu je uveden ve Smlouvě, jeho sazba v Ceníku.** Zařazení vychází zejména z objemu plateb přijatých prostřednictvím našich služeb.

Díky Tobě — náš doporučovací program, v němž můžete získat odměnu za to, že k našim službám přivedete nového Klienta; podrobnosti stanoví podmínky programu.

Klient — Vy, tedy osoba, která s námi má Smlouvu. Je-li třeba odlišit, kdo platí a kdo platby přijímá, používáme pojmy **plátce** a **Obchodník** (přijímáte platby za své zboží nebo služby).

Mo.one Identity — Vaše ověřená identita fyzické osoby v Aplikaci. Vzniká dokončením Plné registrace a je základem pro všechny další účty; **účet Obchodníka lze zřídit až poté**, co Mo.one Identity existuje.

Motivační programy — společné označení pro **Stardust**, **Díky Tobě**, **Na nás** a **Vyhraj**. Každý z nich má vlastní pravidla a **není součástí Smlouvy** (článek 1.6).

Nekomerční příjemce — Klient, který **není podnikatelem**, prostřednictvím našich služeb přijímá bezhotovostní platby a **neplatí za jejich přijímání poplatek**. **Jeho příchozí platby nevstupují** do Motivačních programů.

Na nás — soutěž, kterou vyhlašuje **Obchodník** a kterou pro něj obstaráváme; plátci, jehož platba připadne na výherní pořadí určené předem stanoveným výherním rozvrhem, se vrací zaplacená částka nebo její část. Podrobnosti stanoví pravidla soutěže.

Obchodník — podnikatel, který naše služby využívá k přijímání plateb.

Osobní údaj — informace, která se Vás týká a podle níž Vás lze identifikovat.

PIS — služba nepřímého dání platebního příkazu; na Váš pokyn **předvyplníme platební příkaz** a předáme jej Vaší Bance, kde jej následně potvrdíte.

Platební odkaz — údaj nebo odkaz s informacemi o platbě (například QR kód, internetový odkaz nebo signál z NFC prvku), na jehož základě platbu zahájíte nebo přijmete. Platební odkaz má **omezenou dobu platnosti** podle typu platby; uvádíme ji v Příručce.

Plná registrace — proces, kterým nám poskytnete údaje potřebné k Vaší identifikaci podle AML předpisů a **připojíte Bankovní účet**. Jejím součástí je uzavření Smlouvy; jejím dokončením vzniká Mo.one Identity a režim Full a Smlouva nabývá účinnosti.

Pokyn k platbě — úkon, kterým v Aplikaci potvrdíte, že chcete platbu provést. Tím nám předáváte platební příkaz, který Vaším jménem předáme Vaší Bance.

Potvrzení platby — úkon, kterým platbu schválíte v aplikaci své Banky způsobem, který Banka vyžaduje.

Profil — Váš uživatelský účet v Aplikaci.

Průkaz totožnosti — platný úřední doklad, z něhož lze ověřit Vaši podobu a základní údaje.

Příručka — **technická dokumentace** k Aplikaci a našim službám: technické parametry, podporované způsoby platby a banky, doby platnosti Platebních odkazů, aktuální výše limitů a obdobné údaje. **Nezakládá nové povinnosti** — jen stanoví technické parametry pravidel uvedených v ostatních dokumentech. Návody k obsluze najdete v Nápovědě, která součástí smluvních dokumentů není.

Příručka pro Obchodníky — obdobná technická dokumentace pro ty, kdo prostřednictvím našich služeb **přijímají platby**: kanály akceptace, stavy platby, merchant portál. Platí **jen pro Obchodníky**.

Režim Full — užívání Aplikace po dokončení Plné registrace, jejíž součástí je připojení Bankovního účtu; platí pro něj tyto VOP. Pozdější vypršení nebo odvolání Souhlasu s přístupem na účet ani odebrání Bankovního účtu režim Full neruší (článek 3.5).

Režim Lite — užívání Aplikace v omezeném rozsahu, ke kterému stačí zadat e-mailovou adresu; platí pro něj Podmínky Mo.one Lite. Jde o **tutéž Aplikaci**, jen v jiném režimu.

Skupina — společnosti, které s námi tvoří podnikatelské seskupení.

Služby — platební služby, které poskytujeme na základě povolení ČNB, a služby s nimi související.

