

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

obchodní společnosti **Crea Pay s.r.o.**

se sídlem V jámě 699/1, Nové Město, 110 00

Praha, Česká republika

identifikační číslo: 05330769

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 262039

1. Definice pojmů .....	2
2. Založení, změna a ukončení smluvního vztahu .....	4
2.1. Založení smluvního vztahu .....	4
2.2. Změny v průběhu smluvního vztahu .....	5
2.3. Ukončení smluvního vztahu .....	5
3. Platební služby .....	7
3.1. Platební účet .....	7
3.2. Převody peněžních prostředků .....	8
3.3. Platební brána .....	11
3.4. Elektronické peníze .....	13
4. Poskytnutí údajů a jejich ochrana .....	14
5. Odpovědnost za škodu .....	15
6. Chargeback.....	15
7. Komunikace .....	16
8. Ustanovení společná .....	17
9. Ustanovení závěrečná .....	17

### Preamble

Tyto obchodní podmínky obchodní společnosti Crea Pay s.r.o., se sídlem V jámě 699/1, Nové Město, 110 00 Praha, Česká republika, identifikační číslo společnosti: 05330769, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 262039, upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smluvního vztahu uzavřeného mezi společností Crea Pay a jejími klienty. Tyto obchodní podmínky jsou pro smluvní strany závazné od okamžiku, kdy klient učiní jakýkoliv projev vůle, kterým má v úmyslu navázat se společností Crea Pay smluvní vztah.

Tyto všeobecné obchodní podmínky tvoří právní rámec pro založení smluvního vztahu mezi klienty a společností Crea Pay a jsou nedílnou součástí každé smlouvy uzavřené mezi Crea Pay a jejími klienty, pokud v samotném textu jednotlivých smluv nebude jednáno jinak.

## 1 Definice pojmů

Pojmy s velkým počátečním písmenem uvedené v textu těchto všeobecných obchodních podmínek mají, nebude-li v konkrétním případě stanoveno jinak, následující význam:

**AML pravidla** – souhrn postupů a pravidel (interních i externích) a obecně závazných právních norem (národních i mezinárodních) zaměřených a určených k zamezení zneužívání finančního systému k praní špinavých peněz a financování terorismu.

**Data protection policy** – souhrn interních postupů a pravidel zaměřených a určených k ochraně dat získaných, vzniklých, užívaných či jinak spravovaných Crea Pay při její činnosti a současně systém procesů cílených na sledování možných rizik při ochraně takových dat i předcházení úniků dat.

**Elektronické peníze** – Elektronickými penězi se rozumí ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, peněžní hodnota, která a) představuje pohledávku vůči tomu, kdo ji vydal, b) je uchovávána elektronicky, c) je vydávána proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění Platebních transakcí a d) je přijímána jinou osobou než tím, kdo ji vydal.

**Crea Pay** – společnost Crea Pay s.r.o., se sídlem V jámě 699/1, Nové Město, 110 00 Praha, Česká republika, identifikační číslo společnosti: 05330769, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 262039. Společnost je oprávněna poskytovat platební služby v souladu se zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

**Crea Pay systém** – je zabezpečené IT řešení, v rámci něhož je Klientovi umožněno provádět Platební transakce, a to včetně transakcí s Elektronickými penězi.

**CP účet** – účet v rámci Crea Pay systému, prostřednictvím kterého je možné provádět zejména vydávání Elektronických peněz, platby Elektronickými penězi a Zpětnou výměnu Elektronických peněz.

**Chargeback** – služba, jejímž prostřednictvím lze zažádat o vrácení peněžních prostředků na Platební kartu, pokud Obchodník neposkytl službu, neposlal zboží nebo zaslal jiný druh zboží a nevyřídil reklamaci Zákazníka řádně a včas.

**Integrační manuál** – podrobný návod a seznam postupů popisujících proces implementace Platební brány, který je Obchodník povinen dodržet při propojení Portálu a Platební brány.

**Internetové bankovníctví** – zabezpečené prostředí společnosti Crea Pay dostupné prostřednictvím internetu, ve kterém (po provedení registrace, uzavření Smluvního vztahu, identifikace a příslušných verifikací) může Klient zadávat Platební příkazy, kontrolovat zůstatky a získávat přehled o svých transakcích na svém platebním účtu, komunikovat s Crea Pay a využívat jiné služby nabízené Crea Pay.

**Klient** – právnická nebo fyzická osoba, která má s Crea Pay uzavřenou Smlouvu, jejímž předmětem je poskytování platebních služeb (vedení Platebního účtu, Platební brána, Elektronické peníze nebo Převody peněžních prostředků). Obchodník se současně považuje pro účely VOP považuje za Klienta.

**Nesprávné údaje** – údaje sdělené zejména Klientem k provedení Platební transakce (a případně jakékoliv další údaje, které obdrží společnost Crea Pay od Klienta nebo od třetí osoby) a které jsou nejasné, neurčité, neúplné nebo jinak nesrozumitelné či nesprávné.

**Obchodník** – Klient, který využívá současně služby Platebního účtu i Platební brány.

**Oprávněná osoba** – osoba oprávněná Klientem způsobem vyžadovaným Crea Pay. Klient určuje rozsah oprávnění Oprávněné osoby dle možností oprávnění nabízených Crea Pay<sup>7</sup>

**Ověřovací údaje** – jsou údaje sloužící k ověření totožnosti Klienta nebo Oprávněné osoby a potvrzení oprávnění těchto osob jednat se společností Crea Pay. Mezi Ověřovací údaje patří údaje uvedené v ustanovení 3.3.1. VOP<sup>7</sup>

**Platba Elektronickými penězi** – elektronická operace mezi Klienty, kteří mohou platit Elektronickými penězi nebo elektronická operace mezi Klientem a třetí osobou akceptující platby Elektronickými penězi, probíhající tak, že z CP účtu Klienta odesílajícího Elektronické peníze bude příslušná částka stržena a následně bude tato částka připsána na CP účet Klienta – příjemce. Dochází-li k platbě Elektronickými penězi mezi Klientem a třetí osobou, která nemá zřízen CP účet, bude příslušná částka stržena z CP účtu Klienta a bude přeposlána na Klientem specifikovaný účet třetí osoby.

**Plátce** – osoba, z jejíhož účtu jsou zasílány peněžní prostředky ve prospěch třetí osoby nebo prostřednictvím Platební brány strhávány z Platební karty Zákazníka v pozici Plátce ve prospěch Platebního účtu Obchodníka.

**Platební brána** – služba poskytovaná Crea Pay, která umožňuje platby prostřednictvím internetu za poskytnuté služby nebo zboží, které jsou nabízeny na jednotlivých Portálech.

**Platební karta** – platební nástroj, prostřednictvím něhož lze provést úhradu za služby nebo zboží na internetu prostřednictvím Platební brány, vydaný Poskytovatelem platební karty.

**Platební příkaz** – instrukce k Převodu peněžních prostředků učiněná Klientem, na základě které Crea Pay převádí peněžní prostředky.

**Platební transakce** – vložení peněžních prostředků na Platební účet, výběr peněžních prostředků z Platebního účtu nebo Převod peněžních prostředků z Platebního účtu. Pro účely VOP a Platební brány se za Platební transakci považuje i platba Zákazníka prostřednictvím Platební brány.

