

# Všeobecné obchodní podmínky MallPay s.r.o.

Platné a účinné od 7. 1. 2021

Čtení dokumentu Vám zabere přibližně 12 minut.

Tento dokument obsahuje shrnutí podmínek, za kterých poskytujeme služby.

My, společnost MallPay s. r. o., Vám, našemu ctěnému zákazníkovi, budeme podle těchto podmínek poskytovat naše skvělé služby v souvislosti s MALL Pay platbou.

Tyto podmínky jsou pro Vás závazné od okamžiku, kdy s nimi vyslovíte souhlas. Pokud s námi uzavřete smlouvu o úvěru, jsou zároveň její součástí.

Pokud budete využívat MALL Pay kartu (a byla by škoda ji nemít), jsou pro Vás závazné i Podmínky pro používání MALL Pay karty.

## Čl. 1

### Čemu byste při čtení podmínek měli rozumět?

- 1.1 Jelikož nechceme aspirovat na Nobelovu cenu za literaturu, snažíme se podmínky maximálně zkrátit a zjednodušit a k tomu používáme následující zkratky a pojmy. Ty mají následující význam (pokud se nedohodneme na jiném):
  - 1.1.1 **Celková cena:** kupní cena za Vámi vybrané zboží (například nové boty) nebo služby (třeba jízdenka) spolu s cenou za jakékoliv související služby (například za dopravu či pojištění);
  - 1.1.2 **Ceník:** dokument obsahující zejména poplatky týkající se MALL Pay účtu a dalších doplňkových služeb, jehož aktuální znění najdete na našem Webu ([www.mallpay.cz/cenik](http://www.mallpay.cz/cenik));
  - 1.1.3 **Klientská zóna:** prostředí na našem Webu nebo v naší mobilní aplikaci, do kterého dostanete přístup po Registraci. V rámci Klientské zóny naleznete zejména přehled o Vašich nákupech s MALL Pay platbou, vzájemnou smluvní dokumentaci a můžete přes ni s námi komunikovat. Mobilní aplikaci pak budete potřebovat pro autorizaci MALL Pay plateb;
  - 1.1.4 **Limit:** maximální částka, kterou Vám půjčíme;
  - 1.1.5 **MALL Pay:** my, tedy obchodní společnost MallPay s. r. o., IČO: 07093331, se sídlem U Garáží 1611/1, Holešovice, 170 00 Praha 7, spisová značka C 293724 vedená u Městského soudu v Praze;
  - 1.1.6 **MALL Pay platba:** způsob úhrady Celkové ceny u Prodejce, spočívající v tom, že nám Prodejce postoupí svou Pohledávku za Vámi, a Vy nám Celkovou cenu uhradíte až následně, čerpáním spotřebitelského úvěru u nás;
  - 1.1.7 **MALL Pay účet:** Váš uživatelský účet u nás, vedený v Kč, v následujících variantách:
    - a. Na Zkoušku – v případě, že využíváte MALL Pay odloženou platbu, tedy bezplatný, jednorázový úvěr omezený na konkrétní částku nákupu a s krátkou dobou splatnosti V rámci poskytnutí odložené platby v účtu Na Zkoušku nenahlížíme do úvěrových registrů a ani do nich nezapisujeme;
    - b. Start – pokud jste s námi uzavřeli smlouvu o spotřebitelském úvěru;
    - c. Plus – MALL Pay účet Start rozšířený o doplňkové služby Plus;
    - d. Komplet – MALL Pay účet Start rozšířený o doplňkové služby Komplet;

- 1.1.8 **Občanský zákoník:** zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění;
- 1.1.9 **Přístupové údaje:** unikátní přihlašovací jméno a k němu přiřazené heslo vytvořené při Registraci, případně obdržené Zákazníkem jinak;
- 1.1.10 **Pohledávka:** pohledávka Prodejce na úhradu Celkové ceny;
- 1.1.11 **Poplatky:** poplatky související s MALL Pay účtem stanovené v Ceníku;
- 1.1.12 **Prodejce:** internetový obchod, kde nakupujete a kde je možné zaplatit prostřednictvím MALL Pay platby;
- 1.1.13 **Registrace:** Vaše elektronická registrace do Klientské zóny provedená vyplněním alespoň povinných registračních údajů;
- 1.1.14 **Reklamační řád:** dokument obsahující zejména informace o tom, jak postupovat, pokud nebudete souhlasit s něčím, co uděláme. Jeho aktuální znění najdete na našem Webu;
- 1.1.15 **Služby:** služby poskytované společností MALL Pay;
- 1.1.16 **Smlouva:** smlouva o poskytování Služeb uzavíraná mezi námi a Vámi jako Zákazníkem;
- 1.1.17 **VOP:** tento dokument – Všeobecné obchodní podmínky společnosti MALL Pay;
- 1.1.18 **Web:** internetové stránky společnosti MALL Pay dostupné na [www.mallpay.cz](http://www.mallpay.cz);
- 1.1.19 **Zákazník:** Vy, tedy fyzická osoba využívající nebo mající zájem využít Služby, resp. využívat Klientskou zónu.