Smlouva — **smlouva o platebních službách** mezi Vámi a námi ve smyslu zákona o platebním styku. Jejím předmětem je poskytování **služby nepřímého dání platebního příkazu (PIS)** a **služby informování o platebním účtu (AIS)**, případně dalších platebních služeb, na nichž se dohodneme, a **užívání Aplikace**, jejímž prostřednictvím tyto služby poskytujeme. Uživatelé uzavírají **Smlouvu o platebních službách**, Obchodníci **Smlouvu o platebních službách pro Obchodníky**; obě označujeme jako Smlouva. Součástí Smlouvy jsou tyto VOP a Související podmínky.

Souhlas s přístupem na účet — souhlas, který udělujete **nám** a potvrzujete **ověřením v aplikaci své Banky**; na jeho základě smíme získávat informace o Vašem Bankovním účtu a předávat Bance platební příkazy, které následně potvrdíte.

Stardust — náš věrnostní program; podrobnosti stanoví podmínky programu.

Vyhraj — naše soutěž, v níž se za Plnou registraci, za platby u Obchodníků a za pozvání nového Klienta přiznávají losy a po skončení období se losuje o ceny. Podrobnosti stanoví pravidla soutěže.

Zákaznický servis — naše podpora pro Klienty, dostupná v Aplikaci; další kontakty uvádíme v článku 20.

Zásady ochrany osobních údajů — dokument, v němž vysvětlujeme, jak zpracováváme Vaše osobní údaje.

ZPS — zákon o platebním styku.

3 Jak vznikne náš vztah a jak fungují režimy

3.1 Vstup do Aplikace. Aplikaci si nejprve stáhnete a vytvoříte si Profil. V tomto okamžiku ji užíváte **v režimu Lite** podle Podmínek Mo.one Lite.

3.2 Plná registrace. Chcete-li využívat naše služby v plném rozsahu, projdete **Plnou registrací**. Poskytnete nám údaje potřebné k Vaší identifikaci podle AML předpisů a **připojíte Bankovní účet** — udělením Souhlasu s přístupem na účet, který potvrdíte ověřením v aplikaci své Banky. **Bez připojeného účtu Plnou registraci dokončit nelze.**

3.3 Dokončení Plné registrace. Součástí Plné registrace je uzavření **Smlouvy o platebních službách** (dále jen „**Smlouva**“). Dokončením Plné registrace vzniká Vaše **Mo.one Identity**, Váš Profil přechází do **režimu Full** a Smlouva nabývá **účinnosti**, nestanoví-li Smlouva jinak.

3.4 Dokud Plnou registraci nedokončíte. Dokud neprojdete celou Plnou registrací — včetně připojení Bankovního účtu — Smlouva není účinná a Aplikaci užíváte **v režimu Lite** podle Podmínek Mo.one Lite.

3.5 Když souhlas odvoláte. Odvoláte-li Souhlas s přístupem na účet, nebo skončí-li jeho platnost, **náš vztah tím 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** — jen s jedním krokem navíc. Kdykoli jej můžete udělit znovu a vše se vrátí do původního stavu. Totéž platí, odeberete-li Bankovní účet z Profilu — **režim Full ani Smlouva tím nekončí**.

3.6 Účet Obchodníka. Chcete-li přijímat platby za své zboží nebo služby, zřídíme Vám účet Obchodníka. Podmínkou je **existující Mo.one Identity** fyzické osoby, která za Obchodníka jedná. Obchodník uzavírá samostatnou **Smlouvu o platebních službách pro Obchodníky** a přijímá navíc **Produktové podmínky pro Obchodníky**.

3.7 Doba trvání. Smlouva se sjednává **na dobu neurčitou**.

3.8 Klienti mladší 18 let. Naše služby můžete využívat **od 15 let**. Do 18 let pro Vás platí tato zvláštní pravidla:

- **Věk ověřujeme** při Plné registraci.
- Platí pro Vás **nižší limity plateb**; jejich výši uvádíme v Příručce.
- **Účet Obchodníka** si zřídit nemůžete a nemůžete ani přijímat platby jako **Nekomerční příjemce**.
- **Motivační programy** můžete využívat podle jejich podmínek; ty pro Vás mohou obsahovat odchylky.
- Platby příjemcům, kteří zjevně nabízejí zboží nebo služby, jež se osobám mladším 18 let prodávat nesmějí — například **hazardní hry** — můžeme omezit.

