

Všeobecné podmínky pro Uživatele Sejf

I. Všeobecné informace

Všeobecné podmínky pro Uživatele Sejf upravují podmínky vydávání elektronických peněz a poskytování platebních služeb fyzickým osobám, které Sejf využívají pro: (i) úhradu zboží a služeb poskytovaných Partnerem a (ii) platby mezi Uživateli navzájem v případě, že jsou obě strany platby tedy příjemce i adresát platby plně registrováni (personifikovaná registrace). Všeobecné podmínky pro Uživatele Sejf jsou smlouvou o vydání elektronických peněz a poskytování platebních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“), která je uzavřena mezi GLOBDATA a.s. (dále jen „Vydavatel“) a Uživatelem. Všeobecné podmínky jsou rámcovou smlouvou ve smyslu Zákona o platebním styku. Platební služby na základě těchto Všeobecných podmínek jsou poskytovány prostřednictvím Systému elektronických peněz Sejf, který provozuje společnost GLOBDATA a.s., se sídlem Na příkopě 393/11, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČ 05642361, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 23165, elektronická adresa helpdesk@sejf.cz. Hlavním předmětem podnikání Vydavatele je vydávání elektronických peněz a poskytování platebních služeb. Vydavatel je zapsán Českou národní bankou se sídlem v Praze do registru vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu. Česká národní banka je zároveň orgánem dohledu v oblasti poskytování platebních služeb.

II. Definice pojmů

„Elektronickými penězi“ se rozumí peněžní hodnota, která:

- a) představuje pohledávku vůči tomu, kdo ji vydal,
- b) je uchovávaná elektronicky,
- c) je vydávaná proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí a
- d) je přijímána jinými osobami než tím, kdo ji vydal.

„Systémem elektronických peněz Sejf“ nebo „Sejf“ se rozumí souhrn softwarových a systémových prostředků Vydavatele, který umožňuje Vydavateli vydávat Elektronické peníze, vést Uživatelský účet a poskytovat Uživateli platební služby.

„Partnerem“ se rozumí (i) právnická nebo fyzická osoba, která uzavřela s Vydavatelem smlouvu, na jejímž základě přijímá platby prostřednictvím Sejfu v rámci své podnikatelské činnosti, nebo samostatného výkonu svého povolání, (ii) právnická osoba - nezisková organizace, která uzavřela Smlouvu s Vydavatelem a která přijímá prostřednictvím Sejfu dary a (iii) subjekt veřejné správy, který uzavřel s Vydavatelem smlouvu a na jejím základě přijímá platby prostřednictvím Sejfu.

„Žadatelem“ se rozumí fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání navrhuje Vydavateli uzavření této smlouvy.

„Uživatelem“ se rozumí výlučně fyzická osoba užívající Sejf mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání, která provedla stažení a instalaci Aplikace Sejf do mobilního telefonu identifikovaného MSISDN, zná PUK přidělený Vydavatelem tomuto MSISDN a zadala a zná PIN, který odpovídá tomuto MSISDN. V případě pochybností o identitě Uživatele je Uživatelem fyzická osoba, která byla v okamžiku instalace Aplikace Sejf oprávněným držitelem SIM karty mobilního telefonu, v němž byla Aplikace Sejf instalována, nebo měla v okamžiku instalace aplikace Sejf právo tuto SIM kartu užívat (např. na základě dohody se zaměstnavatelem, který byl vlastníkem Registrovaného mobilního telefonu s Registrovaným MSISDN).

„Specifickým produktem“ se rozumí zboží nebo služby poskytované Partnerem Uživateli, které je možné uhradit způsobem specifikovaným v čl. XI těchto Všeobecných podmínek.

