

## **Ogólne Warunki Handlowe Fortissimo, sp. z o.o.** **ważne od 1 lutego 2021 roku**

### **I. Postanowienia ogólne**

1. Ogólne Warunki Handlowe Fortissimo, spol. s r.o., wydane zgodnie z § 1751 i następnymi ustawy nr. 89/2012 Dz.U. Kodeksu Cywilnego (dalej „**OWH**”) regulują podstawowe warunki, wg. których Usługodawca świadczy swoim Klientom usługi w zakresie wymiany walutowej oraz dokonywania płatności (dalej „**usługi**”).
2. Usługodawca świadczy Klientowi usługi na podstawie umowy ramowej (dalej „**UR**”) oraz jednorazowych umów – zleceń (dalej tylko „**UJ**”) zawartych pomiędzy Usługodawcą a Klientem (razem tylko „**Umowa**”) i OWH, które są częścią składową umowy. O ile z Umowy nie wynika inaczej, mają uzgodnienia Umowy pierwszeństwo przed uzgodnieniami OWH.
3. Informacje o Usługodawcy: Fortissimo, spol. s r.o. (sp. z o.o.), ul. Husova 282, Staré Město, 739 61 Třinec, RC, (zgodnie z polską pisownią „Trzyniec”), NIP CZ 63321521, Wpis do Rejestru Handlowego prowadzonego przez Sąd Okręgowy w Ostrawie, oddział C, wkładka 8296 („**Usługodawca**”), e-mail [info@walutyonline.pl](mailto:info@walutyonline.pl), <http://www.walutyonline.pl>
4. Usługodawca posiada zezwolenie na działalność instytucji płatniczej, które zostało wydane przez CNB (Czeski Bank Narodowy) pod nr. 2011/4522/570. Usługodawca uprawniony jest do świadczenia usług wg. § 3 odst. 1 lit. c), e) i f) ZPS.  
Klient deklaruje, że był przez Usługodawcę poinformowany o zawartości Umowy, OWH i Cennika, ma informacje dotyczące Usługodawcy, podstawowe informacje o świadczonych usługach oraz inne ważne informacje dotyczące świadczonych usług (dalej „**ważne informacje**”).
5. Wszystkie ważne informacje są dostępne na stronach internetowych Usługodawcy.
6. Klient wyraża zgodę na to, że o każdej ważnej zmianie informacji lub innych ważnych zmianach będzie poinformowany za pośrednictwem stron internetowych Usługodawcy lub za pośrednictwem systemu płatniczego ePay24 lub FortiPay o ile będzie jego Użytkownikiem. Klient deklaruje, iż ma dostęp do internetu, usługę regularnie wykorzystuje i ma możliwość zaznajomienia się z podanymi informacjami na stronach internetowych przed każdorazowym skorzystaniem z usług.
7. Klient i Usługodawca uzgodnili ze sobą jako satndartowy sposób komunikacji i standartowy sposób przekazywania informacji związanych z Umową, e-mailową korespondencją. E-mailowa korespondencja będzie od strony Usługodawcy odsyłana na e-mailowy adres podany przez Klienta. Klient wyraża zgodę na przesyłanie e-mailowych i listowych przekazów związanych z ofertą usług Usługodawcy.
8. Klient ma możliwość wybrać język komunikacji w związku ze świadczonymi usługami. Tymi językami są język polski, czeski i angielski. W wybranym przez Klienta języku przesłana zostanie Umowa, OWH, Cennik i inne ważne informacje.

### **II. Definicje podstawowych pojęć**

1. **Klient** – to podmiot, który z Usługodawcą zawarł Umowę na podstawie której świadczona są usługi.
2. **Użytkownik** – Klient lub osoba upoważniona przez Klienta do podejmowania działań związanych z Umową.
3. **Wykaz Użytkowników** – wykaz osób upoważnionych do działania w imieniu Klienta w stosunkach transakcji na podstawie niniejszej Umowy Ramowej i Ogólnych Warunków Handlowych z Usługodawcą z podaniem ich ustawa wymaganych danych identyfikacyjnych i wzorów podpisów.
4. **Usługi płatnicze** – usługi płatnicze wg. § 3 odst. 1 lit. a), b), c), e) i f) ZPS, do świadczenia których Usługodawca jest uprawniony na podstawie zezwolenia CNB.
5. **Transakcja płatnicza** – przelew środków pieniężnych na/z KPK.
6. **Nakaz płatniczy (zlecenie płatnicze)** – zlecenie Klienta do dokonania transakcji płatniczej zgodnie z § 2 odst. 3 lit. d) ZPS.
7. **Warunkowe Zlecenie Płatnicze (WZP)** - zlecenie płatnicze dla kursu wymiany walut, który aktualnie nie jest dostępny.
8. **Konto Płatnicze Klienta (KPK)** – konto ewidencyjne prowadzone przez Usługodawcę dla Klienta, które służy do ewidencji środków pieniężnych Klienta powierzonych Usługodawcy w celu dokonywania transakcji płatniczych. KPK może być prowadzone w walutach, które są w Spisie walut.
9. **ePay24** – środek płatniczy, za pośrednictwem którego można podawać zlecenia płatnicze; za pośrednictwem Pay24 można śledzić aktualny stan oraz historię transakcji na KPK.
10. **FortiPay** – aplikacja mobilna nawiązująca na środek płatniczy ePay24, za pośrednictwem której można składać Usługodawcy zlecenia płatnicze; za pośrednictwem FortiPay można monitorować bieżące saldo i historię transakcji na KPK.
11. **Dane do logowania** – nazwa użytkownika i hasło, których używa Klient w pierwszym kroku weryfikacji dwuetapowej przy wejściu na ePay24 lub FortiPay.
12. **Zweryfikowany numer telefonu** – numer telefonu kontaktowego przekazany przez Klienta Usługodawcy w UR.
13. **Bezgotówkowa transakcja walutowa** – skup lub sprzedaż środków pieniężnych w własnej lub obcej walucie za środki pieniężne w innej walucie, który dzieje się bezgotówkowym przelewem z/na KPK.
14. **Waluta dyspozycyjna** – to waluta, którą Klient wysłał/wysłała Usługodawcy w celu realizacji jego nakazu płatniczego (zlecenia przelewu).
15. **Waluta wysyłana** - to waluta, którą Usługodawca na zlecenie Klienta wysłał na konto rachunku przyjmującego.
16. **Konwersja walutowa** – bezgotówkowa transakcja walutowa, przewalutowanie; w przypadku, że Waluta Dyspozycyjna oraz Waluta Wysyłana różnią się Usługodawca przeprowadzi Konwersję Walutową według kursu, jaki oferuje system handlowy zaakceptowany przez Klienta w zleceniu dokonania płatności.
17. **Limit Transakcji Niezabezpieczonej (LTN)** - to maksymalna wartość pojedynczej transakcji płatniczej obejmującej konwersję waluty, którą może Klient uzgodnić bez złożenia kaucji.
18. **Limit Środka Płatniczego (LSP)** – to limit wielkości środków płatniczych, które mogą być wysyłane z wykorzystaniem ePay24 lub FortiPay za jeden dzień roboczy. LSP wyrażony jest w walucie EUR i ustalony przez Usługodawcę w wysokości 100.000 EUR. Wysokość limitu może być przez Usługodawcę zmieniona po uprzednim informowaniu Klienta o dokonaniu zmiany poprzez Strony internetowe.
19. **Limit Transakcji (bezugotówkowej) Użytkownika (LTU)** – to limit wielkości bezgotówkowych środków płatniczych, które mogą być wysyłane przez Użytkownika za pośrednictwem akceptowanego kanału komunikacyjnego w przeciągu siedmiu po sobie idących dni kalendarzowych. Wysokość limitu może być różna dla różnych Użytkowników jednego Klienta. Początkowo limit ustawiony jest na wartość nieograniczoną.
20. **Limit Transakcji (gotówkowej) Użytkownika (LTG)** – to limit środków gotówkowych możliwych do pobrania z konta płatniczego w przeciągu siedmiu kolejnych dni. Limit określa właściciel konta płatniczego wszystkim swoim Użytkownikom w liście osób uprawnionych. Początkowo limit ustawiony jest na wartość zerową.