## Čl. 2

### Co nám o sobě řeknete a my to budeme střežit jako oko v hlavě

- 2.1 Pokud se rozhodnete využívat naše služby a získat MALL Pay účet, požádáme Vás o vyplnění potřebných údajů. Na jejich základě spočítáme, do jaké výše můžete MALL Pay platby využívat. Pro účet Start, Plus nebo Komplet spolu uzavřeme písemnou smlouvu o úvěru, a poté získáte MALL Pay účet. Obecné podmínky pro toto jsou následující:
  - 2.1.1 Je Vám 18 let a více a jste plně svéprávný (počítá se, i když bydlíte stále u maminky);
  - 2.1.2 Jste občanem České republiky nebo jiného státu Evropské unie;
  - 2.1.3 Nakupujete zboží či služby jako spotřebitel, tj. fyzická osoba jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání;
  - 2.1.4 Nejsou proti Vám vedena exekuční či insolvenční řízení;
  - 2.1.5 Uvedli jste veškeré údaje úplně a pravdivě, protože to je základ pro férové partnerství;
  - 2.1.6 Z Vámi uvedených údajů a z našeho prověření nebudeme mít pochybnosti o Vaší schopnosti uhradit cenu kupovaného zboží či splácet úvěrový rámec v případě účtu Start, Plus nebo Komplet.
- 2.2 MALL Pay platbu můžete používat u všech partnerských Prodejců. Snažíme se, aby jich bylo co nejvíce. Chybí Vám v nabídce Váš oblíbený e-shop? Napište mu, aby začal přijímat MALL Pay platbu, je to opravdu snadné.

- 2.3 V případě, že budete využívat i MALL Pay kartu, můžete samozřejmě nakupovat i jinde, třeba ve Vašem oblíbeném pekařství, galanterii, zámečnictví, prostě kdekoli, kde berou MALL Pay kartu. Používání MALL Pay karty upravují Podmínky pro používání MALL Pay karty.
- 2.4 Výše poplatku za vedení MALL Pay účtu je uvedena v aktuálním Ceníku.