**Platební účet** – platební účet zřízený na jméno nebo obchodní firmu Klienta. Klient je oprávněn pomocí Platebního účtu provádět Platební transakce v souladu s pravidly stanovenými Crea Pay a v rozsahu stanoveným Smluvním vztahem. V případě, že má Klient u Crea Pay vedeno více Platebních účtů, vztahuje se definice Platební účet na všechny účty vedené na jméno Klienta.

**Portál** – internetový obchod provozovaný Obchodníkem umístěný na jeho konkrétní internetové adrese, prostřednictvím něhož Obchodník nabízí své služby nebo zboží.

**Poskytovatel platební karty** – společnosti vydávající Platební karty (např. Mastercard International, Inc., vydávající Platební kartu Mastercard, VISA U.S.A. Inc., vydávající Platební kartu VISA apod.), které jsou přijímány a akceptovány Crea Pay a Platební bránou.

**Pracovní den** – pondělí až pátek, s výjimkou dnů, na které připadá státní svátek v České republice.

**Pracovní doba** – časový úsek v Pracovních dnech od 9:00 hod. do 17:00 hod.

**Privacy policy** – dokument nebo jiný přehled postupů, kterými Crea Pay zabezpečuje a nakládá s osobními údaji či jinými citlivými informacemi získanými od svých klientů, zaměstnanců či jiných třetích osob a který je dostupný na Webových stránkách.

**Převod peněžních prostředků** – převod peněžních prostředků mezi jednotlivými Platebními účty (pro účely Převodu finančních prostředků budou účty vedené u jiných finančních institucí (např. u bank) rovněž označovány jako Platební účet). Převod peněžních prostředků může být interní (učiněný mezi jednotlivými Platebními účty v rámci Crea Pay) nebo externí (učiněný mezi Platebním účtem vedeným u Crea Pay a Platebním účtem vedeným u jiné finanční instituce).

**Sazebník poplatků** – přehled služeb nabízených Klientům společností Crea Pay, včetně poplatků účtovaných za tyto služby nebo za provádění platebních operací. Sazebník poplatků je nedílnou součástí VOP a jednotlivých Smluv. Je-li v textu VOP odkazováno na Sazebník poplatků, má se tím na mysli vždy jeho aktuální a účinná verze.

**Smlouva** – závazné právní ujednání mezi společností Crea Pay a jednotlivými Klienty, jehož předmětem je poskytování platebních služeb. VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy, nebude-li v textu konkrétní Smlouvy ujednáno jinak. Jednotlivá ustanovení Smlouvy mají přednost před odlišnými ustanoveními VOP.

**Smluvní vztah** – smluvní vztah mezi Klientem a Crea Pay obsahující práva, povinnosti a podmínky určené zejména Smlouvou, přičemž podmínky Smluvního vztahu jsou dále stanoveny VOP, Integračním manuálem, Sazebníkem poplatků a jakýmkoliv dalšími dokumenty dopadajícími na Smluvní vztah, a to vždy v jejich účinném znění.

**VOP** – tyto všeobecné obchodní podmínky.

**Vydání Elektronických peněz** – výměna finančních peněžních prostředků, které od Klienta obdrží Crea Pay, za Elektronické peníze ve výši odpovídající jmenovité hodnotě obdržených peněžních prostředků.

**Webové stránky** – webové stránky Crea Pay umístěné na adrese [www.creapay.cz](http://www.creapay.cz)

**Zákazník** – fyzická nebo právnická osoba, která realizuje či má zájem realizovat platbu ve prospěch Obchodníka prostřednictvím Platební brány umístěné na Portálu.

**Zpětná výměna Elektronických peněz** – výměna Elektronických peněz za bezhotovostní peněžní prostředky ve výši odpovídající jmenovité hodnotě vyměňovaných Elektronických peněz, kterou provádí Crea Pay na základě žádosti Klienta prostřednictvím Internetového bankovníctví. Obdržené peněžní prostředky jsou následně připsány na Platební účet Klienta.

**ZPS** – zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

## **2 Založení, změna a ukončení Smluvního vztahu**

### **2.1 Založení Smluvního vztahu**

**2.1.1** Smluvní vztah může být uzavřen na dobu určitou i na dobu neurčitou (vždy dle konkrétní specifikace ve Smlouvě), a to následujícími způsoby:

- a) písemnou smlouvou podepsanou oprávněnými zástupci smluvních stran a (v případě, že smlouva nebude uzavřena za osobní účasti oprávněných zástupců Crea Pay) doručené Crea Pay;
- b) online registrací prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na Webových stránkách (zájemce je v takovém případě povinen prostřednictvím formuláře poskytnout Crea Pay veškeré požadované informace a odsouhlasit veškeré podmínky budoucího Smluvního vztahu).

**2.1.2** Smlouva se stává účinnou (nebude-li ve Smlouvě výslovně ujednáno jinak) v okamžiku:

- a) podpisu Smlouvy ze smluvních stran (zpravidla Crea Pay); nebo
- b) schválením registrace (provedené v souladu s ustanovením 2.1.1. písm. b) VOP) ze strany Crea Pay.

**2.1.3** Crea Pay je oprávněna před schválením registrace nebo podpisem Smlouvy požadovat od Klienta dodatečné doklady nutné za účelem provedení jeho identifikace a/nebo kontroly v souladu se ZPS, AML pravidly nebo kterýmikoliv dalšími aplikovatelnými zákonnými normami nebo interními předpisy Crea Pay. Klient je povinen včas reagovat a doložit požadované údaje, a to bez zbytečného odkladu. Povinnost Klienta poskytnout nebo předložit na žádost Crea Pay požadované údaje (a to včetně údajů, které jsou dle obecných právních norem považovány za osobní údaje) trvá i v průběhu Smluvního vztahu, a to zejména, nikoliv však výlučně, při provádění identifikace / verifikace Klienta nebo jeho jednotlivých plateb či jiných úkonů, to vše v souladu s AML pravidly.

**2.1.4** Na poskytování služeb Crea Pay není právní nárok. Crea Pay si vyhrazuje právo neuzavřít Smlouvu, a to i bez uvedení důvodu.

## **2.2 Změny v průběhu Smluvního vztahu**

**2.2.1** Klient je povinen bez zbytečného odkladu informovat Crea Pay o veškerých změnách ohledně údajů, které uvedl při uzavření Smluvního vztahu (zejména, nikoliv však výlučně, změnu sídla, změnu osob oprávněných jednat za Klienta, změnu kontaktních údajů, požadavek na změnu Oprávněné osoby apod.) a o skutečnostech, které by mohly mít jakýkoliv vliv na Smluvní vztah, na poskytování služeb dle Smluvního vztahu nebo schopnosti Klienta plnit své závazky vůči Crea Pay (zejména, nikoliv však výlučně, zahájení insolvenčního řízení, exekučního řízení, likvidace, zahájení trestního stíhání proti Klientovi apod.).

**2.2.2** Crea Pay není odpovědna za žádnou škodu utrpěnou Klientem v důsledku neoznámení nebo pozdního oznámení změn uvedených v ustanovení 2.2.1. VOP nebo jiných zásadních změn na straně Klienta.

**2.2.3** Jakékoliv změny Smluvního vztahu mohou být provedeny výlučně formou odsouhlaseného dodatku ke Smlouvě, prokazatelně podepsaného oprávněnými zástupci smluvních stran.