21. **Błędny zapis płatności Klienta** - środki finansowe Klienta przypisane na rachunek określony przez Usługodawcę, którego identyfikator nie zgadza się z identyfikatorem przypisanym w Umowie Ramowej, względnie w Umowie o pojedynczej transakcji płatniczej.
22. **Błędne zlecenie wysłanej płatności** - nakaz płatniczy Klienta, do realizacji którego bank wysyłający ustosunkował się odmownie, ewentualnie który później Klient korygował, uzupełniał lub kwestionował.
23. **Lista dostępnych walut** - CZK, EUR, USD, PLN, GBP, CHF, AUD, CAD, SEK, NOK, DKK, HUF. Lista dostępnych walut może ulec zmianie, aktualna Lista dostępnych walut umieszczona jest na Stronach internetowych.
24. **Moment blisko końca czasu pracy** w rozumieniu § 158 ZPS został określony na godz. 15:45.
25. **Czas pracy Usługodawcy** - od 8:00 do 16:00 w dni robocze (w Republice Czeskiej)
26. **Strony internetowe** - adres stron internetowych Użytkownika [www.walutyonline.pl](http://www.walutyonline.pl)
27. **ZPS** - ustawa o rozliczeniach płatniczych.
28. **ZAML** - ustawa nr. 253/2008 Sb., o przeciwdziałaniu legalizacji prania brudnych pieniędzy i finansowania terroryzmu.

### III. Prawa i obowiązki

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług z fachowym zaangażowaniem zgodnie ze zleceniami Klienta.
2. Klient zobowiązany jest współpracować ściśle z Usługodawcą przy pełnieniu jego obowiązków według Umowy, zwłaszcza przekazać Usługodawcy wszystkie odnośne informacje i podkłady.
3. Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się na to, że w związku z Umową Usługodawca lub jemu umownie zobowiązana osoba, i to również zagraniczna, kolekcjonuje, opracowuje i przechowuje jego dane osobowe, włącznie z numerem PESEL, w zakresie potrzebnym do wymagania praw i pełnienia obowiązków płynących z Umowy i te czynności będzie wykonywać przez cały czas jej trwania, lub trwania związków prawnych wypływających lub łączących się z Umową. Usługodawca zobowiązuje się dotrzymać wszystkie obowiązki płynące z ustawy nr. 101/200 Dz. U. RC o ochronie danych osobowych.
4. Usługodawca uprawniony jest odmówić świadczenia usług o ile:
  - 4.1. Obie strony Umowy nie uzgodnią wszystkich warunków jej świadczenia
  - 4.2. Klient nie dotarczy Usługodawcy na czas wszystkich informacji i podkładów niezbędnych do zrealizowania wymaganych usług lub
  - 4.3. O ile tak wynika z innej ustawy
5. Usługodawca nie jest zobowiązany do przyjęcia dokumentu, którego autentyczność, zupełność czy wiarygodność jest wątpliwa i który przez Usługodawcę uważany jest za niezbędny do rzetelnego wykonania wymaganej usługi. W takim razie Usługodawca upoważniony jest do wymagania od Klienta innych informacji i dokumentów, które uważa za potrzebne dla zweryfikowania autentyczności, zupełności czy wiarygodności danej informacji czy dokumentu.. Usługodawca uprawniony jest do wymagania uwierzytelnionego podpisu Klienta lub przez niego upoważnionej osoby. Klient zobowiązany jest w takim razie prośbę Usługodawcy wypełnić.
6. Usługodawca zrealizuje tylko takie nakazy płatnicze Klienta, które są zupełne, właściwe, konkretne, zrozumiałe i dokonane zgodnie z ZPS, Umową i OWH.
7. Klient nie jest uprawniony bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy do przeniesienia, podania w zastaw, udostępnienia lub jakkolwiek inaczej obciążyć prawa i obowiązki wynikające dla niego z Umowy.
8. Osoby zapisane z Wykazie Użytkowników upoważnione są w imieniu Klienta i na jego konto do przyjmowania usług, podpisywania zleceń i nakazów płatniczych. Osoby te jednak nie są uprawnione do przeprowadzania jakichkolwiek zmian w Umowie, o ile nie są do tego uprawnione na podstawie specjalnego pełnomocnictwa wydanego przez Klienta.
9. Klient zobowiązany jest reklamować błędnie podane informacje podane w dokumentach przyjętych od Usługodawcy bez nieuzasadnionej zwłoki bezpośrednio po ich otrzymaniu. O ile tak nie uczyni, rozumiane jest, że Klient wyraża zgodę na wszystkie informacje podane w dokumentach.
10. Klient jest upoważniony do uzyskania od Usługodawcy na podstawie swojej pisemnej prośby brzmienie Umowy Ramowej oraz inne informacje podane w ZPS. Usługodawca odeśle na adres mailowy Klienta bez zbędnej zwłoki kopię Umowy, OWH oraz cennik, ewentualnie inne wymagane przez Klienta informacje.