Dovršením 18 let se tato pravidla přestanou uplatňovat; Smlouva trvá beze změny. Zjistíme-li, že Profil užívá osoba mladší 15 let, postupujeme podle článku 12.

4 Jaké služby Vám poskytujeme

4.1 Odchozí platby (PIS). Na Váš pokyn **předvyplníme platební příkaz** a předáme jej Vaší Bance. Platbu pak **potvrdíte v aplikaci své Banky**. Peníze putují **přímo z Vašeho účtu na účet příjemce** — my je při této službě nedržíme.

4.2 Příchozí platby (PIS). Přijímáte-li platby, vytvoříme Vám **Platební odkaz** s údaji o platbě, který předáte plátci. Platební odkaz má omezenou dobu platnosti. Uplyne-li tato doba a odkaz nebyl využit, **nelze jej již použít** a platbu je nutné zahájit znovu.

4.3 Jak platbu zahájíte. Podle situace přiložením zařízení k NFC prvku, načtením QR kódu, otevřením odkazu, potvrzením v pokladním systému nebo v internetovém obchodě. Podporované způsoby uvádíme v Příručce.

4.4 Informace o účtu (AIS). S Vaším Souhlasem s přístupem na účet Vám v Aplikaci zobrazíme informace o Vašem Bankovním účtu — abyste například viděli zůstatek, přehled plateb na účtu, případně i přehled plateb přes Aplikaci. Tyto informace používáme **jen k poskytnutí této služby**; přijímáte-li platby jako Obchodník, i ke zjištění jejich připsání a k vyúčtování podle Produktových podmínek pro Obchodníky. K jinému účelu je použijeme jen s Vaším samostatným souhlasem.

4.5 Jednotlivé platby a přístupy k účtu. Poskytujeme je na základě **Smlouvy**. Platbu zahajujete **Pokynem k platbě** v Aplikaci; provede se teprve po **Potvrzení platby** v aplikaci Vaší Banky.

4.6 Služby dalších společností ve Skupině. V Aplikaci mohou být dostupné i služby, které **neposkytujeme my** — například **Chat**. Poskytuje je společnost **Mo.one Digital Services s.r.o., IČO 245 32 819, se sídlem Palackého třída 3048/124, Královo Pole, 612 00 Brno**, na základě **svých vlastních podmínek**, které přijímáte samostatně. Ukončení Smlouvy ani odstoupení od ní se těchto služeb samo o sobě nedotýká, nevyplývá-li z jejich povahy nebo ze smluvního vztahu s jejich poskytovatelem jinak. Platba za objednávku i platba v Chatu probíhá prostřednictvím našich platebních služeb podle podmínek, které se na Vás vztahují.

4.7 Nové služby. Naši nabídku můžeme rozšířit. Novou službu Vám zpřístupníme s **jejími Produktovými podmínkami**, které přijmete před prvním použitím.

5 Co od nás můžete očekávat

5.1 Budeme se snažit, aby Aplikace i naše služby byly dostupné a fungovaly správně. Vyvíjíme k tomu **přiměřené úsilí**, ale nemůžeme zaručit nepřerušovaný provoz — na dostupnost mají vliv i **rozhraní bank a další systémy třetích stran**, které neovlivníme.

5.2 O stavu Vašich plateb a o věcech, které se týkají Vašeho Profilu, Vás informujeme v Aplikaci.

5.3 Budeme s Vašimi údaji zacházet podle **Zásad ochrany osobních údajů** a chránit je přiměřenými technickými a organizačními opatřeními.

5.4 Plánovanou údržbu, která omezí dostupnost služeb, oznámíme **předem**, je-li to možné.

6 Co očekáváme od Vás

6.1 Pravdivé a aktuální údaje. Údaje, které nám poskytnete, musí být správné a aktuální. **Změnu nám oznamte bez zbytečného odkladu** — nejjednodušeji přímo v Aplikaci.

6.2 Ochrana přístupu. Přihlašovací údaje k Aplikaci a k bankovnictví chraňte a nesdílejte je s nikým dalším. Ukládáte-li je, zajistěte, aby byly **řádně zabezpečené**. Zabezpečte i zařízení, ze kterého Aplikaci používáte.