## **2.3 Ukončení Smluvního vztahu**

**2.3.1** Smluvní vztah mezi Klientem a Crea Pay může být ukončen kterýmkoli z následujících způsobů:

- a) dohodou (prokazatelně podepsanou oprávněnými zástupci smluvních stran);
- b) uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena (byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou);
- c) zánikem Crea Pay nebo Klienta bez právního nástupce (případně smrtí Klienta jedná-li se o fyzickou osobu);
- d) zánikem licence Crea Pay k poskytování platebních služeb (zanikne-li licence pouze částečně, zaniká Smluvní vztah pouze v rozsahu, na který se zaniklá část licence vztahovala);
- e) výpovědí v souladu s ustanovením 2.3. a následujícími VOP.

**2.3.2** Crea Pay nebo Klient jsou oprávněni kdykoliv vypovědět Smlouvu zakládající Smluvní vztah na dobu neurčitou, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba v takovém případě činí 1 (jeden) měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k doručení písemné výpovědi.

**2.3.3** Crea Pay je oprávněna vypovědět smluvní vztah s Klientem s účinností k datu doručení výpovědi (tj. okamžitě) v případě, že:

- a) Klient neučinil žádnou transakci ze svého Platebního účtu po dobu delší než 6 (šest) měsíců;

- b) Klient jakkoliv poruší povinnosti stanovené pro něj Smlouvou nebo VOP (Crea Pay je oprávněna (nikoliv povinná) určit Klientovi přiměřenou lhůtu k nápravě závadného stavu a vypovědět Smluvní vztah až po uplynutí lhůty k nápravě, pokud Klient závadný stav nenapraví);
- c) Crea Pay má důvodné podezření, že se Klient (nebo osoba oprávněná jednat za Klienta) chová v rozporu s právními předpisy, dobrými mravy, AML pravidly nebo se postavení Klienta natolik změnilo, že Klient již není schopný zaručit ani zajistit soulad a splnění povinností vyplývajících pro něj ze Smluvního vztahu; d) Platební účet Klienta vykazuje záporný zůstatek nebo zůstatek pod limitem minimálně výše určené Crea Pay v souladu s ustanovením 3.1.1. VOP;
- e) Klient se ocitne v prodlení s plněním jakéhokoliv závazku (peněžitého i nepeněžitého) vůči Crea Pay (výpovědí nijak nezaniká právo Crea Pay domáhat se úhrady neuhrazených pohledávek nebo splnění jiných závazků);
- f) nastanou skutečnosti které by mohly mít jakýkoliv vliv na Smluvní vztah, na poskytování služeb dle Smluvního vztahu nebo schopnost Klienta plnit své závazky vůči Crea Pay (zejména, nikoliv však výlučně zahájení insolvenčního řízení, likvidace, zahájení trestního stíhání proti Klientovi apod.);
- g) Crea Pay obdrží nařízení nebo doporučení od kterékoliv jiné finanční instituce, orgánu veřejné moci, České národní banky, Poskytovatele platebních karet nebo od kterékoliv jiné spolupracující osoby, aby s Klientem ukončila spolupráci;
- h) se kterákoliv informace sdělená Klientem ukáže jako Nesprávný údaj;
- i) Klient umožní užívání Platební brány třetím osobám bez předchozího písemného povolení ze strany Crea Pay;
- j) dojde k podezřelému navýšení Chargebacků v souvislosti s činností Klienta nebo Crea Pay obdrží vícero žádostí o Chargeback v souvislosti s činností Klienta. Vícerem žádostí o Chargeback se pro účely tohoto ustanovení rozumí dvakrát nebo více za měsíc.

- 2.3.4** V případě ukončení Smluvního vztahu ohledně všech Platebních účtů Klienta vedených u Crea Pay, je Klient povinen Crea Pay prokazatelně sdělit identifikaci účtu, na který bude převeden zůstatek ze zrušeného Platebního účtu po odečtení příslušného poplatku dle Sazebníku poplatků. Crea Pay peněžní prostředky na účet určený dle předchozí věty převede bez zbytečného odkladu po obdržení identifikace účtu. Takto sdělený účet musí být veden na jméno klienta u finanční instituce v rámci Evropské unie.
- 2.3.5** V případě částečného ukončení Smluvního vztahu týkající se pouze některého z Platebních účtů Klienta, převede Crea Pay zůstatek z uzavíraného účtu na jiný Platební účet vedený na jméno Klienta. Je-li takových Platebních účtů více, náleží výběr takového Platebního účtu Crea Pay.
- 2.3.6** V případě, že dojde ukončení Smluvního vztahu týkajícího všech Platebních účtů Klienta a Klient nesdělí číslo účtu, na který mají být peněžní prostředky převedeny ve smyslu ustanovení 2.3.7. VOP, Crea Pay umístí tyto peněžní prostředky na samostatný neúročný účet, do okamžiku obdržení pokynu od Klienta k převodu na jeho účet dle podmínek 2.3.7. VOP nebo do okamžiku obdržení řádného pokynu pro výplatu peněžních prostředků.
- 2.3.7** Pokud jsou dány důvody pro okamžité zrušení Smluvního vztahu, Crea Pay bez zbytečného odkladu pozastaví služby Platební brány pro konkrétního Obchodníka, u kterého je dán důvod k okamžitému zrušení Smluvního vztahu.
- 2.3.8** V případě ukončení Smluvního vztahu, jehož předmětem byla i služba Platební brány, je Obchodník povinen k okamžiku účinnosti výpovědi bez zbytečného odkladu odstranit veškerá loga Crea Pay a odkazy na Webové stránky ze svého Portálu.

### **3 Platební služby**

#### **3.1 Platební účet**

##### **Vedení Platebního účtu**

- 3.1.1** Pro řádné poskytování platebních služeb Crea Pay založí Klientovi Platební účet, který bude veden na obchodní firmu Klienta (případně na jméno a příjmení Klienta). Platební účet bude mít přidělený jedinečný číselný identifikátor, pod kterým bude identifikovatelný uvnitř Crea Pay systému. Crea Pay je oprávněna určit minimální výši zůstatku pro každý z Platebních účtů. Na Platebním účtu budou po dobu trvání Smlouvy evidovány peněžní prostředky (a jejich toky) pro účely plnění Platebních příkazů Klienta a peněžní prostředky zasláné ve prospěch Platebního účtu Klienta.
- 3.1.2** Platební účet může být pro Klienta veden ve více měnách, a to v těch které jsou akceptovány Crea Pay. Přehled akceptovaných měn lze nalézt na Webových stránkách.
- 3.1.3** Peněžní prostředky, které se nacházejí na Platebním účtu, nejsou a nebudou úročeny.
- 3.1.4** Klient má přístup k informacím o zůstatcích na Platebním účtu a provedených operacích v elektronické podobě, a to prostřednictvím Internetového bankovníctví.
- 3.1.5** Písemné výpisy z Platebního účtu budou Klientovi zaslány na jeho výslovnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku v souladu se Sazebníkem poplatků stržením z Platebního účtu Klienta.