### IV. Założenie i prowadzenie KPK

1. Usługodawca założy Klientowi KPK po zawarciu Umowy. KPK służy do ewidencji środków pieniężnych powierzonych Użytkownikowi w związku z dokonywaniem i ewidowaniem transakcji płatniczych dokonanych Usługodawcą na zlecenie Klienta zgodnie z Umową.
2. KPK poszczególnych Klientów identyfikowane są numerem Umowy, który Usługodawca przydzieli Klientowi.
3. Środki pieniężne prowadzone na KPK nie podlegają oprocentowaniu.
4. W celu zapewnienia większego bezpieczeństwa Usługodawca może przydzielić Klientowi hasło, które Klient zobowiązany będzie zachować w tajemnicy i zabronić ujawnieniu osobom trzecim. Podczas kontaktu telefonicznego osoba upoważniona Usługodawcy może kiedykolwiek zażądać o podanie prawidłowego hasła. O ile Klient odmówi podanie hasła lub poda błędne hasło, osoba upoważniona Usługodawcy taki kontakt telefoniczny zakończy.
5. Przez podpisanie Umowy Klient wyraża zgodę na udostępnianie wyciągu z KPK za pośrednictwem środka płatniczego ePay24 lub FortiPay, o ile jest jego użytkownikiem, lub przesyłanie e-mailem w innych przypadkach. O ile nie zostało uzgodnione inaczej, wyciągi z KPK przesyłane są co miesiąc, zawsze do 30 dni od zakończenia danego miesiąca. Klient zobowiązany jest do zkontrolowania wyciągu z KPK bez zbędnej zwłoki i w przypadku, że stwierdzi jakikolwiek błąd, oznajmić Usługodawcy taki błąd najpóźniej do 30 dni od daty otrzymania wyciągu. O ile Klient w podanym terminie nie oznajmi Usługodawcy stwierdzony błąd przyjmuje się, że informacje podane w wyciągu zaakceptował, jako poprawne. O ile na KPK w danym miesiącu kalendarzowym nie zajdzie żadna transakcja płatnicza, wyciąg nie będzie Klientowi przesłany.
6. KPK można używać zwłaszcza do następujących operacji:
  - 6.1. Kredytowe
    - 6.1.1. Przyjęcie płatności na konto płatnicze Klienta
    - 6.1.2. Konwersja zgodnie z poleceniem Klienta (strona kredytowa)
    - 6.1.3. Złożenie kaucji na wypadek ponadlimitowego nakazu płatniczego
  - 6.2. Debetowe
    - 6.2.1. Odpisanie płatności na rzecz przyjmującego zgodnie z poleceniem Klienta
    - 6.2.2. Konwersja zgodnie z poleceniem Klienta (po stronie debetowej)
    - 6.2.3. Rozliczenie kaucji na wypadek ponadlimitowego nakazu płatniczego.
    - 6.2.4. Opłaty za świadczone usługi według aktualnego cennika
7. Opłaty, które Klient jest zobowiązany zapłacić za poszczególne usługi, podane są w aktualnym Cenniku usług Usługodawcy, który opublikowany jest na stronach internetowych. Cennik może być zmieniony, o zmianach cennika będzie Klient

poinformowany conajmniej na 2 miesiące przed nabyciem jego ważności. Procedura wg punktu 2,3,4 będzie zastosowana analogicznie.

8. Wszelkie operacje ze środkami pieniężnymi Klienta na KPK mogą być dokonane jedynie przez Użytkownika. Tym nie jest naruszone prawo Usługodawcy jednostronnie inkasować ewentualne należne opłaty, kary umowne i jakiegokolwiek inne zobowiązania Klienta wobec Usługodawcy, które mają związek ze świadczeniem usług Klientowi.
9. Aktualną wysokość środków dyspozycyjnych na KPK poda Usługodawca w razie zainteresowania Klientowi telefonicznie po jego należytym zidentyfikowaniu. Na prośbę Klienta Usługodawca wyśle kiedykolwiek aktualny wyciąg z KPK na zarejestrowany adres mailowy lub w postaci wydruku na adres korespondencyjny. Cena przesłania informacji określona jest w aktualnym cenniku.
10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane przez nieostrożność, czy niedbałość Klienta przy korzystaniu z KPK.
11. Automatyczne rozliczenie salda KPK. Automatyczne rozliczenie salda KPK oznacza wypłatę środków pieniężnych prowadzonych na KPK po potrąceniu opłaty w oparciu o aktualny Cennik na rachunek bankowy Klienta, z którego wysłano płatność identyfikacyjną. W przypadku, gdy dodatkowo saldo KPK będzie w innej walucie aniżeli waluta weryfikowanego konta bankowego, kwota ta zostanie wymieniona według stawki CNB obowiązującej w dniu automatycznego rozliczenia salda KPK. Usługodawca jest upoważniony do zastosowania automatycznego rozliczenia salda KPK tylko w następujących sytuacjach:
  - 11.1. Na KPK nie została zrealizowana żadna operacja wg punktu IV.6. w przeciągu ostatnich 365 dni lub
  - 11.2. Klient nie jest rezydentem podatkowym Republiki Czeskiej, a na dwa dni robocze przed końcem roku kalendarzowego jego KPK wykazuje dodatnie saldo.

## V. Usługi płatnicze bezgotówkowe

1. Usługodawca realizuje usługi płatnicze na podstawie nakazów płatniczych zadanych przez Klienta. Usługodawca realizuje zwłaszcza nakazy płatnicze połączone z bezgotówkową wymianą walut, czyli przewalutowaniem. O ile nie zaistnieje stan opisany w art. V.4. są nakazy płatnicze zrealizowane w Czasie pracy.
  - 1.1. Odesłanie płatności
    - 1.1.1. Klient określa:
      - Rodzaj i ilość Wysyłanej waluty (lub tylko rodzaj Wysyłanej waluty)
      - Opis rachunku przyjmującego wysyłanej płatności
      - Rodzaj waluty dyspozycyjnej (lub rodzaj i ilość Dyspozycyjnej waluty), którą Klient powierzył/powierzy Usługodawcy w celu realizacji jego nakazu płatniczego.
    - 1.1.2. Usługodawca przed autoryzacją nakazu przez Klienta uzupełni:
      - Kurs wymiany dyspozycyjnej waluty na walutę wysyłaną (w przypadku, gdy waluta dyspozycyjna i wysyłana się różnią);
      - Wyliczenie opłat za świadczone usługi,
      - Wielkość waluty dyspozycyjnej, która zostanie Klientowi odpisana z jego konta płatniczego w celu realizacji jego nakazu płatniczego.
      - Identyfikacja rachunku oraz podanie jednoznacznego identyfikatora do wysłania środków w celu realizacji nakazu płatniczego Klienta, jeżeli na koncie płatniczym Klienta nie ma odpowiedniej ilości dyspozycyjnej waluty.
      - Maksymalny termin do realizacji płatności Klienta.
  - 1.2. Przyjęcie płatności
    - 1.2.1. Płatność na KPK może być zrealizowana
      - Przelewem bezgotówkowym na rachunek Usługodawcy w odpowiedniej walucie
      - Wkładem gotówkowym na rachunek Usługodawcy w odpowiedniej walucie prowadzony w banku (w takim razie przyjęcie gotówki nie jest usługą Usługodawcy lecz banku i bank może za tą usługę pobierać osobne opłaty)
      - Wkładem gotówkowym na konto płatnicze w odpowiedniej walucie za pośrednictwem kantorów wymiany walut Usługodawcy.
    - 1.2.2. Klient lub nadawca płatności jest zobowiązany oznaczyć płatność, której dokonuje w celu wpłaty środków na swoje KPK przypisanym niepowtarzalnym identyfikatorem.
      - Identyfikatorem nie zgłoszonej wpłaty na KPK jest numer Umowy Ramowej Klienta.
      - Identyfikatorem wpłaty Klienta, która wiąże się na Klientem zlecony nakaz płatniczy jest przez Usługodawcę przypisany symbol zmienny płatności (identyfikator płatności)
2. Reguły zawarcia i rozliczenia bezgotówkowej wymiany walut
  - 2.1. Jeżeli nakaz płatniczy Klienta obejmuje konwersję z waluty dyspozycyjnej na walutę wysyłającą na korzyść odbiorcy, Klient zobowiązany jest do zapewnienia na swoim koncie płatniczym w dyspozycyjnej walucie wystarczające środki do realizacji wymaganej konwersji najpóźniej w dzień płatności nakazu płatniczego.
  - 2.2. W przypadku, że Klient nie wypełni tego zobowiązania w rozumieniu punktu V.2.1., to
    - 2.2.1. Usługodawca nie może zrealizować nakazu płatności zleconego Klientem i jest zwolniony z wszystkich swoich zobowiązań, które na siebie przyjął przyjęciem tego nakazu płatniczego
    - 2.2.2. Usługodawca może wycofać się z wynegocjowanych transakcji z obcą walutą i Klientowi naliczać opłatę za stornowanie zleconego nakazu płatniczego z konwersją zgodnie z obowiązującym cennikiem.
  - 2.3. Jeżeli Klient i Usługodawca wyrażą zgodę z odpowiednim przedłużeniem terminu płatności nakazu płatniczego Klienta, Klient respektuje również przedłużenie wszystkich terminów ustawowych (§ 168 do § 171 ZPS).
  - 2.4. Usługodawca stosuje limity LTN. Tabela z aktualnymi limitami dla poszczególnych walut jest dostępna na stronie internetowej Usługodawcy [www.walutyonline.pl](http://www.walutyonline.pl)
  - 2.5. Przyjęcie nakazu płatniczego z konwersją z dyspozycyjnej waluty na walutę wysyłaną na rzecz odbiorcy w wysokości przekraczającej LTN (zgodnie z punktem nr 26.1. Ogólnych Warunków Handlowych) wymaga uprzedniego złożenia kaucji na wypadek, kiedy Klient nie wywiązuje się ze swojego zobowiązania zgodnie z punktem V.2.1. Warunki:
    - 2.5.1. Wysokość kaucji wynosi 4% przelewanych środków w dyspozycyjnej walucie.
    - 2.5.2. Jednoznacznym identyfikatorem wpłaty w celu złożenia kaucji na konto płatnicze Klienta jest ośmiocyfrowy kod Umowy Ramowej Klienta.
    - 2.5.3. Kaucja zostaje zablokowana na koncie płatniczym Klienta do czasu uregulowania planowanego ponadlimitowego transferu środków pieniężnych lub do czasu, kiedy Klient zleci nakaz do jej uwolnienia.
    - 2.5.4. Kaucja powinna być zwolniona do pełnej dyspozycji Klienta, jeżeli na nią nie jest wiązana realizacja zobowiązania Klienta wynikającego z przyjętego nakazu płatniczego z konwersją.