### Čl. 3

#### **Klientská zóna? Vaše MALL Pay pobočka v počítači či v mobilu. Jak se tam dostanete?**

- 3.1 Po Registraci Vám vytvoříme Váš osobní profil v Klientské zóně a pošleme Vám Přístupové údaje, díky kterým budete moci svůj osobní profil v Klientské zóně používat. Ty, prosím, nesdělujte ani nejlepšímu příteli, neukládejte je na trvalé nosiče dat jako jsou gramofonové desky, CD, DVD nebo virtuální úložiště a zajistěte, aby k nim neměl přístup nikdo cizí. Pokud budete mít podezření, že by Vaše Přístupové údaje mohly být vyzrazeny či zneužity, dejte nám co nejdříve vědět. Stejně tak nás okamžitě kontaktujte prostřednictvím zákaznické linky, pokud dojde k jejich ztrátě, odcizení, zneužití nebo použití Vašeho profilu v Klientské zóně někým jiným. Totéž platí i pro zacházení s hesly pro autorizaci jednotlivých plateb či pro přístup do Klientské zóny.
- 3.2 Můžeme Vám zablokovat přístup do Klientské zóny především ve chvíli, kdy existuje podezření na jeho zneužití nebo hrozí-li vznik škody. Chráníme tak Váš MALL Pay účet a Přístupové údaje. O zablokování Vás budeme informovat a budeme se snažit o co nejrychlejší vyřešení této situace.
- 3.3 Klientskou zónu používejte jen pro svou vlastní potřebu a pro účely, ke kterým je určena. Vyvarujte se, prosím, čehokoliv, co by mohlo nás, Klientskou zónu nebo jakoukoli třetí osobu poškodit (např. zásahy do technologie Klientské zóny nebo její zneužití). To bychom nebyli kamarádi, protože naši programátoři tvrdě pracují, aby Vám usnadnili placení na internetu.
- 3.4 Do Klientské zóny se přihlašujte a platby autorizujte pouze ze svého zařízení (počítač, tablet, mobilní telefon), které je vybaveno aktuální verzí operačního systému a internetového prohlížeče. Pro ochranu Vašich údajů i Vašich finančních prostředků je rovněž nezbytné, aby toto zařízení bylo vybaveno aktuální verzí antivirového programu, anti-spyware programu a firewallu a abyste si do něj instaloval/a pouze programy ze zdrojů důvěryhodných nebo doporučených výrobcem zařízení. Svoje zařízení, které ke komunikaci s námi a k autorizaci plateb používáte, mějte pod trvalou kontrolou a zamezte tomu, aby k nim měly přístup třetí osoby.
- 3.5 Pokud budete mít podezření, že došlo ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neoprávněnému použití Vašich přihlašovacích či autorizačních údajů nebo zařízení, ze kterého s námi komunikujete, sdělte nám to, prosím, bezodkladně na kontaktní údaje uvedené na našem Webu.
- 3.6 Pokud nedodržíte povinnosti popsané v tomto článku, pak odpovídáte za veškerou vzniklou újmu.
- 3.7 Zejména z důvodu zkvalitnění a optimalizace služeb můžeme Klientskou zónu kdykoli upravit, v případě potřeby i zcela zrušit, a to i bez předchozího oznámení a bez jakékoli náhrady. Pravděpodobnost zrušení se limitně blíží nule, ale podle našich právníků je lepší, abychom to zde napsali. Můžeme měnit zejména údaje, které jsou v Klientské zóně dostupné, vylepšit funkčnost Klientské zóny, její technické řešení apod., jakož i změnit Vaše Přístupové údaje do Klientské zóny. Negarantujeme jakoukoli dostupnost nebo funkčnost Klientské zóny a neodpovídáme za jakoukoli škodu, která by mohla vzniknout nefunkčností nebo nedostupností Klientské zóny. Naši programátoři však na svou duši slibují, že dělají všechno pro to, aby udrželi Klientskou zónu bezvadnou. Funkčnost Klientské zóny se však může na různých zařízeních lišit.