- 3.1.6** Klient se zavazuje průběžně, nejméně jednou za 14 (čtrnáct) dní, přihlašovat do Internetového bankovníctví, a to za účelem zjištění možných aktualizací, oznámení nebo sdělení, o nichž může být informován prostřednictvím Internetového bankovníctví. Crea Pay neodpovídá za žádné škody vzniklé nesplněním povinnosti Klienta dle tohoto ustanovení.

### **Zablokování Platebního účtu a peněžních prostředků**

- 3.1.7** Crea Pay je oprávněna zablokovat Platební účet nebo peněžní prostředky na Platebním účtu a omezit nakládání s nimi na základě povinnosti vyplývající pro ni z právních předpisů, na základě rozhodnutí příslušného orgánu veřejné moci nebo na základě vlastního uvážení, a to zejména, nikoliv však výlučně, v případě, že:
- a) se Crea Pay se důvodně obává, že peněžní prostředky na Platebním účtu byly nebo by mohly být výnosem z trestné činnosti nebo by k trestné činnosti mohly být použity;
  - b) existuje podezření, že z Platebního účtu Klienta byla provedena neautorizovaná nebo podezřelá Platební transakce;
  - c) Klient je v prodlení s plněním kterékoliv své povinnosti vyplývající pro něj ze Smluvního vztahu;
  - d) je nutné provést opravné zaúčtování nebo vypořádání závazků;
  - e) dojde k podezřelému navýšení Chargebacků v souvislosti s činností Klienta nebo Crea Pay obdrží vícero žádostí o Chargeback v souvislosti s činností Klienta (za vícero žádostí o Chargeback se pro účely VOP považuje dvakrát nebo více za měsíc);
  - f) Klient se ocitne v situaci, kdy existuje vysoká pravděpodobnost nesplnění závazků vyplývajících pro něj ze Smluvního vztahu nebo má Crea Pay důvodnou obavu, že jí může v souvislosti s činností Klienta vzniknout škoda.

### **3.2 Převody peněžních prostředků**

- 3.2.1** Na základě Smluvního vztahu může Crea Pay provádět Převody peněžních prostředků na základě pokynů Klienta, a to výlučně v bezhotovostní a elektronické formě.
- 3.2.2** Crea Pay provádí Převody peněžních prostředků zejména na základě Platebních příkazů, které Klient zadává prostřednictvím Internetového bankovníctví nebo případně jakoukoliv další formou podporovanou Crea Pay. Crea Pay není odpovědná za zpracování Platebních příkazů obsahujících Nesprávné údaje a za veškeré Převody peněžních prostředků a související služby je oprávněna účtovat si poplatky v souladu se Sazebníkem poplatků.
- 3.2.3** Crea Pay zpracovává Platební příkazy Klienta bez zbytečného odkladu, a to v případě, že v okamžiku zadání Platebního příkazu a jeho splatnosti je na Platebním účtu, ze kterého má být Převod peněžních prostředků proveden, dostatek peněžních prostředků. Pro vyloučení všech pochybností se za dostatek peněžních prostředků dle předchozí věty považuje minimálně částka Převodu peněžních prostředků navýšená o poplatky, které se na Převod peněžních prostředků vztahují. Crea Pay neprovede Platební příkaz v případě, kdy na Platebním účtu není dostatek peněžních prostředků.



- 3.2.4** Crea Pay je dále oprávněna nezpracovat nebo odmítnout Platební příkaz zadaný Klientem v případě, kdy existuje důvodná obava, že jeho provedení by bylo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, AML pravidly, vnitřními směrnicemi Crea Pay, dobrými mravy nebo pokud Platební příkaz obsahuje Nesprávné údaje. O nezpracování nebo odmítnutí Platebního příkazu Crea Pay bez zbytečného odkladu informuje Klienta, pokud takovému sdělení nebrání obecně závazné právní předpisy nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.
- 3.2.5** Crea Pay je oprávněna nepřipsat peněžní prostředky na účet Klienta v případě, kdy údaje o Plátcí nebo Klientovi jsou Nesprávnými údaji. Dále je Crea Pay oprávněna nepřipsat peněžní prostředky na účet Klienta (nebo je z účtu Klienta odepsat) v případě, kdy je Převod peněžních prostředků v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, zejména pokud existuje podezření, že by Převod peněžních prostředků mohl být jakkoliv spojen s praním špinavých peněz, financováním terorismu nebo s jakoukoli jinou trestnou činností.
- 3.2.6** Crea Pay je oprávněna k obdržení peněžních prostředků, které byly Plátcem nebo prostřednictvím Platební brány zaslány na Klientův Platební účet a k připsání těchto peněžních prostředků na Klientův Platební účet. Klient výslovně souhlasí, že pokud dojde ke zrušení, zablokování nebo jinému omezení jeho Platebního účtu nebo dojde k částečnému zániku Smluvního vztahu mezi ním a Crea Pay, je Crea Pay oprávněna připsat zaslání peněžní prostředky na jiný Klientův Platební účet (má-li Klient vedený Platební účet pouze v jiné měně, je Crea Pay oprávněna účtovat poplatky související s převodem a konverzí peněžních prostředků). V případě, že Klient nemá u Crea Pay vedený jiný Platební účet, budou takto obdržené peněžní prostředky odeslány zpět Plátcí, přičemž z takto odeslaných peněžních prostředků budou strženy poplatky spojené s provedením takového Převodu peněžních prostředků.
- 3.2.7** V případě, že Platební příkaz obsahuje Nesprávné údaje a Převod peněžních prostředků na základě těchto údajů nemůže být proveden, vrátí Crea Pay peněžní prostředky zpět na účet Klienta nebo Klienta vyzve, aby uvedené údaje opravil, doplnil či jinak vyjasnil. Klient je povinen výzvě vyhovět, a to bez zbytečného odkladu. Nevyhoví-li Klient výzvě, Crea Pay Převod peněžních prostředků neprovede. Crea Pay není v případě neprovedení Převodu peněžních prostředků dle předchozí věty odpovědná za jakoukoliv případnou škodu v souvislosti s neprovedením Převodu peněžních prostředků. V případě, že v návaznosti na uvedení Nesprávných údajů vzniknou Crea Pay jakékoliv náklady nebo nárok na poplatky dle Sazebníku poplatků, budou vrácené peněžní prostředky poníženy o výši takových nákladů nebo poplatků.
- 3.2.8** Peněžní prostředky zaslání ve prospěch Klienta budou na příslušný Platební účet připsány nejpozději do konce pracovního dne následujícího po dni, kdy Crea Pay peněžní prostředky skutečně obdrží.
- 3.2.9** Crea Pay má právo nepřipsat peněžní prostředky na Platební účet Klienta v případě, že existuje důvodné podezření, že Převod peněžních prostředků ze strany Plátce nebyl určen pro Klienta. V takovém případě Crea Pay bez zbytečného odkladu kontaktuje Klienta a vyžádá si doklady prokazující oprávněnost Převodu peněžních prostředků na jeho Platební účet.
- 3.2.10** Klient je oprávněn zadat Platební příkaz k provedení Převodu peněžních prostředků kdykoliv, i mimo Pracovní dobu. Interní Převod peněžních prostředků bude zpracován automaticky a bez zbytečného odkladu. Externí Převod peněžních prostředků, k němuž Klient zadá Platební příkaz v Pracovní den a v Pracovní době bude zpracován téhož dne. Byl-li Platební příkaz Klientem zadán mimo Pracovní den, pak bude zpracován v nejbližší následující Pracovní den.