- 2.5.5. Polecenia w wysokości ponad Limit transakcji niezabezpieczonej można zlecać tylko
- po złożeniu kaucji w odpowiedniej wysokości,
  - osobiście, przekazaniem nakazu płatniczego podpisanego zgodnie z wzorem podpisu lub telefonicznie z wysłaniem skanu nakazu płatniczego podpisanego zgodnie z wzorem podpisu
  - o ile z Klientem nie uzgodniono inaczej
3. Autoryzacja nakazu - zgoda Klienta na dokonanie transakcji w poszczególnych przypadkach jest przyznawana w następujący sposób:
- 3.1. Osobiście – nakaz płatniczy powinien być przekazany Usługodawcy osobiście w siedzibie Spółki lub w kantorze wymiany walut Usługodawcy i powinien być podpisany przez osobę upoważnioną według wzoru podpisu.
- 3.2. Korespondencyjnie – nakaz płatniczy powinien być przekazany Usługodawcy do siedziby Spółki korespondencyjnie na adres poczty elektronicznej [platnosci@walutyonline.pl](mailto:platnosci@walutyonline.pl) i powinien być podpisany przez osobę upoważnioną przez według wzoru podpisu.
- 3.3. Telefonicznie – można zlecić tylko polecenie za pomocą wyznaczonych linii telefonicznych po przekazaniu swoich danych identyfikacyjnych imię i nazwisko /nazwa firmy, data urodzenia/ REGON, ewentualnie hasło telefoniczne. Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się z tym, że Usługodawca może sporządzać zapis dźwiękowy komunikacji telefonicznej z Klientem. Nakaz płatniczy zlecony telefonicznie potwierdzony jest przez Usługodawcę, przy czym potwierdzenie jest Klientowi przesłane e-mailem i obejmuje wszystkie parametry zlecenia płatniczego Klienta, włącznie z parametrami ewentualnej bezgotówkowej wymiany walut. Dokonaniem płatności według potwierdzenia Klient autoryzuje swoje telefoniczne zlecenie.
- 3.4. Elektronicznie – nakaz zlecony za pomocą środka płatniczego ePay24 lub FortiPay – wysłaniem kodu weryfikacyjnego za pomocą SMS na zarejestrowany numer telefonu komórkowego, Klient wysyła kod w potwierdzającej wiadomości do nim wygenerowanego nakazu płatniczego i wysłany do przetwarzania za pośrednictwem środka płatniczego.
4. Warunkowe zlecenie płatnicze (WZP). Jeśli Klient jest zainteresowany wprowadzeniem Zlecenia płatności z funkcją konwersji płatności według kursu, który nie jest aktualnie dostępny w usłudze ePay24 lub FortiPay, obowiązują następujące zasady wprowadzania danych.
- 4.1. WZP można zrealizować:
- 4.1.1. Z KPK na KPK – z Konta Płatniczego Klienta na inne Konto Płatnicze Klienta (własne/osoby trzeciej);
- 4.1.2. Z KPK na ZKB – z Konta Płatniczego Klienta na zewnętrzne konto bankowe (własne/osoby trzeciej).
- 4.2. Klient wprowadza WZP za pośrednictwem usługi ePay24 lub FortiPay, określając następujące elementy:
- 4.2.1. Kwota w walucie dyspozycyjnej przeznaczona do przewalutowania;
- 4.2.2. Konto, na które ma zostać wysłana przeliczona kwota (KPK/zewnętrzne konto bankowe)
- 4.2.3. Wymagany kurs wymiany, który nie znajduje się aktualnie w ofercie Usługodawcy;
- 4.2.4. Kwota w walucie wysyłanej;
- 4.2.5. Data złożenia WZP;
- 4.2.6. Data płatności WZP, czas ważności WZP, nie więcej niż 30 dni; Usługodawca nie gwarantuje, że w okresie obowiązywania WZP Klient otrzyma ofertę zgodnie z 4.2.3;
- 4.3. Za czas przyjęcia WZP uważany jest moment, gdy spełnione są następujące warunki: a) Dostawca otrzymał od Klienta WZP oraz b) Klient wypełnił swoje zobowiązanie do przelania kwoty wg 4.2.1 na KPK (włącznie ze środkami na pokrycie ewentualnych opłat).
- 4.4. Złożenie WZP spowoduje zablokowanie środków na KPK w kwocie określonej w 4.2.1. włącznie z ewentualnymi opłatami; opłaty ustalane są w tym przypadku na dzień złożenia WZP.
- 4.5. W razie spełnienia warunku wg 4.2.3 i zrealizowania WZP, dojdzie do rozliczenia WZP, przewalutowania i odesłania płatności na konto wskazane przez Klienta w terminie zgodnie z OWH.
- 4.6. W razie niespełnienia warunku według 4.2.3. w terminie określonym w 4.2.6, nastąpi automatyczne anulowanie WZP i odblokowanie środków WZP. Kwota w walucie dyspozycyjnej będzie pozostawiona na KPK.
5. O ile w OWH nie zaznaczono inaczej, czas otrzymania zlecenia płatniczego oznacza moment, gdy spełnione są następujące warunki: a) Usługodawca otrzymał zlecenie płatnicze Klienta b) Klient wypełnił swoje zobowiązanie do transferu funduszy (w tym fundusze na pokrycie ewentualnych opłat) na wskazane konto Usługodawcy. Dla wszystkich zleceń wprowadzonych i zatwierdzonych ustalone jest, że o ile zostaną przyjęte po upływie Momentu blisko końca czasu pracy, to uznane będą za przyjęte na początku godzin pracy w następnym dniu roboczym.
6. Odwołanie nakazu płatniczego z podniety Klienta powinno być Usługodawcy przekazane osobiście lub przesłane pisemnie na adres [platnosci@walutyonline.pl](mailto:platnosci@walutyonline.pl). Odwołania nie można podać po przyjęciu potwierdzenia przyjęcia zlecenia płatniczego, odpowiednio po otrzymaniu polecenia zapłaty zgodnie z poprzednim paragrafem. W przypadku zlecenia płatniczego z odroczonym terminem zapadalności, takiego nie można wycofać po upływie czasu pracy bezpośrednio poprzedzającego dnia otrzymania zlecenia płatniczego.
7. Odmowa wykonania nakazu płatniczego jest dopuszczalna wyłącznie zgodnie z ustaleniami ZPS, a Usługodawca informuje Klienta o tym fakcie przesyłając mu pisemną wiadomość na Klientem zarejestrowany e-mail.