6.3 Pozornost při platbách. Před potvrzením platby si **zkontrolujte částku a příjemce**. Zvýšenou pozornost věnujte platbám nových příjemcům a situacím, kdy Vás někdo k platbě vyzývá, tlačí na Vás časem nebo ji zdůvodňuje příběhem, který nedokážete ověřit.

6.4 Čtěte, co Vám posíláme. V Aplikaci a na Váš e-mail Vám posíláme důležité zprávy — o platbách, bezpečnosti i o změnách podmínek. Kontrolujte je alespoň jednou za 14 dní.

6.5 **Když něco není v pořádku.** Máte-li podezření na zneužití svého Profilu, přístupových údajů nebo platby, **kontaktujte nás neprodleně** — přes Zákaznický servis, e-mailem nebo telefonicky (kontakty jsou v článku 20). Čím dřív se to dozvíme, tím větší je šance situaci zvládnout.

6.6 **Spolupráce při prošetřování.** Prošetřujeme-li platbu nebo bezpečnostní incident, poskytněte nám potřebnou součinnost a informace.

7 Jak zjistíme, kdo jste

7.1 Jako platební instituce máme povinnost **zjistit a ověřit Vaši totožnost** a průběžně ověřovat, že máme aktuální údaje. Rozsah a způsob se řídí AML předpisy.

7.2 K identifikaci využíváme zejména údaje, které nám poskytnete, **Souhlas s přístupem na účet** a — vyžadují-li to předpisy nebo naše posouzení rizik — **Průkaz totožnosti** či další doklady.

7.3 Můžeme Vás požádat o **doplnění nebo doložení údajů** i v průběhu vztahu. Nezískáme-li je, můžeme užívání služeb omezit nebo pozastavit (článek 12).

7.4 V některých případech nám AML předpisy zakazují sdělit Vám důvod, proč platba nebyla provedena nebo proč jsme přijali určité opatření. Děkujeme za pochopení — nejde o naši volbu.

8 Bezpečnost

8.1 Používáme přiměřená technická a organizační opatření k ochraně Aplikace a Vašich údajů.

8.2 **Potvrzování platby.** Platbu **potvrzujete v aplikaci své Banky**, a to způsobem, který **Banka vyžaduje**. My Vaše bankovní přihlašovací údaje **nevidíme, neuchováváme ani nevydáváme**.

8.3 Máme-li podezření na neoprávněné použití Vašeho Profilu nebo na podvod, můžeme přijmout ochranná opatření — například pozastavit službu — a informovat Vás dohodnutým způsobem, nebrání-li nám v tom právní předpisy.

9 Ceny a poplatky

9.1 Naše ceny najdete v **Ceníku**. Ten je **veřejný** — najdete v něm sazby všech Cenových plánů, pravidla fakturace i splatnost.

9.2 **Kdo co platí.** Pro **plátce** jsou naše služby **bezplatné**. Poplatek za přijímání plateb hradí **Obchodník**, a to podle Ceníku nebo podle toho, co jsme si sjednali. **Nekomerční příjemce** poplatek za přijímání plateb neplatí.

9.3 **Obchodníci.** Přijímáte-li platby jako Obchodník, platí pro Vás navíc **Produktové podmínky pro Obchodníky**; název Vašeho Cenového plánu je uveden ve Smlouvě a jeho sazba v Ceníku.

9.4 **Fakturace a splatnost.** Poplatky vyúčtováváme **souhrnně za zúčtovací období** a podrobnosti — délku období a splatnost — uvádíme v **Ceníku**; způsob úhrady v **Produktových podmínkách pro Obchodníky**.

9.5 Neseme své vlastní náklady; **náklady, které si účtuje Vaše Banka** za vedení účtu nebo za platbu, nehradíme.

9.6 **Za co si neúčtujeme.** Neúčtujeme si za **plnění informačních povinností** podle právních předpisů, za **vyřízení reklamace ani stížnosti**, za **odstoupení od Smlouvy** ani za **výpověď**.

9.7 Změny Ceníku provádíme postupem podle článku 17.

10 Co v Aplikaci není dovoleno

10.1 Není dovoleno:

- používat služby k nezákonným účelům, k podvodům, k legalizaci výnosů z trestné činnosti nebo k financování terorismu;
- vydávat se za jinou osobu ani používat Profil někoho jiného;
- obcházet limity, zabezpečení nebo omezení, která jsme nastavili;
- získávat zboží nebo služby bez zaplacení;
- zasahovat do fungování Aplikace, pokoušet se o neoprávněný přístup do našich systémů, **nepřiměřeně zatěžovat naši infrastrukturu** nebo do ní zavádět škodlivý kód;
- obtěžovat naše zaměstnance, zástupce ani ostatní klienty.