- 3.2.11** Crea Pay je odpovědná za správné a řádné zpracování a zaúčtování Platebních transakcí v případě, že Klient splní veškeré své povinnosti související se zadáním Platebního příkazu. V případě, že vyjde najevo, že Platební transakce byla vypořádána nesprávně, Crea Pay učiní opravné zaúčtování platby na základě svého vlastního uvážení nebo na základě žádosti jiné finanční instituce nebo na základě žádosti Klienta, a to bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o nesprávném zaúčtování nebo provedení Platební transakce dozví. Klient není oprávněn požadovat žádné odškodnění nebo jinou kompenzaci související s opravným zaúčtováním Platební transakce.
- 3.2.12** V případě, že Crea Pay zaúčtuje příchozí platbu na Klientův Platební účet a následně bude kontaktována finanční institucí, která vede účet Plátce, s požadavkem na vrácení peněžních prostředků, Crea Pay bez zbytečného odkladu kontaktuje Klienta. V případě, že Klient bude souhlasit s navrácením peněžních prostředků, budou tyto odečteny z Platebního účtu Klienta. V případě, že Klient nebude s navrácením peněžních prostředků souhlasit, bude o tomto obratem vyzkoušeno finanční instituce, která vede účet Plátce a této instituci budou sděleny identifikační údaje Klienta. Veškeré poplatky související s takovým Převodem peněžních prostředků nese osoba odpovědná za zadání nesprávného Platebního příkazu.
- 3.2.13** Crea Pay vrátí peněžní prostředky, které byly připsány na Platební účet Klienta finanční instituci vedoucí účet Plátce bez souhlasu Klienta v případě, že to bude vyžadovat pravomocné rozhodnutí soudu, orgánu veřejné moci nebo obecně závazné právní předpisy.
- 3.2.14** V případě chybného Převodu peněžních prostředků, které bylo provedeno na základě chybných nebo Nesprávných údajů poskytnutých Klientem (např. nesprávné uvedení čísla účtu nebo nesprávné identifikace Příjemce), nemá Klient právo na opravné zaúčtování platby nebo náhradu škody či jinou kompenzaci.

#### **Ověření, autorizace a identifikace osob při provádění Převodů peněžních prostředků**

- 3.2.15** Ověřovací údaje jsou Klientovi sděleny nebo automaticky generovány při zřízení přístupu k Platebnímu účtu nebo při následném provádění některých Platebních transakcí. Ověřovací údaje jsou následující:
- a) PID – neměnný numerický řetězec, který obdrží Klient na emailovou adresu uvedenou při registraci.  
Platnost PID není časově omezená;
  - b) heslo pro přihlášení do Internetového bankovníctví – pro prvotní přihlášení obdrží Klient heslo od Crea Pay. Toto heslo je Klient povinen si při prvním přihlášení do Internetového bankovníctví změnit. Crea Pay tímto heslem nedisponuje a v žádném případě si jej od Klienta nežádá. Platnost hesla je omezená na dobu 6 (šesti) měsíců od jeho poslední změny. Klient je povinen zachovávat heslo v tajnosti a zabránit jeho vyzrazení třetí osobě;
  - c) heslo pro ověřenou telefonickou komunikaci – toto heslo obdrží Klient pro ověřenou telefonickou komunikaci dle ustanovení 7.1.1. písm. b) VOP. Toto heslo nebo jeho část je Klient povinen sdělit oprávněnému pracovníkovi Crea Pay při telefonické komunikaci;
  - d) jednorázový kód pro potvrzení Platební transakce – tento kód obdrží Klient nebo Zákazník na své telefonní číslo registrované u Crea Pay nebo u Poskytovatele platební karty, a to za účelem potvrzení konkrétní Platební transakce.

- 3.2.16** Veškerá jednání učiněná za pomoci Ověřovacích údajů (zejména Platební transakce) budou Crea Pay považována za řádně autorizovaná a učiněná osobou, které byly tyto údaje přidělené nebo zaslány.
- 3.2.17** V případě vícenásobného (za vícenásobné se v tomto případě považuje třikrát) chybného zadání Ověřovacích údajů může Crea Pay tyto údaje zablokovat. Klientovi budou následně na jeho žádost a po řádném ověření jeho totožnosti způsobem stanoveným Crea Pay zaslány nové Ověřovací údaje.
- 3.2.18** V případě zrušení Platebního účtu dojde ke zrušení Ověřovacích údajů k Platebnímu účtu.
- 3.2.19** Pokud má Klient podezření na zneužití Ověřovacích údajů nebo dojde k jejich ztrátě, je povinen takové skutečnosti bez zbytečného odkladu od zjištění sdělit Crea Pay.
- 3.2.20** Platnost Ověřovacích údajů může být kdykoliv zrušena nebo změněna Crea Pay. O tomto bude Klient předem informován.
- 3.2.21** Crea Pay má právo jednostranně změnit specifikaci, způsob aktivace Ověřovacích údajů, způsob zániku jejich platnosti nebo přidat omezení týkající se Ověřovacích údajů. Klient s tímto postupem souhlasí a zavazuje se respektovat veškeré bezpečnostní pokyny a předpisy vztahující se k realizaci jednotlivých Platebních příkazů a komunikaci prostřednictvím Internetového bankovníctví.
- 3.2.22** Crea Pay nijak neodpovídá za jakoukoliv škodu způsobenou Klientovi v souvislosti s užíváním jeho Ověřovacích údajů. Zejména Crea Pay neodpovídá za ztrátu a následné zneužití Ověřovacích údajů třetí osobou.
- 3.2.23** Odpovědnost za Ověřovací údaje nese vždy osoba, která Ověřovací údaje převzala. Na odpovědnost za převzaté, resp. zneužití Ověřovací údaje se přiměřeně užijí ustanovení těchto VOP o odpovědnosti za škodu. Crea Pay vydá Ověřovací údaje výhradně Klientovi. Pokud má Klient v úmyslu zmocnit třetí osobu k převzetí Ověřovacích údajů, vyžaduje takové zmocnění přesnou a jasnou formulaci a úředně ověřený podpis Klienta (v případě, že je Klientem právnická osoba, pak úředně ověřený podpis statutárního orgánu této právnické osoby).
- 3.2.24** Žádost o zrušení nebo zablokování Ověřovacích údajů může podat pouze Klient nebo Oprávněná osoba, a to pouze prostřednictvím ověřené telefonické komunikace v souladu s ustanovením 7.1.1. a následující VOP.

**3.2.25** Ověřovací údaje automaticky zanikají při ukončení Smluvního vztahu s Crea Pay.

### **3.3 Platební brána**

- 3.3.1** Platební brána je službou poskytovanou Obchodníkovi, která umožňuje přijímat platby a transakce za poskytnuté služby nebo zboží prostřednictvím Platebních karet (včetně plateb a transakcí Elektronickými penězi). Platební brána integruje jednotlivé platební metody a usnadňuje převod peněžních prostředků do prostředí Crea Pay systému.
- 3.3.2** Obchodník se zavazuje provést implementaci Platební brány na svůj Portál, a to v souladu s Integročním manuálem a na své náklady. Klient je odpovědný za řádnou implementaci Platební brány do Portálu a za případný vznik škody v důsledku nedodržení postupu implementace dle Integročního manuálu. Klient bere na vědomí, že dostupnost Platební brány podléhá jejímu aktivačnímu procesu, v průběhu kterého Crea Pay posuzuje, zda činnost Obchodníka splňuje veškeré bezpečnostní požadavky vyžadované Crea Pay. Řádnou implementací Platební brány dojde k šifrovanému propojení Portálu a Crea Pay systému.