„Uživatelským účtem“ se rozumí účet přidělený Uživateli v Systému elektronických peněz Sejf, který slouží k evidenci Elektronických peněz Uživatele. Na Uživatelský účet jsou připisovány (i) platby Uživatelů v Elektronických peněžích a (ii) Dobití účtu Sejf. Vydavatel prohlašuje, že v budoucnu umožní platby prostřednictvím Sejfu ze strany Partnerů Uživatelům. Pro případ, že Vydavatel platby Partnerům na Uživatelský účet umožní, vyslovuje s tím Uživatel souhlas. V případě, že Vydavatel umožní platby ze strany Partnerů Uživatelům, oznámí Vydavatel tuto skutečnost Uživatelům na stránkách www.sejf.cz. Z Uživatelského účtu jsou na základě příkazu Uživatele odepisovány Elektronické peníze při platbách (i) jiným uživatelům, (ii) Partnerům a (iii) při Zpětné výměně. Uživatel může ovládat Uživatelský účet výhradně prostřednictvím Aplikace Sejf a výhradně z Registrovaného mobilního telefonu a z Registrovaného MSISDN. Jednoznačným identifikátorem

Uživatelského účtu je číslo Uživatelského účtu, které se Uživateli zobrazí v mobilním telefonu při instalaci Aplikace Sejf.

„Aplikací Sejf“ se rozumí počítačový program určený výlučně pro mobilní telefony (tedy nikoliv tablety) vybavené SIM kartou, které jsou jako firmware vybaveny operačním systémem iOS verze 4.3 a vyšší nebo Android verze 2.2 Froyo a vyšší. Aplikaci je možné instalovat do mobilního telefonu prostřednictvím AppStore, resp. Google Play. Aplikace Sejf slouží jako platební prostředek propojený se Systémem elektronických peněz Sejf.

„Registrovaným mobilním telefonem“ se rozumí Mobilní telefon, na kterém byla dokončena registrace Aplikace Sejf Uživatelem. Uživatelský účet lze ovládat pouze z Registrovaného mobilního telefonu.

„Registrovaným MSISDN“ se rozumí telefonní číslo, které bylo aktivní v Registrovaném mobilním telefonu v okamžiku, kdy Uživatel dokončil registraci Aplikace Sejf.

„Zpětnou výměnou“ se rozumí výměna hodnoty Elektronických peněz na Sejf účtu Uživatele na bezhotovostní peněžní prostředky, které jsou Vydavatelem převedeny na Běžný účet Uživatele určený na základě těchto Všeobecných podmínek.

„Běžným účtem“ se rozumí účet Uživatele vedený bankou, spořitelním nebo úvěrním družstvem, který je přímým účastníkem systému mezibankovního platebního styku v ČR CERTIS (Czech Express Real Time Interbank Gross Settlement system) není-li těmito Všeobecnými podmínkami stanoveno výslovně jinak.

„Dobíjením účtu Sejf“ (vkládáním peněz do Sejfu) se rozumí výměna fakticky poukázaných peněžních prostředků v korunách českých Uživatelem ve prospěch Vydavatele za Elektronické peníze a jejich připsání na Uživatelský účet příslušného Uživatele kurzem (v poměru) 1:1.

„Sběrným účtem“ se rozumí účet Vydavatele specifikovaný na stránkách www.sejf.cz.

„Karanténním účtem“ se rozumí zvláštní účet v Systému elektronických peněz Sejf, na který jsou připisovány Elektronické peníze v případech, že je nelze připsat na žádný Uživatelský nebo Partnerský účet (např. v případě, že nebude řádně identifikována platba při Dobíjení účtu, nebo v případech, kdy by realizací příkazu k převodu Elektronických peněz došlo k překročení limitu specifikovaného v čl. VII této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém taková platba výše uvedený limit překračuje).

„Mailboxem“ se rozumí informační kanál Sejfu, jehož prostřednictvím může Vydavatel zasílat zprávy Uživateli do aplikace Sejf v Registrovaném Mobilním telefonu.

„Operací“ se rozumí dispozice Uživatele se zůstatkem na Uživatelském účtu včetně veškerých platebních transakcí s Elektronickými penězi, Dobíjení účtu Sejf a Zpětné výměny.

„ZPS“ se rozumí zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění.

„Zákon proti praní špinavých peněz“ - zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, v platném znění.

„Zákonem o ochraně osobních údajů“ - zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

„Občanským zákoníkem“ - zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

„Politicky exponovanou osobou“ je kterákoli z osob splňující podmínky vymezené v ustanovení § 4 odst. 5 Zákona proti praní špinavých peněz.