10.2 Porušení těchto pravidel je **závažným porušením** Smlouvy.

11 Odpovědnost

11.1 Odpovídáme Vám za škodu, kterou způsobíme porušením svých povinností, v rozsahu stanoveném právními předpisy.

11.2 **Za co neodpovídáme.** Neodpovídáme za škodu, která vznikne:

- **nedostupností nebo chybou rozhraní Vaší Banky** či jiné třetí strany;
- tím, že jste zadali **nesprávné údaje o platbě** nebo potvrdili platbu, kterou jste potvrdit nechtěli;
- **nedodržením Vašich povinností** podle článku 6, zejména nedostatečnou ochranou přístupových údajů;
- **okolnostmi mimo naši přiměřenou kontrolu** — například přerušením dodávky energií či připojení, kybernetickým útokem, rozhodnutím orgánu veřejné moci, stávkou nebo přírodní událostí. Nastane-li taková okolnost, budeme Vás informovat a **obnovíme provoz, jakmile to bude možné**.

11.3 Neodpovídáme za obsah ani plnění **smluv, které uzavřete s Obchodníky** nebo s poskytovateli služeb podle článku 4.6. Ve sporu s nimi Vám ale rádi pomůžeme a poskytneme Vám údaje, které k platbě máme.

12 Pozastavení služeb a zrušení Profilu

12.1 **Kdy můžeme službu pozastavit.** Zejména tehdy, pokud:

- je to nutné z bezpečnostních důvodů nebo kvůli podezření na podvod;
- nezískáme či neověříme údaje potřebné podle článku 7;
- **zjistíme, že platba nebo činnost odporuje AML předpisům**;
- porušíte tyto VOP závažně či opakovaně; nebo
- zjistíme, že Profil užívá osoba mladší 15 let.

12.2 **Jak Vás informujeme.** O pozastavení Vás informujeme spolu s důvodem, **nebrání-li nám v tom právní předpisy** (článek 7.4). Jakmile důvod odpadne, službu obnovíme.

12.3 **Zrušení Profilu.** Pozastavení služeb neznamená zrušení Profilu. Profil zrušíme na Vaši žádost nebo po ukončení Smlouvy, nepřijmete-li Podmínky Mo.one Lite (článek 18.6); zákonná povinnost údaje uchovat tím není dotčena. Zrušením Profilu končí i služby jiných společností ze Skupiny, které Profil vyžadují (článek 4.6).

13 Jak si dáváme vědět

13.1 **Naše zprávy Vám** posíláme **v Aplikaci** a případně **na e-mail** uvedený ve Vašem Profilu; můžeme je posílat i jako oznámení do Vašeho zařízení. Zprávu považujeme za doručenou okamžikem, kdy je Vám v Aplikaci nebo v e-mailu dostupná.

13.2 **Vaše zprávy nám** posílejte prostřednictvím Zákaznického servisu, e-mailem, telefonicky nebo poštou — kontakty jsou v článku 20. Máme-li pochybnost, zda zpráva — zejména e-mail — skutečně pochází od Vás, můžeme si ji ověřit jiným komunikačním kanálem.

13.3 **Chat v Aplikaci** je určen ke komunikaci s Obchodníky a ostatními uživateli. **Není kanálem pro reklamace platebních služeb** ani pro nahlášení bezpečnostního incidentu — na ty použijte kontakty v článku 20.

13.4 Vyžadují-li to právní předpisy, poskytneme Vám sdělení také **na trvalém nosiči dat** — tedy tak, abyste si je mohli uložit a později je beze změny zobrazit.

14 Předání údajů na Vaši žádost

14.1 Požádáte-li nás o to, **předáme určené údaje o Vás příjemci, kterého označíte** — například jiné společnosti ve Skupině, chcete-li si u ní zjednodušit vstup do služby a nezadávat údaje znovu.

14.2 Žádost podáváte **samostatným úkonem v Aplikaci**; z něj musí být zřejmé, **jaké údaje** a **komu** máme předat. Vyřízení takové žádosti je součástí našich služeb podle těchto VOP.