- 3.3.3** Implementaci je nutné provést na každém jednotlivém Portále, na kterém Obchodník hodlá provozovat Platební bránu. Je zcela zakázáno využívat implementační údaje jednoho Portálu k implementaci Portálů jiných.
- 3.3.4** Obchodník bere na vědomí, že v případě, kdy bude jeho činnost vyhodnocena jako vysoce riziková, je Crea Pay oprávněna aplikovat individuální poplatkové podmínky nebo odlišné bezpečnostní parametry. O této skutečnosti bude Obchodník předem informován.
- 3.3.5** Před zahájením plného a ostrého provozu Platební brány je Obchodník povinen provést řádné otestování implementace Platební brány s Portálem, prostřednictvím kterého dochází k nabídce a prodeji zboží nebo služeb. I v případě, kdy se v průběhu testování projeví některá část služby jako funkční, Crea Pay negarantuje její následnou funkčnost při ostrém provozu.
- 3.3.6** Obchodník je v souvislosti s užíváním služby Platební brány povinen zejména, nikoliv však výlučně:
- a) využívat Platební bránu v souladu s účelem a v souvislosti s činnostmi, které uvedl při uzavírání Smluvního vztahu;
  - b) umožnit svým Zákazníkům úhradu plateb prostřednictvím Platební brány a po úhradě vystavit Zákazníkovi potvrzení o úhradě zakoupeného zboží nebo služby;
  - c) umístit viditelně na svém Portálu logo Crea Pay, odkaz na Webové stránky a dále veškeré informace požadované obecně závaznými právními předpisy vztahujícími se na činnost Obchodníka (zejména informace požadované právními předpisy upravujícími ochranu spotřebitele);
  - d) zajistit po dobu trvání Smluvního vztahu neustálé propojení Portálu s Platební bránou a dále zajistit přesměrování Zákazníků, kteří si zvolili jako možnost platby Platební bránu, do Crea Pay systému;
  - e) zajistit potřebnou ochranu a zabezpečení Portálu před napadením viry či třetími osobami (např. hackerský útok);
  - f) nahlásit Crea Pay bez zbytečného odkladu jakékoliv poruchy nebo obtíže týkající se Platební brány nebo Portálu, včetně plánovaných odstávek Portálu;
  - g) viditelně umístit loga označující akceptovatelné platební metody prostřednictvím Platební brány a uvést informace, že přenos dat prostřednictvím Platební brány je šifrován bezpečnostním protokolem SSL;
  - h) uchovávat doklady o dodání zboží nebo o poskytnutí služby uhrazené prostřednictvím Platební brány po dobu nejméně 10 (deseti) let od provedení transakce a tyto doklady Crea Pay na vyžádání bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 (tří) pracovních dnů předložit;
  - i) při výkonu své podnikatelské činnosti postupovat s řádnou péčí, v souladu se všemi aplikovatelnými obecně závaznými právními předpisy, případně s licencemi a povoleními pro konkrétní činnost;
  - j) na vyžádání poskytnout Crea Pay nebo příslušným orgánům veřejné moci veškerou potřebnou součinnost při analýze jednotlivých Zákazníků nebo transakcí a umožnit tak splnění povinností vyplývajících pro Crea Pay z obecně závazných právních předpisů nebo případně ze smluvních ujednání.
- 3.3.7** Crea Pay se v souvislosti se službou Platební brány zavazuje:
- a) provádět Platební transakce prostřednictvím Platební brány s řádnou péčí, v souladu s aplikovatelnými obecně závaznými právními předpisy, Smlouvou a VOP;

- b) udržovat Platební bránu v provozu a zajistit její řádné fungování po dobu trvání Smluvního vztahu;
- c) v případě výpadku Platební brány delšího, než 3 (tři hodiny) informovat Obchodníka bez zbytečného odkladu;
- d) v případě plánované odstávky Platební brány nebo omezení funkčnosti informovat Obchodníka alespoň 24 (dvacet čtyři) hodin předem.

**3.3.8** Crea Pay je odpovědná za Platební transakce provedené prostřednictvím Platební brány pouze v případě, že implementace Platební brány byla provedena řádně a v souladu s Integročním manuálem. Crea Pay není v žádném případě odpovědná za obsah Portálu, funkčnost Portálu, jeho poškození nebo chyby nebo jakékoliv další okolnosti a situace nijak nezávislé na vůli a činnosti Crea Pay (vyšší moc). Crea Pay dále není nijak odpovědná za splnění povinností Obchodníka vůči Zákazníkům.

**3.3.9** V návaznosti na vývoj zabezpečení, právního prostředí či jiné změny je Crea Pay oprávněna stanovit vyšší nároky zabezpečení dat a datových toků v souvislosti s fungováním Platební brány. Obchodník je povinen takové standardy na své náklady bez zbytečného odkladu zajistit, jinak může být služba Platební brány ze strany Crea Pay omezena či zcela pozastavena, a to až do doby splnění bezpečnostních požadavků Obchodníkem. V případě, že Obchodník nesplní požadované bezpečnostní nároky ani v dodatečně lhůtě stanovené Crea Pay, je to důvodem pro okamžité ukončení Smluvního vztahu ze strany Crea Pay.

### **3.4 Elektronické peníze**

**3.4.1** Na základě Smluvního vztahu může být Klientovi zřízen CP účet, prostřednictvím něhož je Klient oprávněn k Vydání Elektronických peněz, Platbě Elektronickými penězi nebo Zpětné výměně Elektronických peněz.

**3.4.2** Podmínky autorizace osob, založení a vedení Platebního účtu uvedené v těchto VOP se na CP účet užití obdobně.

**3.4.3** CP účet umožňuje zobrazení aktuálního zůstatku Elektronických peněz, které byly vydány Klientovi.

**3.4.4** Elektronické peníze nejsou úročeny.

**3.4.5** CP účet může být veden v různých měnách, které Crea Pay akceptuje. Seznam akceptovaných měn lze nalézt na Webových stránkách.

**3.4.6** Klient je oprávněn kdykoliv zadat písemný pokyn ke Zpětné výměně Elektronických peněz na jím zvolený Platební účet. Za písemný pokyn se pro účely tohoto ustanovení považuje pokyn udělený prostřednictvím Internetového bankovníctví. Klient uhradí službu Crea Pay v souladu se Smlouvou a Sazebníkem poplatků.

**3.4.7** Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že Vydání Elektronických peněz může trvat až 3 pracovní dny. Zpětná výměna Elektronických peněz může trvat až 2 pracovní dny. Obě uvedené doby mohou být v nezbytných případech prodlouženy, a to zejména v případě, kdy dojde k vyžádání dodatečných dokladů od Klienta za účelem dodržení AML pravidel nebo i z jiného právního důvodu.

