

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytnutí převodu peněz
od TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným]
Národní platební instituce

I. Obecná ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky definují pravidla pro poskytování platebních služeb společností TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným], se sídlem Kielce, 16/10 Sienkiewicza Str., 25-333 Kielce, zapsaná v rejstříku podnikatelů Okresního soudu X v Kielce pod číslem 0000311111, základní kapitál 240 0000 PLN, Národní platební instituce pod číslem IP5/2013, ve prospěch Zákazníka a Agent a jednajícího jménem TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným].
2. Pokud tyto Všeobecné podmínky specifikují plnění konkrétních povinností souvisejících s poskytováním platebních služeb ze strany TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] Příjemcům služeb, rozumí se tím i povinnosti, které plní Agent, pokud Agent jedná jménem TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] v souvislosti s poskytováním platebních služeb.
3. TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] společně a nerozdílně odpovídá za výkon Agent a jeho neplnění povinností vůči Příjemci služeb souvisejících s poskytováním platebních služeb.
4. Nedílnou součástí smlouvy o platebních službách jsou platební služby poskytované podle těchto Všeobecných podmínek pro poskytování převodu peněz (dále jen Všeobecné podmínky).
5. Ve věcech neupravených ve Všeobecných obchodních podmínkách se použijí ustanovení zákona, zejména zákon o platebních službách ze dne 19. srpna 2011.
6. Přijetí ustanovení těchto Všeobecných podmínek je podmínkou pro uzavření mandátní smlouvy na poskytování platební služby uvedené ve Všeobecných podmínkách.
7. Všeobecné obchodní podmínky jsou umístěny na viditelném místě v provozovně Agent a zároveň jsou dostupné na webových stránkách <https://novapost.com/uk-cz/more/offer/>
8. Zmocněnec vykonává samostatnou podnikatelskou činnost v oblasti platebních služeb na základě smlouvy o obchodním zastoupení uzavřené se společností TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ a pod jejím dohledem.

II. Platební služba

1. TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] poskytuje Příjemci služby platební službu spočívající v provedení TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ od tohoto Příjemce služby k převodu peněz příjemci služby na žádost příjemce služby [společnost s ručením omezeným] na žádost příjemce služby peněžních prostředků (dále jen Platební služba nebo Převod peněz)
2. TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] poskytováním Platební služby vystupuje jako dodavatel Příjemce služby ve smyslu zákona ze dne 19. srpna 2011 o platebních službách.

III. Podmínky pro poskytování platební služby

1. TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] poskytuje Platební službu Příjemci služby na základě výpisu obdrženého od Příjemce služby o provedení TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ sestávající z platby převodu finančních prostředků společnosti s ručením omezeným na bankovní účet [společnosti s ručením omezeným]. Příjemce označený Příjemcem služby (Platební příkaz).
2. Za provedení platebního příkazu je od Příjemce služby účtován jednorázový poplatek, pokud strany neuzavřely smlouvu o spolupráci, ve které je způsob odměny sjednán jinak. Kromě jednorázového poplatku nejsou zákazníkovi účtovány žádné další náklady.
3. Příjemce služby může zadávat Platební příkazy písemně, na platebních formulářích, ústně nebo jakýmkoli jiným způsobem odsouhlaseným TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným], a to i prostřednictvím IT systému.

4. Platební formulář vyplněný Příjemcem služby nebo vydavatelem plateb ani příslušný digitální záznam (v případě zadání objednávky pomocí IT systému) nejsou dokladem o uzavření Platebního příkazu. Tento formulář nebo záznam může být podkladem pro reklamaci pouze v den podání Platebního příkazu, pokud obsahuje razítko Agenta dostupné na tiskové šabloně pro zákazníka a aktuální datum nebo byl vygenerován pomocí IT systému TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným].

5. TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] poskytuje Příjemci služby před přijetím Platebního příkazu následující informace:

- 1) nezbytné údaje, které musí Příjemce služby poskytnout pro řádné provedení Platebního příkazu;
- 2) informace o maximální době pro provedení poskytnuté platební služby;
- 3) veškeré poplatky, které má příjemce služby zaplatit společnosti TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným], včetně specifikace výše těchto poplatků.

6. TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] provádí Platební příkazy v pracovní dny. Pracovní dny jsou všechny pracovní dny v týdnu kromě sobot a státních svátků.

7. TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] provádí Platební příkazy ihned po jejich přijetí od Příjemce služby spolu s peněžními prostředky, nejpozději však do konce následujícího Pracovního dne od přijetí Platebního příkazu. Pokud je objednávka v papírové podobě, lze termín prodloužit o jeden pracovní den. Ve vybraných Agenturách je možné platit kartou.

8. Pokud TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] obdržel Platební příkaz, který nelze provést v den přijetí Platebního příkazu z důvodu dnů a hodin interních účetních operací bank obsluhujících bankovní účty TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [odpovědnost WIFIEDZIALNOCZIAL] společnost], TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] provede platební transakci do konce prvního Pracovního dne následujícího po tomto dni.

9. Pro řádné provedení Platebního příkazu ze strany TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] je Příjemce služby povinen poskytnout tyto údaje: jméno, příjmení, adresu, částku platební transakce, jméno a příjmení příjemce převodu, číslo bankovního účtu příjemce převodu.

10. TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] provádí platební transakce pouze v polské národní měně (PLN).

11. Ihned po provedení platební transakce poskytne TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] Příjemci služby následující informace:

- 1) informace, které umožňují Příjemci služby identifikovat platební transakci a případně plátce, a jakékoli další informace poskytnuté Příjemci v souvislosti s provedením platební transakce;
- 2) částku platební transakce v měně, ve které jsou peněžní prostředky zpřístupněny Příjemci;
- 3) veškeré poplatky splatné Příjemci v souvislosti s platební transakcí a případně specifikace výše těchto poplatků.

Informace jsou Příjemci služby poskytovány formou písemného potvrzení o přijetí Platebního příkazu ve formě výtisku z IT systému „Potvrzení o přijetí platebního příkazu“, který je potvrzením o registraci transakce. Výtisk by měl být orazítkován razítkem TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným], pod šablonou razítka/loga umístěnou na tiskové šabloně pro zákazníka, s aktuálním datem a podepsaný Agentem (pokladníkem). Výše uvedené potvrzení může být poskytnuto také ve formě digitálních záznamů poskytnutých Příjemci služby pomocí IT systému TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným].

12. Potvrzení o přijetí Platebního příkazu pro zprostředkovatele a TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] je elektronický záznam v IT systému.

13. Plátce má právo si písemně vyžádat duplikát dokladu potvrzujícího platbu nejpozději do 14 dnů ode dne provedení platby, a to na e-mailu support_cz@novapost.com.

14. Převod finančních prostředků se provádí bankovním převodem prostřednictvím bankovních účtů TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným].

IV. Stížnosti

1. Veškeré stížnosti související s poskytováním platebních služeb přijímá a posuzuje TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným podle ustanovení Všeobecných obchodních podmínek.

2. Stížnosti by měly být podány písemně, zaslány na adresu TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] nebo předloženy Agentovi. Dále lze stížnosti podávat pomocí komunikace na dálku prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu: support_cz@novapost.com

3. Předmětem reklamace je provedení Platební služby ze strany TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] nebo Agent v rozporu s podmínkami stanovenými v těchto Všeobecných podmínkách nebo v zákoně o platebních službách.

4. V den podání Platebního příkazu, až do konce tohoto dne, může Příjemce služby podat reklamaci přímo Agentovi.

5. Po datu podání Platebního příkazu podá Příjemce služby reklamaci u TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným].

6. Příjemce služby se může telefonicky informovat, zda jeho Platební příkaz dosáhl TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] a v jaké fázi je prováděn.