14.3 Údaje **nepředáme nad rámec Vaší žádosti**. Údaje získané při poskytování služeb AIS a PIS předáváme jen v rozsahu, v jakém to připouštějí právní předpisy o platebních službách.

14.4 Žádost není souhlasem se zpracováním osobních údajů pro jiné účely. Souhlasy — například s personalizací nebo s marketingem — udělujete **samostatně** a můžete je kdykoli odvolat. Podrobnosti jsou v Zásadách ochrany osobních údajů.

15 Motivační programy

15.1 **Jak se do programů dostanete.** Na vyhlášení Motivačních programů není právní nárok; jejich trvání a ukončení stanoví jejich pravidla. Do žádného z Motivačních programů Vás nezapojíme sami — **zapojujete se vlastním úkonem v Aplikaci**, jímž zároveň dáváte souhlas s tím, co je k vedení programu potřeba. Účast můžete kdykoli ukončit **jedním přepínačem**; u Stardustu ji lze zapnout a vypnout opakovaně. Přehled souhlasů, jejich stav i přepínače najdete v Aplikaci na jednom místě.

15.2 **Stardust.** Věrnostní program, v němž se za vyhlášené aktivity sbírají body a podle nich se vyplácí odměna. Konkrétní aktivity, pravidla a způsob výplaty stanoví podmínky programu.

15.3 **Díky Tobě.** V doporučovacím programu můžete získat odměnu za přivedení nového Klienta. Podrobnosti stanoví podmínky programu.

15.4 **Na nás.** Soutěž vyhlašuje **Obchodník** — je jejím pořadatelem a výhra je jeho plněním. **My ji pro něj obstaráváme.** Nárok na výhru vzniká z pravidel soutěže, nikoli ze Smlouvy; pravidla stanoví i způsob výplaty výhry a to, co se Obchodník o výherci dozví.

15.5 **Vyhraj.** Soutěž vyhlašujeme **my**. Losy se přiznávají za Plnou registraci, za platby u Obchodníků a za pozvání nového Klienta; po skončení období se losuje o ceny. Podrobnosti stanoví pravidla soutěže.

15.6 Programy vyhlašujeme, měníme i ukončujeme; **již získané odměny a výhry Vám odvoláním nebo ukončením programu nezanikají**. U soutěží, které vyhlašuje Obchodník, platí totéž vůči němu.

15.7 Do Motivačních programů **nevstupují** příchozí platby **Nekomerčních příjemců** — nezakládají tedy ani body, ani losy, ani výhru.

16 Reklamace a řešení sporů

16.1 Nejste-li s našimi službami spokojeni, dejte nám vědět. Postup a lhůty stanoví **Reklamační řád**.

16.2 **Mimosoudní řešení sporů.** Jste-li spotřebitel, můžete se obrátit na:

- **finančního arbitra** — u sporů z platebních služeb (služby PIS a AIS), *www.finarbitr.cz*;
- **Českou obchodní inspekci** — u ostatních spotřebitelských sporů, *coi.gov.cz*.

16.3 Můžete rovněž podat stížnost **České národní bance** jako orgánu dohledu.

16.4 Vždy se můžete obrátit také na soud.

17 Jak měníme tyto VOP a Související podmínky

17.1 **Kde je mechanismus.** Pravidla jednostranné změny jsou ujednána ve **Smlouvě**; zde je pro přehled opakujeme. V případě rozporu má přednost Smlouva.

17.2 **Co a jak měníme.** VOP a Související podmínky můžeme v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit — zejména při změně právních předpisů nebo požadavků orgánů dohledu, při změně rozhraní bank a technologií, z bezpečnostních důvodů nebo při změně rozsahu či ceny našich služeb. Změna nemůže mít zpětnou účinnost ani se dotknout již vzniklých nároků. Změnu Vám oznámíme **nejméně 14 dní** před její účinností zprávou v Aplikaci a e-mailem.

17.3 **Když změnu odmítnete.** Neoznámíte-li nám do dne účinnosti, že změnu odmítáte, platí, že jste ji přijali. Odmítnete-li ji, považuje se naše oznámení za výpověď Smlouvy z naší strany s výpovědní dobou jednoho měsíce ode dne odmítnutí, během níž platí dosavadní podmínky. Smlouvu můžete také kdykoli bezúplatně vypovědět s okamžitou účinností.