## VI. Korzystanie ze środka płatniczego ePay24 oraz FortiPay

1. Klientowi/Użytkownikowi udostępniony jest środek płatniczy ePay24 lub FortiPay i to w ten sposób, że Użytkownik przy założeniu swego Profilu użytkownika (szczegółowe instrukcje na stronach internetowych) i akceptacji Umowy oraz OWH wybierze swoją nazwę użytkownika, hasło do logowania oraz zarejestruje numer swojego telefonu komórkowego, za pośrednictwem którego będzie przyjmował SMS z kodami weryfikacyjnymi nakazów płatniczych.
2. Każdy, logując się do swojego profilu Użytkownika, przez Usługodawcę udostępnionego płatniczego ePay24 lub FortiPay identyfikuje się swą nazwą użytkownika (loginem) i hasłem, jest przez Usługodawcę uważany za w ten sposób zidentyfikowanego Klienta.
3. Nakazy płatnicze zadawane poprzez ePay24 lub FortiPay wymagają następnej autoryzacji wysłanej do Usługodawcy.
4. Usługodawca udostępni Klientowi / Użytkownikowi aplikację mobilną FortiPay. Użytkownik ma możliwość zarejestrowania się w tej aplikacji mobilnej, a następnie wykorzystania jej do realizacji zleceń płatniczych. Procedura rejestracji i korzystania z FortiPay jest dostępna pod adresem <https://www.fortipay.eu/>.
5. Klient / Użytkownik zobowiązany jest chronić swoje dane do logowania oraz swój telefon komórkowy przed nadużyciem, kradzieżą lub nieautoryzowanym użyciem przez osoby trzecie i ponosi pełną odpowiedzialność za ich ewentualne nadużycia i to do momentu, kiedy Usługodawcy zgłosi jego stratę, kradzież lub nieautoryzowane użycie przez osoby trzecie.
6. W przypadku straty lub kradzieży praw dostępu lub praw autoryzacyjnych środka płatniczego ePay24 lub FortiPay Klienta, ten zobowiązany jest zgłosić ten fakt Usługodawcy i to w sposób wg. art. VIII.4.

7. Usługodawca zobowiązany jest zablokować używanie środka płatniczego Klienta, jeżeli Klient zgłosi mu jego stratę, kradzież lub podejrzenie nieautoryzowanego użycia. Od momentu zgłoszenia straty, kradzieży lub nieautoryzowanego użycia personalnych środków ochrony ponosi odpowiedzialność za ich nadużycie Usługodawca.
8. W przypadku niewłaściwej realizacji nakazu płatniczego Klienta z winy Usługodawcy, jest Usługodawca zobowiązany doprowadzić stan konta płatniczego Klienta do stanu przed powstałym błędem.
9. Wniosek płatnika o zwrot kosztów autoryzowanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę reguluje § 103 ZPS.
10. Zalecane parametry techniczne dla wykorzystywania środka płatniczego przez Klienta. W przypadku instrumentów płatniczych ePay24 lub FortiPay do komunikacji między Klientem i Usługodawcą jest zalecane stosowanie standardowej technologii komputerowej, umożliwiającej dostęp do Internetu. Usługodawca zaleca stosowanie przeglądarki internetowej Google Chrome, Internet Explorer w wersji 7.0 i wyższej, lub przeglądarki Mozilla Firefox w dowolnej wersji. Dla podwyższenia bezpieczeństwa komunikacji internetowej Usługodawca zaleca korzystanie z jakościowych środków antywirusowych oraz firewall.

## VII. Transakcje gotówkowe

1. Klient ma możliwość korzystania z usług gotówkowych za pośrednictwem kantorów wymiany walut Usługodawcy. Spis kantorów jest do dyspozycji na stronach internetowych Usługodawcy (patrz. Nasze usługi/Usługi walutowe – Adres, telefon, e-mail, czas pracy).
2. Usługodawca świadczy następujące usługi:
  - 2.1. Wpłata gotówkowa w CZK i w walucie obcej (wg. Listy dostępnych walut – CZK jest walutą krajową)
    - 2.1.1. na konto płatnicze Klienta,
    - 2.1.2. na konto płatnicze osoby trzeciej.
  - 2.2. Wypłata gotówkowa w CZK i w walucie obcej z konta płatniczego Klienta.
    - 2.2.1. Wypłaty gotówki z konta płatniczego Klienta może dokonać jedynie właściciel konta lub osoba upoważniona do transakcji gotówkowych w imieniu Klienta.
    - 2.2.2. Klient lub osoba upoważniona legitymuje się ważnym dowodem tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu stałego).
  - 2.3. Realizacja płatności krajowych (faktura, przekaz pocztowy typu A – wg. czeskich norm płatniczych).
    - 2.3.1. Klient wpłaci gotówkę potrzebną na realizację przelewu krajowego w CZK (CZK jest walutą krajową) razem z opłatą za świadczoną usługę wg. aktualnego cenniku.
    - 2.3.2. Usługodawca przyjmie wpłatę gotówkową oraz odbiór pisemnego zlecenia płatności i potwierdzi Klientowi ich odbiór.
    - 2.3.3. Usługodawca dokona płatności wg. pisemnego zlecenia w trybie D+1.
    - 2.3.4. Płatność jest realizowana poza kontem płatniczym Klienta i nie jest na koncie płatniczym ewidowana.
    - 2.3.5. Usługa może być świadczona również niezarejestrowanym Klientom.