- 3.4.8** Zůstatek Elektronických peněz na CP účtu je navyšován nebo ponižován v návaznosti na transakce Klienta, tedy konkrétně v návaznosti na Vydání Elektronických peněz, Platby Elektronickými penězi nebo na Zpětnou výměnu Elektronických peněz. Veškeré transakce vždy probíhají v hodnotě odpovídající nominální hodnotě příslušné transakce.
- 3.4.9** Vydávání elektronických peněz je konečný prodej. Klient má právo kdykoliv podat písemný pokyn k výměně elektronických peněz. Klient uhradí službu Crea Pay v souladu se Smlouvou a Sazebníkem poplatků.

#### **4 Poskytnutí údajů a jejich ochrana**

- 4.1.1** Klient je povinen před uzavřením Smluvního vztahu poskytnout a po dobu jeho trvání poskytovat identifikační a osobní údaje Crea Pay (zejména v souvislosti s naplněním AML pravidel) na vyžádání a v rozsahu požadovaném Crea Pay. Nesplnění této povinnosti je důvodem pro okamžité ukončení Smluvního vztahu ze strany Crea Pay.
- 4.1.2** Osobní nebo jakékoliv jiné důvěrné údaje, které budou Klientem poskytnuty, nebudou Crea Pay sdíleny s žádnou třetí osobou s výjimkou následujících případů a vždy pouze v nezbytném rozsahu:
- a) Crea Pay je povinna tyto údaje sdělit na základě obecně závazných právních předpisů;
  - b) Crea Pay je povinna tyto údaje sdělit na základě rozhodnutí orgánu veřejné moci;
  - c) předání těchto údajů je nutné za účelem ochrany zájmů Crea Pay;
  - d) údaje budou předány sesterské, mateřské nebo přidružené společnosti;
  - e) sdělení údajů proběhne po předchozím souhlasu Klienta;
  - f) údaje budou předány osobám vlastnící Crea Pay nebo jejich případným zástupcům;
  - g) údaje budou předány osobě (osobám), na které budou postoupeny práva nebo povinnosti ze strany Crea Pay;
  - h) údaje budou předány osobě odpovědné za nebo zmocněné k vymáhání pohledávek vůči Klientovi;
  - i) údaje budou předány spolupracujícím osobám za účelem splnění kteréhokoliv závazku Crea Pay (zejména banky, jiné finanční instituce, Poskytovatel platební karty apod.);
  - j) údaje budou předány třetí osobě na základě Platebního příkazu Klienta; nebo
  - k) údaje budou předány kterékoli jiné osobě za účelem zamezení vzniku škod na straně Crea Pay nebo Klienta.
- 4.1.3** Za účelem získání bližších informací ohledně konkrétní Platební transakce Klient dává své svolení ke kontaktování ze strany Crea Pay. Tato možnost bude Crea Pay využita za účelem objasnění nebo potvrzení Platebních transakcí, které Crea Pay vyhodnotí jako nejasná nebo riziková. Odmítnutí poskytnutí těchto informací nebo jejich neposkytnutí ve stanovení lhůtě je důvodem pro okamžité ukončení Smluvního vztahu.

- 4.1.4** Crea Pay chrání osobní a důvěrné údaje Klienta v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a dále v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Crea Pay se dále zavazuje zachovávat mlčenlivost o údajích Klienta týkajících se jeho Platebních transakcí, jeho podnikání, jeho klientů i o dalších údajích Klienta, které nejsou veřejně dostupné.
- 4.1.5** Povinnosti uvedené v tomto článku zůstávají v platnosti i po skončení Smluvního vztahu.

## **5 Odpovědnost za škodu**

- 5.1.1** V případě porušení povinností vyplývajících ze Smluvního vztahu bude strana, která se porušení povinností nedopustila, oprávněna požadovat náhradu škody po druhé smluvní straně v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, není-li ve Smlouvě nebo VOP stanoveno jinak.
- 5.1.2** Crea Pay neodpovídá za škody způsobené zejména v důsledku událostí nebo situací, které Crea Pay nemůže nijak ovlivnit a které nastaly nezávisle na její vůli (zejména, nikoliv však výlučně působení tzv. vyšší moci nebo jednání třetích osob – hackerské útoky, podvodná jednání apod.).
- 5.1.3** Klient odškodní Crea Pay za jakoukoli škodu, odpovědnost, vznesený nárok nebo náklady (včetně nákladů za právní pomoc), které Crea Pay utrpí v souvislosti se svým řádným jednáním na základě příkazu Klienta.
- 5.1.4** Klient je odpovědný za dodržení veškerých povinností stanovených mu Smlouvou, VOP, Integrovaným manuálem, obecně závaznými právními předpisy a případně jakýmkoliv dalšími dokumenty uvedenými ve Smlouvě. Crea Pay nenesе žádnou odpovědnost vyplývající z nedodržení povinností Klientem vyplývajících pro něj dle předchozí věty.
- 5.1.5** Crea Pay neodpovídá za škodu způsobenou případným duplicitním zadáním Platebního příkazu Klientem.
- 5.1.6** Crea Pay není odpovědná za jakoukoli škodu, kterou Klient utrpí v důsledku poskytnutí Nesprávných údajů (Klientem nebo Oprávněnou osobou) nebo pozdního poskytnutí údajů vyžádaných ze strany Crea Pay.
- 5.1.7** Crea Pay není odpovědná za škodu způsobenou nedodržením instrukcí a povinností stanovených Integrovaným manuálem nebo v případě, že instrukce zadané Plátcem nebyly zadány ve formátu stanoveném Integrovaným manuálem.
- 5.1.8** Crea Pay neodpovídá za škodu a není povinna k její náhradě v případě, že škoda vznikne v důsledku jednání Klienta, které může spočívat i v opomenutí, či důsledků jednání jeho Zákazníků. Crea Pay též neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku pochybení Klienta ani v případě, že Klient mohl vzniku škody zabránit včasným zásahem.
- 5.1.9** Crea Pay neodpovídá za případné škody způsobené v souvislosti s Platební bránou v případě nedostatečné ochrany dat a údajů na Portále.

## **6 Chargeback**

- 6.1.1** Veškeré transakce provedené prostřednictvím Platební brány mohou být předmětem Chargebacku.

- 6.1.2** Obchodník je odpovědný za plnění svých veškerých závazků vůči Zákazníkům, a to alespoň v rozsahu stanoveném obecně závaznými právními předpisy. Klient – Obchodník je povinen plnit své závazky vůči svým Zákazníkům řádně a včas.
- 6.1.3** Obchodník je povinen zajistit, aby v případě reklamace ze strany Zákazníka nebyla reklamace zamítnuta z důvodu, že zboží nebo služby byly uhrazeny prostřednictvím Platební brány.
- 6.1.4** V případě, že Zákazník, Poskytovatel platební karty nebo zpracovatel karetní transakce nesouhlasí s provedením konkrétní transakce a obrátí se na Crea Pay, je Obchodník povinen na žádost Crea Pay bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů předložit veškeré dokumenty, které má k dispozici ke konkrétní transakci mezi ním a Zákazníkem spolu s dokumenty prokazujícími dodání zboží nebo poskytnutí služby.
- 6.1.5** Pokud byla Klientovi ze strany Crea Pay převedena platba, na kterou neměl Klient nárok, může Crea Pay požadovat její zpětnou úhradu nebo může tuto platbu strhnout z Platebního účtu Klienta.
- 6.1.6** Obchodník si je vědom, že při rozporování transakce nebo při provedení Chargebacku Zákazníkem, Poskytovatelem platební karty nebo zpracovatelem platební transakce mohou být Crea Pay účtovány poplatky za zpracování žádosti nebo Chargebacku. Tyto poplatky je Crea Pay oprávněna přeúčtovat Obchodníkovi. Obchodník s tímto postupem výslovně souhlasí.