## Čl. 4

### Jak máte MALL Pay platbu používat? A kdy budete platit?

- 4.1 Je to snadné jak facka! Jakmile si v e-shopu Prodejce vyberete zboží či služby, budete postupovat následovně:
- 4.1.1 Zvolíte možnost zaplacení Celkové ceny s využitím MALL Pay platby a potvrdíte platbu dle zobrazených instrukcí, přičemž Prodejce nám po dokončení nákupu Pohledávku za Vámi postoupí;
  - 4.1.2 Poskytnutí MALL Pay platby je možné do výše Vašeho disponibilního Limitu. Do čerpání Limitu se započítávají všechny Vaše platby (na e-shopu nebo kartou, pokud ji máte), poplatky (například za vedení účtu, odložení platby vyúčtování nebo případné poplatky spojené s vymáháním dlužné částky). U účtů Start, Plus či Komplet se do čerpání Limitu započítává i částka, jejíž splatnost jste si odložili z předchozího měsíce nebo ohledně které jsme si dohodli pravidelné měsíční splátky.
  - 4.1.3 V případě, že používáte účet Start, Plus či Komplet, pak ještě musíte MALL Pay platbu autorizovat. To uděláte zadáním svého u nás registrovaného e-mailu, telefonního čísla a hesla pro tuto transakci, které se Vám zobrazí ve Vaší mobilní aplikaci, případně Vám jej zašleme v SMS na mobilní telefonní číslo, které máte uvedené v Klientské zóně. Zadání hesla ani jiné potvrzení nemusí být vyžadováno, když o vás a o platbě předem získáme dostatek potřebných informací, a proto vám budeme plně důvěřovat. Interně tomu říkáme „analýza transakčních rizik“, ale to si nemusíte pamatovat.
  - 4.1.4 Prodejci zaplatíme Celkovou cenu za Vás, platbu zapíšeme na Váš MALL Pay účet, Vy máte čas si zboží prohlédnout, seznámit se s ním a poté nám danou Pohledávku uhradit.
- 4.2 V případě účtu Na Zkoušku je nutné částku za objednávku uhradit do 14 dní od jejího doručení, pokud se v konkrétním případě nedomluvíme na jiné době splatnosti.
- 4.3 Pokud používáte účet Start, Plus nebo Komplet, platí pro Vás následující odstavce 4.4 až 4.12.
- 4.4 Veškeré Poplatky za doplňkové služby se přičítají na Váš MALL Pay účet stejně jako Vaše nákupy s MALL Pay platbou a jsou tedy splatné vždy v rámci vyúčtování za uplynulý kalendářní měsíc. Poplatky za doplňkové služby se účtují ode dne, kdy si službu objednáte. To znamená, že pokud si službu objednáte v polovině měsíce, zaplatíte jen půlku měsíčního poplatku. Pokud je zrušíte, změna platí od prvního dne následujícího kalendářního měsíce. Nastavení doplňkových služeb lze měnit pouze jednou v každém kalendářním měsíci.
- 4.5 Přesně k půlnoci posledního dne každého kalendářního měsíce provedeme vyúčtování, které Vám pošleme na Vámi zadaný e-mail. Toto vyúčtování naleznete také v Klientské zóně.
- 4.6 Za půjčení peněz budeme účtovat úrok dle našeho Ceníku, a to od 1. dne následujícího měsíce, ve kterém jste si peníze od nás půjčili.
- 4.7 Pokud nám ale vše, co jste si od nás půjčili, vrátíte do 20 dnů po skočení příslušného kalendářního měsíce, nebudeme Vám účtovat za půjčení peněz nic navíc.
- 4.8 Chcete zaplatit později či si platbu odložit o měsíc? U nás to jde, můžete využít odložení platby o měsíc nebo se domluvíme na pravidelných splátkách. U jednoho měsíčního vyúčtování ale nelze tyto dvě možnosti kombinovat. Vždy nám však alespoň část vyúčtování či jednu splátku musíte zaplatit do data splatnosti vyúčtování, tj. do 20. dne následujícího měsíce.
- 4.9 Pro odložení platby o měsíc stačí, když nám do 20 dnů po skončení kalendářního měsíce, ve kterém jste uskutečnili MALL Pay platbu v rámci účtů Start, Plus a Komplet, uhradíte alespoň