## VIII. Okres rozliczeń, obowiązek informowania

1. Transakcja płatnicza z przewalutowaniem będzie rozliczona bez zbędnej zwłoki zaraz po otrzymaniu środków pieniężnych przeznaczonych na zrealizowanie transakcji płatniczej od Klienta na samodzielne konto Usługodawcy lub na KPK. Klient jest zobowiązany do uiszczenia całego swojego zobowiązania wypływającego ze zleconej transakcji najpóźniej w następny dzień roboczy (D+1) po zleceniu transakcji. Niewypełnienie takiego zobowiązania przez Klienta daje Usługodawcy prawo do odstąpienia od zleconej transakcji oraz wymagania zapłacenia ołaty za szkodę (w szczególności ewentualne różnice kursowe od czasu negocjacji transakcji płatniczej i wszelkie inne koszty związane z zamknięciem transakcji) i wymagania od Klienta zapłaty kary umownej w wysokości 4% kwoty do wymiany zgodnie z potwierdzeniem transakcji płatniczej. Kara umowna jest spłatna po dniu, w którym złożono wniosek o płatność. Po tym, co Klient uiszcza swoją należność wypływającą z transakcji płatniczej wobec Usługodawcy, tzn. środki pieniężne Klienta przeznaczone na zrealizowanie zleconej transakcji zostaną przypisane na samodzielne konto Usługodawcy lub KPK, jest Usługodawca zobowiązany zrealizować nakaz płatniczy Klienta bez zbędnej zwłoki w ten sposób, aby był on zrealizowany w terminach danych przez ZPS, przy czym maksymalny termin jest D+1. Podany termin może być przedłużony z powodów ze strony Klienta.
  - 1.1. Klient nie ma na swym KPK potrzebną ilość środków finansowych by pokryć zadane zlecenie.
  - 1.2. Klient nie przekazał Usługodawcy wszystkie potrzebne parametry swego nakazu płatniczego.
2. Obowiązek informowania wynikający z postanowień ZPS pełni Usługodawca za pośrednictwem środka płatniczego ePay24 lub FortiPay, gdzie w sekcji Historia KPK prowadzone są wszystkie informacje wymagane przez ZPS. W reszcie przypadków Usługodawca pełni swój obowiązek informowania Klienta za pośrednictwem wiadomości e-mailowych przesyłanych Klientowi na zarejestrowany adres e-mailowy lub też w formie pisemnej w przypadku transakcji gotówkowych. Informacje przesyłane są najpóźniej w terminie do końca następnego dnia roboczego po rozliczeniu transakcji.
3. Usługodawca informuje Klienta w razie pojawienia się podejrzenia na nieautoryzowane lub podstępne wykorzystanie środka płatniczego za pośrednictwem komunikacji e-mailowej lub oznajmieniem informacji na stronach internetowych.
4. Klient zobowiązany jest oznajmić informację o stracie czy kradzieży praw dostępu do swego profilu umożliwiających realizację transakcji płatniczych za pośrednictwem Usługodawcy lub dokonanie ewentualnych nieautoryzowanych transakcji Usługodawcy bezzwłocznie po stwierdzeniu tego faktu. Informację można oznajmić pod numer telefonu (+420) 558 335 000, w przypadku, że do oznajmienia dochodzi w czasie pracy biura, można skontaktować z e-maila [platnosc@walutyonline.pl](mailto:platnosc@walutyonline.pl). Po przyjęciu informacji przez Usługodawcę zostanie środek płatniczy i dostęp do podanego KPK zablokowany.
5. Klient jest zobowiązany do powiadomienia o nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej sposobem i w terminie określonym w poprzednim paragrafie. Prawo do naprawienia nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej może zostać zastosowane przez Klienta w sądzie, jeżeli Klient powiadomi Dostawcę o nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej bez zbędnej zwłoki po zapoznaniu się z nią, ale nie później niż 13 miesięcy po dacie, w której kwota transakcji płatniczej została pobrana z Konta Płatniczego Klienta.

## IX. Odpowiedzialność i inne informacje

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za stratę, którą w sposób udokumentowany spowodował Klientowi naruszeniem swoich obowiązków wynikających z Umowy, OWH oraz przepisów prawnych.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za straty powstałe Klientowi lub innym osobom w wyniku niedotrzymania obowiązków po stronie Klienta wynikających z Umowy, OWH czy innych przepisów prawnych, winą osób trzecich, następstwem okoliczności wykluczających odpowiedzialność Usługodawcy lub znajdujących się poza jego kontrolą.
3. Usługodawca nie odpowiada za straty poniesione przez Klienta lub którąkolwiek inną osobę następstwem nieprzyjęcia nakazu