III. Předmět smlouvy a technické předpoklady

1. Předmětem této smlouvy je závazek Vydavatele vést pro Uživatele Uživatelský účet v Systému elektronických peněz Sejf a v rámci této činnosti zejména (i) vydávat elektronické peníze, (ii) realizovat platební příkazy v elektronických peněžích zadané Uživatelem při nákupu zboží a/nebo služeb Partnerů, nebo při platbách Partnerům z jiného právního důvodu, (iii) realizovat platební příkazy zadané Uživatelem při převodu elektronických peněz na účet jiného Uživatele vedený v Sejf v případě, že jsou obě strany platby tedy příjemce i adresát platby plně registrováni a (iv) realizovat zpětnou výměnu elektronických peněz na Běžný účet, nebo jiný účet Uživatele specifikovaný v této smlouvě. Smluvní strany pro vyloučení pochybností sjednávají, že se jedná o rámcovou smlouvu o platebních službách ve smyslu ustanovení § 74 odst. 1 písm. a) ZPS.
2. Uživatel může využívat Systém Elektronických peněz Sejf výhradně prostřednictvím Aplikace Sejf z Registrovaného mobilního telefonu, v němž bude aktivována SIM karta s Registrovaným MSISDN.
3. Uživatel bere na vědomí skutečnost, že fungování Aplikace Sejf je podmíněno připojením k síti internet.

4. Uživatel zodpovídá za zabezpečení Registrovaného mobilního telefonu proti neoprávněnému užití třetí osobou a za ochranu Registrovaného mobilního telefonu proti počítačovým virům a jinému škodlivému software.
5. Instalace Aplikace Sejf a registrace do ní je záležitostí Uživatele, který nese s tím související náklady (zejména za datové služby). Uživatel také nese své náklady na připojení k internetu.

IV. Předmět smlouvy a technické předpoklady

1. Uživatelský účet je zřízen po provedení základní registrace Uživatele. Při procesu základní registrace je Uživateli sděleno číslo Uživatelského účtu, které je jeho jednoznačným identifikátorem.
2. Provedenou základní registraci lze rozšířit a provést personifikovanou registraci. Provedení personifikované registrace je předpokladem k provedení Zpětné výměny 100 Eur a více.
3. Základní registrace bude Uživatelem provedena následujícím způsobem:
 - a) Žadatel instaluje do mobilního telefonu Aplikaci Sejf, do které zadá MSISDN mobilního telefonu, z něhož bude ovládat svůj Uživatelský účet (MSISDN mobilního telefonu do kterého je Aplikace Sejf nahrána a MSISDN, z něhož bude Uživatel svůj Uživatelský účet ovládat, musí být shodné). Pro pokračování v procesu registrace je nutná akceptace Všeobecných podmínek, kterou činí Uživatel Vydavatelovi návrh na uzavření smlouvy, a jejichž text ke dni uzavření smlouvy mezi Vydavatelem a Poskytovatelem je součástí Aplikace Sejf.
 - b) Na takto zadané MSISDN bude Vydavatelem zaslána SMS s unikátním kódem, který zadá Žadatel do Aplikace Sejf ve svém mobilním telefonu.
 - c) V procesu registrace bude Uživatel vyzván k zadání e-mailové adresy, na kterou bude Vydavatelem zaslán PUK, jehož zadání je předpokladem k některým úkonům Uživatele vůči Vydavateli a autorizuje, že příslušný úkon skutečně učinil Uživatel.
 - d) Následně bude Žadatel prostřednictvím Aplikace Sejf vyzván ke zvolení a opakovanému zadání čtyřmístného číselného kódu, který bude následně sloužit k ověření příkazů Uživatele zadávaných prostřednictvím Aplikace Sejf (PIN). Tímto okamžikem je základní registrace dokončena. Smluvní strany pro vyloučení pochybností sjednávají, že popis základní registrace je zároveň popisem jednotlivých kroků vedoucích k uzavření smluvního vztahu.
 - e) Vydavatel projeví svůj souhlas s uzavřením smlouvy tím, že Žadateli otevře Uživatelský účet a zpřístupní mu uživatelské prostředí a sdělí mu číslo Uživatelského účtu v pokynech pro vkládání peněz do Sejfu. Číslo Uživatelského účtu je zároveň Variabilním symbolem pro vkládání peněz do Sejfu.
4. Žadatel je povinen se seznámit s těmito Všeobecnými podmínkami a všemi souvisejícími dokumenty uvedenými ve Všeobecných podmínkách před jejich akceptací. Tyto dokumenty je možné stáhnout z Internetových stránek www.sejf.cz a vytisknout. V průběhu uzavírání smluvního vztahu dává Žadatel souhlas s těmito dokumenty a současně i nezbytné souhlasy ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů.
5. Přihlásí-li se Uživatel internetové stránky www.sejf.cz může po zadání příslušných přihlašovacích údajů vstoupit do klientské sekce. Při prvním přihlášení Uživatele do klientské sekce zadá Uživatel číslo svého Běžného účtu.
6. Personifikovaná registrace bude provedena po ověření totožnosti Uživatele. Způsob provedení personifikované registrace je popsán na internetových stránkách www.sejf.cz.
7. Veškeré informace k registraci, text Všeobecných podmínek a podrobný návod k využívání služby Sejf jsou uvedeny na www.sejf.cz. Formulář pro provedení registrace, jakož i celý systém pro správu Uživatelského účtu je zabezpečen pomocí protokolu SSL (Secure Socket Layer protokol).
8. Uživatel bere na vědomí a souhlasí, že zůstatek Uživatelského účtu není úročen.