10 % z využití částky (o ni se Vám sníží jistina). Dáte nám to jednoduše vědět v Klientské zóně. Z odložené částky Vám naúčtujeme poplatek podle aktuálního Ceníku. Poplatek za odložení bude přehledně zobrazen v Klientské zóně. Úrok Vám účtovat nebudeme. Pokud ve zcela výjimečném případě vyčerpáte více, než je Váš Limit, pak musíte uhradit celou částku převyšující Váš Limit a zároveň alespoň 10 % z ostatních využitých peněz.

- 4.10 Zbývající částka bude dále na Vašem účtu a bude zahrnuta do dalšího vyúčtování. Výše uvedeným způsobem si platbu dalších až 90 % vyúčtování můžete odložit vždy o měsíc.
- 4.11 Pokud používáte účet Start, Plus nebo Komplet, můžeme se také dohodnout na tom, že nám půjčené peníze vrátíte v pravidelných měsíčních splátkách. Pravidelné měsíční splátky Vám mohou být nabídnuty v Klientské zóně po splnění našich interních pravidel. Výši částky z Vašeho posledního měsíčního vyúčtování, kterou chcete rozložit na splátky, si zvolíte v Klientské zóně sami, stejně jako počet splátek, ty však pouze v nabídnutém rozmezí, obvykle mezi 3 a 24 měsíci.
- 4.12 Potom Vám v cuku letu připravíme návrh splátkového kalendáře včetně všech podrobností (úrok, RPSN, atd.). Na splátkách se dohodneme tím, že navržený splátkový kalendář potvrdíte v Klientské zóně, kde Vám ho i uložíme. Takto dohodnutou výši úroku, obvykle nižší (a nikdy ne vyšší) než základní úrokovou sazbu uvedenou v Ceníku, Vám budeme účtovat již od 1. dne měsíce, kdy jsme se dohodli na splátkách. Jednotlivé splátky se budou skládat vždy z jistiny a úroku a budou splatné k 20. dni měsíce, tedy stejně jako Vaše měsíční vyúčtování. První splátku nám zaplatíte ve lhůtě splatnosti Vašeho měsíčního vyúčtování, u kterého jsme se dohodli na rozložení na splátky. Jen pro pořádek upozorňujeme, že dohodnuté splátky nejde odložit ani je znovu rozložit na splátky. Ale můžeme se dohodnout na tom, že si na jeden kalendářní měsíc splátkový kalendář zmrazíte, tedy že v daném měsíci splátku neplatíte a celý splátkový kalendář se o měsíc posune (např. je začátek ledna, zbývají Vám 2 splátky - v lednu a v únoru; dohodneme se na zmrazení splátkového kalendáře na jeden měsíc, zbývající splátky tak zaplatíte v únoru a v březnu; počet splátek, výše splátek ani úroková sazba se tedy nezmění, po dobu zmrazení není dlužná částka úročena). Možnost zmrazení splátkového kalendáře Vám může být nabídnuta v zóně po splnění našich interních pravidel. Pokud část dohodnutého splátkového kalendáře uhradíte předčasně, pak Vám poměrně snížíme zbývající splátky, počet splátek a doba splácení zůstanou stejné.
- 4.13 Pokud na Vašem účtu přistanou peníze navíc nad rámec dohodnutých plateb například díky vrácenému zboží, pak tyto částky započteme na Váš dluh u nás. Pro účty Start, Plus a Komplet, když zůstane něco navíc (přeplatek), tak o takovou částku navýšíme Váš disponibilní Limit (nikoliv celkový úvěrový rámec) na další nákupy. Po konci měsíce nás můžete také požádat o vrácení přeplatku dle Vašeho měsíčního vyúčtování na Váš bankovní účet. V případě účtu na Zkoušku Vám přeplatek existující na Vašem účtu na konci měsíce převedeme na Váš bankovní účet. Údaje k Vašemu bankovnímu účtu od Vás zjistíme telefonicky nebo elektronicky.
- 4.14 V případě účtu Na Zkoušku je Limit stanoven na 5.000 Kč pro jednu odloženou platbu. Podle toho, jak bude tento účet využívat a splácet, můžeme Limit postupně navýšit. V rámci jednoho kalendářního roku takto můžete čerpat v rámci účtu Na Zkoušku odložené platby až do výše 25.000 Kč.
- 4.15 Výši Limitu, který máte pro účty Start, Plus a Komplet k dispozici, můžeme postupně navýšovat až do 50.000 Kč, vždy však pouze s Vaším souhlasem. To už je pěkná částka, že? K jeho navýšení přistoupíme pouze když nám budete řádně platit půjčené peníze a všechny poplatky, které se k poskytnutému Limitu vztahují. To přeci dává smysl. Navýšování se řídí našimi interními pravidly, v rámci kterých zohledňujeme především Vaši úvěruschopnost, včasnost úhrady předchozích vyúčtování a celkové množství plateb. Čím více s námi budete platit, tím větší šanci na zvýšení Limitu máte.
- 4.16 Výši Limitu můžete také změnit na základě Vaší žádosti podané v Klientské zóně. Rozhodnutí o takové žádosti se řídí našimi interními pravidly.
- 4.17 Aktuální i disponibilní výši Limitu vždy najdete v Klientské zóně.



- 4.18 V případě, že se opozdíte s úhradou, jsme oprávněni účtovat Vám poplatek za každou upomínku, kterou Vám platbu připomeneme. Poplatek se řídí aktuálním Ceníkem a kryje administrativní náklady spojené s upomínkou a zpracováním neuhrazené platby. První upomínku Vám odešleme obvykle poté, co uplyne 5 dní od data splatnosti. Nezaplatíte-li dlužnou částku ani poté, zašleme Vám další upomínku/y, vždy za poplatek dle Ceníku. Dále jsme oprávněni, nikoliv však povinni, požadovat po Vás rovněž úhradu zákonného úroku z prodlení z dlužné částky. Budeme ale rádi, když k těmto upomínkám nebudeme muset přistoupit.
- 4.19 Sice bychom rádi udělali, co Vám na očích uvidíme, do Vašeho vztahu s Prodejcem ale s výjimkou zaplacení Celkové ceny zasahovat nemůžeme. Reklamace zboží nebo služeb, které jste si koupili, nebo cokoli jiného, co se týká Vašeho nákupu, tak musíte řešit přímo s Prodejcem.
- 4.20 Až nám budete platit za Vaše nákupy, jste povinni to udělat prostřednictvím účtu vedeného bankou na Vaše jméno, nikoliv tedy na jméno Vašeho manžela či maminky. Tato část je opravdu důležitá, věnujte tomu, prosím, pozornost.