## **7 Komunikace**

- 7.1.1** Komunikace mezi Klientem a Crea Pay je možná prostřednictvím:
- a) Internetového bankovníctví;
  - b) ověřené telefonické komunikace;
  - c) e-mailu.
- 7.1.2** Primárním způsobem komunikace mezi Klientem a Crea Pay je zasílání elektronických zpráv prostřednictvím Internetového bankovníctví. Zprávy odeslané prostřednictvím Internetového bankovníctví se považují za doručené při nejbližším následujícím přihlášení Klienta (není-li ve Smlouvě nebo VOP výslovně stanoveno jinak).
- 7.1.3** Pro ověřenou telefonickou komunikaci je Klient povinen potvrdit svoji totožnost prostřednictvím hesla pro telefonickou komunikaci, které si zvolil při uzavření Smlouvy. Crea Pay je oprávněna ověřit a potvrdit totožnost Klienta dalšími dotazy ohledně údajů Klienta, a to dle svého uvážení. Klient je za účelem potvrzení své totožnosti povinen tyto údaje poskytnout. Ověřenou telefonickou komunikaci se Klient zavazuje využít za účelem i) blokace Ověřovacích údajů nebo ii) zajištění vydání nových Ověřovacích údajů.
- 7.1.4** E-mailová komunikace je povolena výhradně z a na adresy uvedené ve Smlouvě a na Webových stránkách. Crea Pay si vyhrazuje právo v každém konkrétním případě vyhodnotit a v každé konkrétní záležitosti posoudit, zda je e-mailová komunikace dostatečně bezpečnou formou komunikace pro konkrétní účel.



- 7.1.5** Klient uzavřením Smlouvy potvrzuje, že si je vědom, že Crea Pay uchovává obsah veškeré komunikace s Klientem, a to dle dostupných a možných technických způsobů uložení. Klient uzavřením Smlouvy s těmito záznamy uděluje svůj souhlas. Crea Pay je oprávněna využít těchto záznamů k hájení svých zájmů nebo splnění informačních povinností vůči třetím osobám dle Smlouvy, AML pravidel nebo VOP.

## **8 Ustanovení společná**

- 8.1.1** Crea Pay bude účtovat poplatky související s poskytovanými službami v souladu se Smlouvou a Sazebníkem poplatků. Za služby nedefinované Smlouvou, Sazebníkem poplatků nebo VOP mohou být Klientovi účtovány poplatky určené Crea Pay a předem sdělené Klientovi.
- 8.1.2** Za účelem vyúčtování poplatků bude Crea Pay oprávněna strhnout poplatky kdykoliv z kteréhokoliv Platebního účtu Klienta. Pokud Klient nemá žádný Platební účet vedený v měně, ve které Crea Pay účtuje příslušné poplatky, je Crea Pay oprávněna strhnout příslušné částky z jiného Platebního účtu Klienta, a to za kurz určený Crea Pay.
- 8.1.3** Klient a Crea Pay se výslovně dohodli, že Crea Pay je oprávněna započíst jakoukoli peněžní pohledávku, kterou eviduje za Klientem, proti jakýmkoli peněžitým pohledávkám Klienta vůči Crea Pay, a to bez ohledu na to, zda jsou tyto pohledávky splatné či nikoliv a bez ohledu na to, ze kterého právního titulu vyplývají.
- 8.1.4** Klient není oprávněn postoupit svá práva ani povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Crea Pay. Crea Pay je oprávněna postoupit kterékoliv své povinnosti ze Smluvního vztahu na třetí osobu i bez souhlasu Klienta. O takovém postoupení však Crea Pay Klienta bez zbytečného odkladu informuje.

## **9 Ustanovení závěrečná**

- 9.1.1** Právní vztahy vzniklé mezi Crea Pay a Klientem se řídí Smlouvou (a dokumenty ve Smlouvě uvedenými), VOP a obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 9.1.2** Klient i Crea Pay se zavazují případné spory, vzniklé v souvislosti se službami poskytovanými na základě Smlouvy, řešit smírnou cestou a prostřednictvím dohody s přihlédnutím k oprávněným zájmům obou stran. Nebude-li taková dohoda možná, je k řešení sporu příslušný obecný soud Crea Pay dle obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 9.1.3** V zájmu zlepšení kvality služeb poskytovaných Crea Pay, v návaznosti na vývoj právního prostředí, rozvoj technologií nebo jiné důvody hodné zvláštního zřetele, je Crea Pay je oprávněna kdykoliv jednostranně změnit znění VOP. Klient s touto možností výslovně souhlasí. V případě změny VOP se Crea Pay zavazuje informovat Klienta alespoň 2 (dva) měsíce přede dnem účinnosti změny VOP. Crea Pay bude informovat Klienta zveřejněním nového znění VOP na Webových stránkách a v některých případech i prostřednictvím zprávy zaslané prostřednictvím Internetového bankovníctví. V případě, že Crea Pay neobdrží výslovné sdělení, že Klient se změnou VOP nesouhlasí, bude se na nové znění VOP hledět jako by bylo Klientem odsouhlaseno. Nebude-li Klient se změnou VOP souhlasit, je oprávněn podat výpověď v souladu s ustanovením 2.3.2. VOP.
- 9.1.4** Organem dohledu nad činností společnosti Crea Pay je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz). Klient má právo obrátit se na tento orgán dohledu.

- 9.1.5** Klient uzavřením Smlouvy potvrzuje, že mu byly před uzavřením Smluvního vztahu poskytnuty veškeré potřebné a požadované předsmluvní informace důležité pro jeho rozhodnutí ohledně uzavření Smlouvy. Uzavřením Smlouvy dále Klient potvrzuje, že se s dostatečným předstihem důkladně seznámil s těmito VOP, jejichž obsah považuje za srozumitelný a určitý a že práva a povinnosti z VOP vycházející jsou Klientovi zcela zřejmá.
- 9.1.6** Vznikne-li mezi Klientem a Crea Pay spor při poskytování platebních služeb, je Klient oprávněn obrátit se s návrhem na řešení sporu na finančního arbitra působícího dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.1.7** Bude-li některé ustanovení VOP nebo kterákoliv jejich část shledána neplatnou, neúčinnou nebo nevymahatelnou, nemá taková skutečnost žádný vliv na platnost, účinnost či vymahatelnost ostatních ustanovení VOP. V takovém případě se Crea Pay zavazuje nahradit takové ustanovení, ustanovením platným a účinným, které se svým obsahem a smyslem bude co možná nejvíce blížit neplatnému nebo neúčinnému ustanovení. Neníli takové nahrazení možné, bude na příslušnou situaci užito ustanovení příslušných právních předpisů, které nejuvýstižněji a v co nejvyšší možné míře odpovídají úmyslu vyplývajícímu z takového neplatného, neúčinného či nevymahatelného ustanovení.
- 9.1.8** Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. července 2022.