17.4 **Nová služba a změny bez oznámení.** Rozšíření nabídky o novou službu není změnou VOP; novou službu začnete využívat přijetím jejích produktových podmínek. Bez oznámení můžeme provést změny ve Váš prospěch a změny **Příručky**, které nemění Vaše práva a povinnosti; snížení limitů Vám oznámíme podle článku 17.2.

18 Ukončení

18.1 **Vy** můžete Smlouvu vypovědět **kdykoli a bez udání důvodu**, s okamžitou účinností, nesjednali-li jsme si výpovědní dobu. Nic Vám za to neúčtujeme.

18.2 **My** můžeme Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou **jednoho měsíce**.

18.3 **Okamžité ukončení.** Kterákoli ze stran může Smlouvu ukončit s okamžitou účinností, pokud druhá strana **závažně poruší** své povinnosti, dále v případě insolvence nebo tehdy, **je-li další poskytování služeb v rozporu s právními předpisy** či rozhodnutím orgánu veřejné moci.

18.4 **Odstoupení od Smlouvy — 14 dní.** Jste-li spotřebitel, můžete od **Smlouvy** odstoupit ve lhůtě **14 dní** od jejího uzavření, bez uvedení důvodu a bez sankce. Už provedenou platbu odstoupení nezruší. Chcete-li vztah jen ukončit, můžete Smlouvu také vypovědět podle článku 18.1. Podrobné poučení je v **Předsmluvních informacích**.

18.5 **Co ukončením nekončí.** Ukončením Smlouvy nezanikají práva a povinnosti, které vznikly do jejího konce, ani povinnost uhradit dlužné částky. Ustanovení o odpovědnosti, mlčenlivosti a řešení sporů platí i dále.

18.6 Po skončení Smlouvy můžete Aplikaci užívat v **režimu Lite**, přijmete-li Podmínky Mo.one Lite.

19 Rozhodné právo a soudy

19.1 Náš vztah se řídí **právem České republiky** a spory rozhodují **české soudy**.

19.2 Ve vztazích **mezi podnikateli** si můžeme ve Smlouvě sjednat **jinak** — jiné rozhodné právo, jinou příslušnost soudů nebo rozhodčí řízení.

19.3 Jste-li spotřebitel, **volba práva Vás nezbavuje ochrany**, kterou Vám poskytují předpisy státu Vašeho obvyklého pobytu, od nichž se nelze smluvně odchýlit.

20 Kontakty

Zákaznický servis: **v Aplikaci** · E-mail: **info@mo.one** · Telefon: **+420 226 633 296** · Adresa: Palackého třída 3048/124, Královo Pole, 612 00 Brno · Internetové stránky: **www.mo.one**

21 Přístupnost

21.1 Máte-li při užívání Aplikace obtíže související se zdravotním postižením, obraťte se na nás prostřednictvím kontaktů v článku 20. Vaši situaci posoudíme a budeme se snažit najít vhodné řešení.

21.2 Informace o tom, jak Aplikace splňuje požadavky na přístupnost podle zákona o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, zveřejníme **v tomto článku** v rozsahu, v jakém se tyto požadavky na poskytování Služeb vztahují.

22 Závěrečná ustanovení

22.1 Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné nebo nevymahatelné, **ostatní zůstávají v platnosti**.

22.2 Naše práva a povinnosti ze Smlouvy můžeme převést na jinou osobu, která je oprávněna poskytovat příslušné služby; **Vaše postavení se tím nezhorší** a včas Vás o tom informujeme.

22.3 Neuplatníme-li některé své právo hned, **neznamená to, že se ho vzdáváme**.

22.4 Tyto VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce; v tomto jazyce s Vámi také komunikujeme, nedohodneme-li se jinak.

22.5 **Národní specifika.** Poskytujeme-li služby i v jiném státě, uplatní se vedle těchto VOP **příloha Národní specifika** pro daný stát — zejména údaje o orgánu dohledu, subjektu mimosoudního řešení sporů, jazyku a měně.

22.6 Tyto VOP jsou účinné od **15. 12. 2026** a nahrazují VOP ze dne 29. 10. 2025.

Příloha — Národní specifika

Údaj	Česká republika
Orgán dohledu	Česká národní banka
Mimosoudní řešení sporů — platební služby	finanční arbitr
Mimosoudní řešení sporů — ostatní	Česká obchodní inspekce
Jazyk	čeština
Měna	koruna česká