## ČI. 5

### A nějaká sleva... nebyla by?

- 5.1 Budeme se snažit Vám, jako našemu ctěnému Zákazníkovi, poskytovat či zajišťovat další výhody, slevy a bonusy (dále jen „**bonusy**“). Pokud nebude výslovně uvedeno něco jiného, platí pro každý bonus následující:
- 5.1.1 Bonus Vám obvykle poskytneme formou slevy (odpuštění příslušné částky), a to buď při Vašem dalším nákupu s MALL Pay platbou nebo při využívání účtu Start, Plus a Komplet z Vašeho měsíčního vyúčtování;
- 5.1.2 O výši bonusu a podmínkách jeho využití Vás budeme informovat na Webu, v Klientské zóně, e-mailem nebo jinou vhodnou formou. Pokud budou podmínky pro využití bonusu v rozporu s těmito VOP, pak mají podmínky pro využití daného bonusu přednost;
- 5.1.3 Na bonus není právní nárok, takže se ho nemůžete dožadovat u soudu;
- 5.1.4 Vyhraujeme si právo kdykoliv a jakkoliv změnit či doplnit podmínky pro přiznávání a poskytování bonusu, včetně jeho úplného zrušení s náhradou i bez;
- 5.1.5 Bonusy nelze kombinovat ani vzájemně, ani s jinými slevovými či obdobnými akcemi. V rámci jednoho nákupu můžete využít pouze jeden bonus a hodnota nákupu musí být vyšší než hodnota bonusu;
- 5.1.6 Získání či využití bonusu může být časově omezeno;
- 5.1.7 Další podrobnosti o bonusech obecně nebo o konkrétních poskytovaných bonusech naleznete na Webu a/nebo v Klientské zóně, případně Vás s nimi můžeme seznámit i jinak;
- 5.1.8 Dobrá zpráva! Můžeme poskytovat také slevové vouchery novým zákazníkům, tedy těm, kteří se u nás zatím neregistrovali a doposud nevyužili našich Služeb. Pro získání takového slevového voucheru je třeba provést Registraci, voucher Vám poté zašleme e-mailem a/ nebo Vám jej vložíme do Klientské zóny.
- 5.2 Doporučte nás a my Vás odměníme! Pokud si u nás na Vaše doporučení někdo, kdo zatím naše služby nevyužíval, úspěšně zřídí účet Start, Plus nebo Komplet, dáme Vám oběma bonus. Abychom zjistili, že jste ho k nám přivedli opravdu Vy, musí použít pro Registraci odkaz, který najdete Vy ve své Klientské zóně. Počet těchto bonusů můžeme omezit.

- 5.3 Pokud si s námi sjednáte účet Komplet, budete mít dopravu koupeného zboží na výdejny (Uloženska, MALL Shop, MALL Point, MALL Box) zdarma. Nicméně tato sleva je omezena do celkové výše 100 Kč za dopravu za měsíc.

## Čl. 6

### Vaše osobní údaje jsou u nás v bezpečí

- 6.1 Při zpracování osobních údajů postupujeme vždy v souladu se všemi příslušnými právními předpisy a klademe důraz na jejich důsledné dodržování, to Vám slibujeme.
- 6.2 Více informací o tom, jaké Vaše osobní údaje zpracováváme, za jakými účely a na základě kterých právních důvodů, kdo je jejich správcem a zpracovatelem a jaká jsou Vaše práva v této souvislosti, najdete v Informačním memorandu na našem Webu.

## Čl. 7

### Komunikace s námi je snadná a v rámci Vašich volných minut

- 7.1 Převážně budeme komunikovat na dálku pomocí internetu, e-mailu, telefonu apod. Související náklady (např. na internetové připojení, na telefonní hovory) si hradíte sám/sama. Výše těchto nákladů, např. na telefonický hovor, však nepřekračuje základní sazbu. Jinak řečeno, nevyužíváme žádné nadstandardně zpoplatněné telefonní linky či další komunikační nástroje.

## Čl. 8

### Snad se to nikdy nestane, ale kdybyste někdy nebyl/a spokojen/a

- 8.1 Pokud byste měli pocit, že jsme Vám nějakou službu neposkytli bezvadně, připravili jsme jednoduchý Reklamační řád. Ten tvoří nedílnou součást těchto VOP a je dostupný u nás na Webu. V tomto Reklamačním řádu naleznete všechny možné informace týkající se reklamace (např. podmínky uplatnění). Informace jsme oddělili do Reklamačního řádu, abyste je v případě nutnosti našli jednodušeji, rychleji a přehledněji. V těchto VOP byste je mohli hledat zbytečně dlouho.
- 8.2 V případě velké nespokojenosti jste oprávněn/a obrátit se na orgán dohledu, jímž je Česká národní banka či finanční arbitř.
- 8.3 Máte také právo odstoupit od Smlouvy uzavřené na dálku ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. Samozřejmě nás to bude mrzet, budeme smutní a rádi se dozvíme, co Vás k tomu vede. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Během 14 dní postačí, když nám oznámení o odstoupení prokazatelně odešlete.