7. Reklamační bude posouzena neprodleně, nejpozději však do 15 pracovních dnů ode dne obdržení Reklamace. Ve zvlášť složitých případech, které znemožňují projednání Stížnosti a poskytnutí odpovědi ve výše uvedené lhůtě, může TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] prodloužit lhůtu pro posouzení Stížnosti tím, že písemně informuje Příjemce služby s uvedením následujících údajů:

1) vysvětlení důvodu zpoždění;

2) uvedení seznamu okolností, které musí být prokázány pro posouzení případu;

3) upřesnění předpokládané lhůty pro posouzení Stížnosti a poskytnutí odpovědi, která nesmí přesáhnout 35 pracovních dnů ode dne podání Stížnosti.

8. Pro dodržení lhůty pro posouzení Reklamace TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] postačí zaslat odpověď před uplynutím lhůty pro posouzení. Pokud TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] nedodrží lhůtu pro posouzení Stížnosti, má se za to, že Stížnost byla posouzena ve prospěch Příjemce služby.

9. Stížnost nemůže být založena na:

1) skutečnost, že bankovní účet uvedený Příjemcem služby, na který si Příjemce služby objednal převod Peněžních prostředků, nepatří Příjemci převodu, kterému měl Příjemce služby v úmyslu převést peněžní prostředky;

2) nedodržení podmínek Všeobecných podmínek ze strany Příjemce služby;

3) další okolnosti související s činností třetích osob, jejichž TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] nevyužívá k poskytování Platební služby.

10. Informaci o vyřízení Reklamace poskytne Příjemci služby písemně. Na žádost Příjemce služby mohou být informace týkající se Reklamace zaslány e-mailem na adresu uvedenou Příjemcem služby.

11. Stížnost by měla obsahovat označení Příjemce služby a stručný popis vznesených námitek. Pokud je třeba stížnost doplnit, TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] požádá Příjemce služby o doplnění stížnosti.

12. Reklamační musí být uplatněna do 13 měsíců ode dne události, která byla důvodem reklamace.

V. Omezení

1. Není přípustné používat Platební službu k porušování nebo obcházení zákona nebo pravidel poctivého obchodního styku, zejména provádění plateb pomocí nástrojů, které nepatří Příjemci služby, a poskytování nezákonných informací.

2. TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] nenes odpovědnost za nesplnění nebo nesprávné plnění povinností podle těchto Všeobecných obchodních podmínek za předpokladu, že nesplnění nebo nesprávné plnění závazků je způsobeno okolnostmi, které TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] i přes vynaložení náležité péče (vyšší moc). V případě zásahu vyšší moci bude provádění Platební služby pozastaveno na dobu rovnající se období zásahu vyšší moci.

3. TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] nenese odpovědnost za chyby Příjemce služby při poskytování údajů nezbytných pro poskytování Platební služby, zejména čísla bankovního účtu Příjemce. V případě chyby Příjemce služby spočívající v uvedení nesprávného čísla bankovního účtu Příjemce převodu může TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] na žádost Příjemce služby pozastavit objednanou Platební službu, pokud Platební služba již nebyla plně provedena. V případě pozastavení Platební služby podle předchozí věty TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] neprodleně vrátí částku provedeného převodu Příjemci služby.

4. TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] bude odpovědná za peněžní prostředky přijaté od Příjemců služeb od okamžiku přijetí těchto peněžních prostředků TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným].

VI. Zpracování osobních údajů

Informace o Správci, způsobu zpracování osobních údajů a právech Klienta podle platných předpisů o ochraně osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Jazyk služeb poskytovaných TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] Příjemcům služeb je polština. Všechny dokumenty tvořící vztah mezi Příjemcem služby a TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] jsou napsány v polštině.

2. Dozorovým orgánem je Polský úřad pro finanční dohled se sídlem: 00-549 Varšava, 20 Piękna Str.

3. Příjemce služby může podat stížnost u dozorového úřadu proti postupu TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnosti s ručením omezeným] nebo jejího Agentu, pokud takové jednání porušuje zákon nebo ustanovení Všeobecných obchodních podmínek.

4. Podrobné kontaktní informace společnosti TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [společnost s ručením omezeným] jsou k dispozici na webových stránkách <https://transfer24.eu/>