- płatniczego lub niemożliwości zrealizowania nakazu płatniczego z powodów (a) podanych w niniejszych OWH, (b) błędnych, niepełnych lub nieprawdziwych informacji z podanych w nakazie płatniczym, (c) błędnych informacji, które Klient poda przy komunikowaniu z Usługodawcą, (d) działaniu upoważnionego Użytkownika, które jest sprzeczne z nakazem (interesami) Klienta, Umową, OWH lub innymi przepisami prawnymi.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty poniesione przez Klienta lub którąkolwiek inną osobę, następstwem któregoś z następujących powodów:
    - 4.1. awarie lub braki softwarowego (SW), hardwarowego (HW) lub systemowego wyposażenia Klienta, ewentualnie osób trzecich, ze którego Klient korzysta przy komunikacji z Usługodawcą,
    - 4.2. wypadek, przerwanie czy strata osiągalności któregoś z kanałów komunikacyjnych pomiędzy Klientem a Usługodawcą,
    - 4.3. nieautoryzowane wejście, znieużycie, strata danych lub manipulacja z danymi podczas przenoszenia danych czy innej komunikacji po stronie Klienta,
    - 4.4. awarie spowodowane wirusem komputerowym po stronie Klienta
    - 4.5. niedozwolony dostęp osób trzecich do SW lub HW systemów, jak również do przenoszenia danych czy innej komunikacji pomiędzy Klientem a Usługodawcą
    - 4.6. błędne wprowadzenie hasła dostępu (personalizowanych czynników ochronnych) lub ich znieużycie osobami trzecimi
    - 4.7. nieprzyjęcie lub niezrealizowanie nakazu płatniczego z powodów wymienionych w niniejszych OWH
    - 4.8. niemożliwość zrealizowania nakazu z powodu znajdujących się poza zasięgiem Usługodawcy
  5. Klient ponosi straty nieautoryzowanych transakcji płatniczych do kwoty równej 50 EUR, jeśli taka utrata spowodowana jest wykorzystaniem zagubionych lub skradzionych środków płatności lub niewłaściwego wykorzystania instrumentu płatniczego. Klient ponosi stratę z nieautoryzowanych transakcji płatniczych w pełnym zakresie, w przypadku gdy strata ta została spowodowana przez jego nieuczciwe zachowanie lub przez umyślne lub rażące zaniedbanie z naruszeniem któregoś z jego obowiązków wynikających z § 165 ZPS.
  6. Aktualne informacje o ruchach kursu niektórych walut są do dyspozycji na stronach internetowych. Pomimo, iż informacje na stronach internetowych wywodzą się z wiarygodnych źródeł, Usługodawca pomimo wszelkich starań nie ponosi odpowiedzialności za osiągalność i dokładność informacji, które są publikowane na stronach internetowych.
  7. Usługodawca deklaruje, że jego pracownicy nie będą udzielali żadnych informacji o Klientowi lub przeprowadzanych transakcjach osobom trzecim z wyjątkiem wypadku, kiedy wymagają tego normy prawne obowiązujące Usługodawcę.
  8. Wzajemna komunikacja pomiędzy Usługodawcą a Klientem w związku z Umową przebiega w sposób określony Umową i niniejszymi OWH. Klient zobowiązany jest używać podczas komunikacji umownych danych identyfikacyjnych. Klient zobowiązany jest bezwarunkowo do przekazania pisemnie wszystkich zmian danych identyfikacyjnych dotyczących Klienta, które ten udzielił Usługodawcy w związku z Umową; to zobowiązanie dotyczy również zmian danych identyfikacyjnych wszystkich upoważnionych Użytkowników. O ile nie uzgodniono inaczej, zmiana danych podanych Usługodawcy nabiera ważności w następnym, dniu roboczym po otrzymaniu oznajmienia według poprzedniego zdania.
  9. W ramach uwierzytelnienia Klienta Usługodawca stosuje dwuetapową weryfikację podczas logowania do ePay24 lub FortiPay, która składa się w pierwszym kroku z podania właściwych Danych do logowania a w drugim kroku z wpisania poprawnego jednorazowego kodu SMS wysłanego na zweryfikowany numer telefonu. Wysłany SMS zawiera jednorazowy kod weryfikacyjny, który w drugim kroku, logując się do ePay24 lub FortiPay, Klient wpisuje w przygotowane pole. Tylko po podaniu poprawnego kodu SMS klient będzie mógł wejść na ePay24 lub FortiPay. Klient niniejszym przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że jego dwuetapowa weryfikacja będzie zawsze przeprowadzana przed wejściem w ten sposób do ePay24 lub FortiPay, a bez wpisania wszystkich poprawnych Danych do logowania i wpisania wysłanego SMS-a nie uzyska dostępu do ePay24 lub FortiPay.
  10. Klient wyraża zgodę na to, że każde zlecenie płatnicze wprowadzone w ePay24 lub FortiPay zostanie zweryfikowane poprzez wpisanie jednorazowego kodu SMS, który zostanie wysłany na Zweryfikowany Numer Telefonu po wypełnieniu i zapisaniu wszystkich obowiązkowych pozycji zlecenia płatniczego.
  11. Weryfikację za pomocą jednorazowego kodu SMS można zastąpić weryfikacją za pomocą danych biometrycznych. Weryfikacja dwuetapowa może być również wymagana w przypadku wprowadzania innych zleceń (zapis lub zmiana szablonu konta, zmiana danych kontaktowych, zamówienie usługi gotówkowej itp.).
  12. Klient zobowiązany jest chronić swoje Danych do logowania do ePay24 i FortiPay przed ich kradzieżą, utratą lub niewłaściwym wykorzystaniem przez osobę nieuprawnioną, przede wszystkim poprzez nieprzekazywanie swoich danych osobom trzecim do profilu użytkownika, nie zapisywanie danych na piśmie lub w inny sposób w sposób, który potencjalnie umożliwia dostęp osobom nieupoważnionym i podjęcie wszelkich niezbędnych starań w celu zabezpieczenia Danych do logowania przed kradzieżą, utratą lub niewłaściwym wykorzystaniem. Klient zobowiązany jest postępować tak samo w przypadku swojego telefonu komórkowego, na którego zweryfikowany numer telefonu wysłany jest SMS z kodem weryfikacyjnym, tzn. zapobiec jego stracie, kradzieży lub niewłaściwemu wykorzystaniu.
  13. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o wszelkich przypadkach kradzieży, niewłaściwego wykorzystania lub zagubienia danych jego profilu użytkownika (hasło itp.) oraz telefonu komórkowego z aplikacją FortiPay, telefonicznie pod numerem +420558335000, +420736614640 lub pod adres e-mail [info@devizy.cz](mailto:info@devizy.cz). Usługodawca zablokuje dostęp do ePay24 oraz FortiPay w profilu Klienta, gdy tylko Klient zgłosi utratę, kradzież lub podejrzenie jego nieuprawnionego użycia przez osoby trzecie. Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży lub nieuprawnionego użycia spersonalizowanych elementów zabezpieczających, Usługodawca ponosi odpowiedzialność za ich niewłaściwe użycie. Klient jest zobowiązany informować Usługodawcę bezzwłocznie o wszystkich przypadkach, kiedy doszło do kradzieży, znieużycia lub utraty danych potrzebnych do logowania (hasło itp.)
  14. Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku komunikacji drogą elektroniczną, szczególnie za pośrednictwem telefonu, faksu, poczty elektronicznej lub internetu może dojść do straty, zniszczenia, niepełnego lub opóźnionego doręczenia, bezprawnemu uzyskaniu, użyciu lub znieużyciu przysyłanych danych. Usługodawca i Klient są z tego powodu zobowiązani do takiego postępowania, by ryzyka związane z powyższym były w miarę możliwości ograniczone.
  15. W razie awarii urządzeń komunikacyjnych lub środka płatniczego wykorzystywanego przez Usługodawcę będzie Klient informowany za pośrednictwem stron internetowych przed podaniem zlecenia nakazu płatniczego.
  16. Usługodawca ma uprawnienie do powstrzymania środków płatniczych Klienta ewidowanych na KPK w celu zapłacenia swoich należności wynikających z Umowy. O ile Klient będzie zalegał z płatnością jakiegokolwiek pieniężnego zobowiązania wobec Usługodawcy, ten jest uprawniony do inkasowania należnej kwoty z KPK.
  17. Ochrona środków pieniężnych powierzonych instytucji płatniczej. Środki pieniężne powierzone Usługodawcy w celu dokonania transakcji płatniczej trzymane są oddzielnie od własnych środków pieniężnych instytucji płatniczej i od środków pieniężnych

innych osób z wyjątkiem środków pieniężnych Klientów. Środki pieniężne Klientów są trzymane przez instytucję płatniczą na samodzielnych rachunkach bankowych. Środki pieniężne Klientów nie są częścią upadłości instytucji płatniczej w upadku. O ile byłby wydany werdykt o upadku instytucji płatniczej, to specjalny zarządca zobowiązany jest do wydania Klientom środków pieniężnych, które były instytucji płatniczej powierzone w celu dokonania płatności.