## Čl. 9

### Máte k nám nějaké další povinnosti mimo včasné platby?

- 9.1 Vaše základní povinnost je platit nám vše včas a kromě půjčených peněz nám uhradit i dohodnuté poplatky, úroky či poplatky za upomínky. Krom toho ale máte i povinnost nás co nejdříve



informovat o všech skutečnostech podstatných pro náš vztah, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu, zejména o následujícím:

- 92 Změna Vašich identifikačních či kontaktních údajů (např. jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, e-mail);
- 9.2.1 Pokud nastane cokoliv, co může negativně ovlivnit Vaši schopnost platit včas;
- 9.2.2 Na vyžádání nám předložit dokumenty a informace, které můžeme rozumně vyžadovat. Nebojte, Vaše míry vyžadovat nebudeme, leda bychom Vám chtěli poslat ponožky jako dárek;
- 9.2.3 Proti Vám bude vedeno exekuční či soudní řízení, ve kterém bude vymáháno peněžité nebo jiné majetkové plnění, bude podán návrh na zahájení insolvenčního řízení, resp. bude vůči Vám vedeno insolvenční řízení. To nám prosím oznamte okamžitě, abyste zabránili dalšímu zhoršení Vaší životní situace.

## Čl. 10

### Kdo odpovídá za škodu aneb živelní pohromy si nepřejeme

- 10.1 Pokud by Vám či nám vznikla jakákoliv škoda či újma, pak budeme otázky odpovědnosti za škodu a újmu a náhrady škody řešit dle platných a účinných právních předpisů České republiky, zejména Občanského zákoníku.
- 10.2 Neodpovídáme za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události, za jakékoli výpadky Klientské zóny či škody tím vzniklé, ani za služby poskytované dalšími subjekty, jejich kvalitu, kvantitu ani jakékoli následky, ani za práva a povinnosti s těmito službami spojené či související. Naši vývojáři však vyvíjejí veškeré možné úsilí, aby k výpádkům Klientské zóny téměř nikdy nedocházelo.
- 10.3 Nemůžeme nést ani odpovědnost za chování dalších zákazníků či jiných osob ani jejich způsob využívání Klientské zóny, zejména takový, který není v souladu s těmito VOP či právními předpisy, ani za škody a újmu takto vzniklou.

## Čl. 11

### Mohou se tyto VOP měnit a dáte mi o tom vědět?

- 11.1 Tyto VOP jsou uzavírány v běžném obchodním styku, týkají se většího počtu osob a ve vztahu k některým Službám představují rámcové podmínky. Můžeme je proto kdykoli jednostranně v přiměřeném rozsahu změnit, vždycky ale samozřejmě budeme postupovat v souladu se zákonem (typicky může jít reakci na vývoj na relevantním trhu, na změny v právních předpisech, jejich výkladu, změny vyplývající ze soudních rozhodnutí nebo v případě změn v našem podnikání). Změnu Vám samozřejmě oznámíme e-mailem a/nebo zprávou v Klientské zóně nejméně 2 měsíce před nabytím její účinnosti. Současně bude změněná verze VOP před nabytím účinnosti k dispozici na Webu.
- 11.2 Jestli se změnou VOP, o které jste se od nás dozvěděli způsobem podle čl. 11.1, souhlasíte, nemusíte nic dělat. Stačí jen počkat a nové VOP pro Vás začnou platit automaticky ke dni účinnosti, která v nich bude vždy jasně uvedena. Pokud se změnou nebudete souhlasit, můžete nám to napsat tak, aby nám Vaše zpráva došla před nabytím účinnosti změněných VOP. V takovém

případě Smlouva ke dni, kdy nám Vaše zpráva dorazí, končí, a Vy již nebudete moci nadále využívat naše Služby, takže nebudete moci (i) odložit platbu prostřednictvím Vašeho MALL Pay účtu, (ii) používat MALL Pay kartu a (iii) odložit úhradu dalšího vyúčtování Vašeho MALL Pay účtu. To by byla škoda, nemyslíte? Pokud nám ale ve chvíli nabytí účinnosti upravených VOP budete ještě cokoli dlužit, například máte ještě nesplacený úvěr, bohužel Vás povinnost k platbě nemine. Nemusíte se ale bát, splatnost zůstává stejná a Smlouva se bude řídit dosavadními VOP (nebudeme Vám přece nutit podmínky, se kterými nesouhlasíte). Jakmile nám vše uhradíte, můžeme si jít každý svou cestou. Vždycky se k nám ale můžete vrátit a naše Služby začít znovu používat, to se ale bez souhlasu s VOP v aktuálním znění neobejde.

- 11.3 Tyto VOP můžeme (narozdíl od odstavce 11.1) upravit s okamžitou účinností pouze v případě změny, která pro Vás nemá negativní vliv na parametry a cenové podmínky našich Služeb. Zpravidla se bude jednat o změny v těchto případech:
- 11.3.1 provedeme úpravu výhradně ve Váš prospěch;
  - 11.3.2 upravíme stávající Službu tak, že tato změna nemá vliv na Vaše či naše práva a povinnosti;
  - 11.3.3 doplníme novou službu, která nemá vliv na stávající poplatky;
  - 11.3.4 námi provedená úprava je vyvolána snahou o zvýšení bezpečnosti poskytovaných Služeb nebo vyvolaná technologickým pokrokem. Představte si, jaké by to bylo, kdybyste se do Klientské zóny přihlašovali mrknutím oka. Třeba se už brzy dočkáte;
  - 11.3.5 potřebujeme upravit nějaké údaje, jejichž změna však nemá vliv na vzájemná práva a povinnosti (např. změníme naše sídlo).
- 11.4 O změnách, které jsme udělali podle předchozího odstavce (11.3), Vás budeme informovat v Klientské zóně a/nebo e-mailem.

## Čl. 12

### **Další právní nutnosti, které nám právníci nedovolili odstranit**

- 12.1 V případě, že se stanete politicky exponovanou osobou podle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, v účinném znění, nebo jí být přestanete, musíte nás o tom informovat co nejdříve.
- 12.2 Naše služby Vám nebudeme poskytovat zejména, (i) pokud by mohlo dojít k porušení právních předpisů, opatření České národní banky, jakýchkoliv podmínek stanovených pro poskytování našich služeb nebo (ii) pokud není jasný původ peněžních prostředků, účel platební transakce nebo nebyly vyvráceny všechny znaky podezřelého obchodu podle zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
- 12.3 Bez našeho souhlasu nemůžete převádět ani započíst pohledávky nebo závazky vyplývající ze vztahu k nám.
- 12.4 Tyto VOP se řídí českým právem. Práva a povinnosti, které nejsou upraveny ve VOP, se řídí příslušnými ustanoveními českých právních předpisů.
- 12.5 Ve vztahu k VOP se nepoužijí následující ustanovení Občanského zákoníku:
- 12.5.1 ustanovení o možnosti přijetí nabídky smlouvy s dodatkem nebo odchylkou (§ 1740 odst. 3);
  - 12.5.2 ustanovení o platnosti potvrzení, které vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu smlouvy (§ 1757 odst. 2 a 3).

- 12.6 Podmínky zvláštních časově nebo jinak omezených marketingových a jiných akcí týkajících se Služeb mají přednost před ustanoveními těchto VOP.
- 12.7 Bohužel, zatím nemáme věšteckou kouli a nedokážeme tak vše předvídat, proto si vyhrazujeme právo poskytování Služeb kdykoli omezit nebo bez náhrady ukončit, a to i bez předchozího upozornění. Pevně věříme, že se nic takového v dohledné době nestane.
- 12.8 Jsme oprávněni kdykoli započíst jakékoli splatné pohledávky za Vámi bez ohledu na jejich měnu a na právní vztah, z něhož vyplývají, proti jakýmkoli Vaším pohledávkám za námi.
- 12.9 Pokud nám neuhradíte jakoukoliv platbu v plné výši a včas, jsme oprávněni požadovat po Vás úhradu zákonného úroku z prodlení z dlužné částky. Věříme, že k tomu nedojde, protože spolu budeme mít férový vztah.
- 12.10 Pro ochranu našich oprávněných zájmů, např. v případě řízení před soudy nebo správními orgány, a pro dodržení našich právních povinností souvisejících s poskytováním Služeb, můžeme nahrávat naše vzájemné telefonické hovory a bezpečným způsobem je archivovat.
- 12.11 Aktuální informace, jak nás kontaktovat, najdete na Webu. Vždy uděláme maximum pro to, abychom Vám vyšli vstříc a řídili se podle hesla: „Náš zákazník, náš pán.“

### Čl. 13

#### A na závěr...

- 13.1 Tyto VOP jsou pro Vás závazné od okamžiku, kdy s nimi v souvislosti s využitím našich Služeb vyslovíte svůj souhlas.
- 13.2 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 7. 1. 2021.