18. Ochrona środków pieniężnych Klienta na wypadek upadku banku prowadzącego samodzielny rachunek instytucji płatniczej  
Środki pieniężne Klientów ewidowane na samodzielnych rachunkach Usługodawcy wg. § 41f ustawy o bankach nr. 21/1992 Dz. U. RC przedstawiają roszczenie ze wkładu w specjalnym reżymie. Usługodawca spełnił swój obowiązek ustawowy wg. § 41f odst. 2 ustawy o bankach nr. 21/1992 Dz. U. RC i bankom, w których prowadzi rachunki płatnicze podała pisemnie informację, że na samodzielnych rachunkach ewidowane są środki pieniężne przedstawiające roszczenie większej ilości osób. W razie upadku banku będzie Klientom instytucji płatniczej za roszczenie ze wkładu w specjalnym reżymie wypłacone odszkodowanie w tej samej wysokości, w jakiej byłoby wypłacane w przypadku, że każdy z Klientów miał środki pieniężne ewidowane na własnym rachunku. Każdy Klient Usługodawcy w razie upadku banku, w którym prowadzony jest samodzielny rachunek płatniczy instytucji płatniczej, otrzyma odszkodowanie z funduszu ubezpieczenia wkładów w wysokości środków finansowych ewidowanych na samodzielnych koncie płatniczym, jednak najwyżej do kwoty 100.000 EUR.
19. Jeżeli Usługodawca nie naliczył kwoty transakcji płatniczej w walucie czeskiej lub nie skorzystał z połączenia bankowego zgodnie ze zleceniem Klienta i spowodował nieprawidłowe wykonanie transakcji płatniczej, Bank prowadzący rachunek nieuprawnionego beneficjenta jest zobowiązany do odliczenia z jego konta bezprawnie wykonanej transakcji płatniczej i zwrócenia płatności Dostawcy w celu prawidłowego przeprowadzenia zleconej płatności zgodnie z Ustawą o płatnościach. Bank jest uprawniony do wprowadzenia konta nieuprawnionego beneficjenta do stanu, w którym byłoby ono, gdyby nie doszło do niewłaściwie wykonanej („poprawka rozliczenia transakcji płatniczej”). Podnieta może zostać złożona w banku w ciągu 3 miesięcy od daty wystąpienia błędu, który doprowadził do nieprawidłowej realizacji transakcji płatniczej.

## X. Reklamacje i skargi

1. W razie, że Klient jest przekonany o tym, że Usługodawca niewypełnił należycie swoich obowiązków wynikających z Umowy, jest uprawniony do podjęcia reklamacji/skargi. Reklamację/skargę zobowiązany jest podjąć wcześniej, niż podejmie jakiegokolwiek kolejne operacje w ramach usług, które są przedmiotem reklamacji/skargi. Reklamacja/skarga musi mieć pisemną formę i obejmować podpis i dane identyfikacyjne Klienta co najmniej w zakresie imienia, nazwiska, miejsca zamieszkania i adresu kontaktowego u osób fizycznych oraz nazwy, REGON, siedziby, adresu kontaktowego, imienia i nazwiska osoby upoważnionej do występowania w imieniu Klienta u osób prawnych. Aby reklamacja/skarga mogła być rzetelnie i terminowo rozwiązana, musi z niej wynikać, co jest jej przedmiotem (przykładowo numer nakazu płatniczego, postępowanie konkretnego pracownika, itp.) Reklamację/skargę dostarczy Usługodawcy bez zbędnej zwłoki w pisemnej formie pod adres siedziby Usługodawcy lub na adres e-mailowy [reklamacje@walutyonline.pl](mailto:reklamacje@walutyonline.pl). Usługodawca na żądanie wystawi Klientowi potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
2. Reklamacje/skargi rozwiązuje kierownik działu Usługodawcy, wobec którego została reklamacja/skarga podniesiona. Klient zobowiązany jest współpracować z Usługodawcą przy rozwiązywaniu reklamacji. Usługodawca zobowiązany jest rozwiązać skargę Klienta do 30 dni, w złożonych przypadkach do 60 dni, od dnia jej doręczenia i w tym terminie odesłać Klientowi pisemną opinię o sposobie rozwiązania reklamacji. Usługodawca prowadzi listę reklamacji/skarg, którą prowadzi compliance officer. Compliance officer jest odpowiedzialny za koordynację rozwiązywania skarg i razem z przedstawicielem kontroluje sposób ich rozwiązania.
3. Klient ma możliwość zwrócić się ze swoją skargą w sprawie sposobu świadczenia usług do organu sprawującego nadzór na Usługodawcą, do Czeskiego Banku Narodowego, z siedzibą Na Příkopě 28, Praha 1, 115 03, Republika Czeska, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).
4. Klient ma możliwość zwrócić się ze swoją skargą w sprawie sposobu świadczenia usług do arbitra finansowego z siedzibą Legerova 1581/69, Praha 1, 110 00, Republika Czeska, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), który uprawniony jest do rozwiązywania spraw pozasądowych dotyczących świadczenia usług płatniczych.

## XI. Informacje na temat umów zawieranych na odległość dla usług finansowych

1. Jeśli Usługodawca i Klient zawrą umowę o usługach płatniczych z wykorzystaniem zdalnych środków komunikacji, które pozwalają zawrzeć umowę bez jednoczesnej obecności przedstawiciela Klienta i Usługodawcy, ten zobowiązany jest do przestrzegania obowiązków wynikających z § 1841 (całej podsekcji 2) i nast. ustawy nr 89/2012 Dz. U. RC, Kodeksu Cywilnego (zwanego dalej "KC").

## XII. Postanowienia końcowe

2. Poprzez akceptację Umowy lub złożenie jakiegokolwiek zlecenia płatności Klient wyraża zgodę na OWH. Aktualna wersja OWH jest zawsze opublikowana na stronach internetowych.
3. Usługodawca jest uprawniony do jednostronnego przeprowadzenia zmian OWH, zwłaszcza w nawiązaniu do zmian przepisów prawnych, wprowadzenia nowych usług, zmian sposobu świadczenia usług, itp. Usługodawca w takim przypadku zwróci Klientowi pisemnie uwagę na zmianę OWH na stronach internetowych i przesłaniem nowej wersji OWH pod zarejestrowany adres e-mailowy Klienta z wyprzedzeniem co najmniej 2 miesięcy przed nabyciem ważności. Za zmianę nie uważa się usunięcie błędów. Klient zobowiązuje się do zaznajomienia się ze zmianami.
4. O ile Klient nie przekaże Usługodawcy swojego sprzeciwu z wprowadzonymi zmianami najpóźniej na jeden dzień przed nabyciem ważności ogłoszonych zmian, wtedy przyjmuje się, że w ten sposób ogłoszone zmiany są dla Klienta zobowiązujące od dnia ich opublikowania na stronach internetowych.
5. O ile Klient odrzuci propozycję Usługodawcy na zmianę Umowy, ma prawo przed dniem, kiedy OWH wejdą w życie, w trybie natychmiastowym i bezpłatnie wypowiedzieć Umowę
6. Umowa jest zawarta na czas nieokreślony. Klient może kiedykolwiek podać pisemne wypowiedzenie Umowy z okresem wypowiedzenia 1 miesiąc. Usługodawca może kiedykolwiek podać pisemne wypowiedzenie Umowy z okresem wypowiedzenia 2 miesiące. Okres wypowiedzenia zaczyna biec od pierwszego dnia po dniu doręczenia wypowiedzenia.
7. Umowa nabiera ważności momentem podpisania obiema stronami Umowy. Umowa wchodzi w życie wypełnieniem wszystkich ustawowych obowiązków po stronie Klienta i jego zaewidowaniem w systemie informacyjnym Usługodawcy.
8. Klient nie jest uprawniony do przenoszenia jakichkolwiek swoich praw czy zobowiązań wynikających z tej Umowy na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.
9. OWH zostały zatwierdzone przez przedstawiciela Usługodawcy. Niniejsze OWH są ważne od **1 lutego 2021** roku do odwołania i zastępują poprzednie OWH (dla umów zawartych przed 1 lutym 2021 możliwe do zaaplikowania od 1 kwietnia 2021).