V. Předmět smlouvy a technické předpoklady

1. Pro příjem plateb na Uživatelský účet postačuje, že má Uživatel zřízen Uživatelský účet a osoba, která Elektronické peníze zasílá, Uživatele při platbě identifikuje číslem Uživatelského účtu. Obě strany platby tedy příjemce i adresát platby musí být personifikovaně registrováni.
2. O provedených Operacích a zůstatku na Uživatelském účtu se může Uživatel seznámit po zadání PIN v Aplikaci Sejf.

3. V případě, že Uživatel ztratí nebo zapomene svůj PIN a/nebo PUK, je srozuměn s tím, že může zcela ztratit přístup k Uživatelskému účtu i k Elektronickým penězům uloženým na jeho Uživatelském účtu. Vydavatel si vyhrazuje právo posoudit každý takový případ individuálně.
4. Platby (na číslo příslušného Uživatelského účtu jiného Uživatele, nebo na číslo Partnerského účtu) se v rámci Systému Elektronických peněz Sejf provádí prostřednictvím zadání příslušných údajů o platbě v Aplikaci Sejf. Následně Uživatel takto vytvořený příkaz autorizuje zadáním PIN a odešle datovým přenosem (např. GRPS, EDGE, HSPDA) ke zpracování Vydavatel. Příkaz Uživatele je Vydavatelem přijat v okamžiku, kdy mu bude doručen datovým přenosem a bude obvykle proveden bezprostředně po jeho doručení (on-line). Vzhledem k této skutečnosti nelze odvolat souhlas Uživatele k provedení platby. Pro případ výpadku Systému elektronických peněz Sejf je maximální lhůta pro provedení platební služby Vydavatelem stanovena na 24 hodin od okamžiku, kdy mu byl elektronicky doručen příkaz Uživatele. Informace specifikované ustanovení § 90 a 91 ZPS budou pro Uživatele přístupné v Aplikaci Sejf.
5. V případě, že by platba prostřednictvím Sejf na Uživatelský účet jiného Uživatele překročila některý z limitů specifikovaných v čl. VII této smlouvy příjemce Elektronických peněz, budou peněžní prostředky převedeny na Karanténní účet. Vydavatel platbu neprovede, jestliže: (i) Uživatel nemá dostatečný zůstatek Elektronických peněz k provedení příslušné platby, nebo (ii) Uživatel uvedl ve svém příkazu neexistující číslo Uživatelského nebo Partnerského účtu, nebo (iii) provedení příslušné platby není možné z jiného důvodu vyplývajícího z právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánu veřejné moci.

VI. Dobíjení Uživatelského účtu vložení peněz do SEJF

1. Dobíjení Uživatelského účtu lze provést:
 - a) bezhotovostním převodem příslušné částky v Kč na Sběrný účet s tím, že jako variabilní symbol bezhotovostního převodu bude použito číslo Uživatelského účtu v Sejf,
 - b) platební kartou standardu VISA či MasterCard na internetových stránkách www.sejf.cz, kde Uživatel po zadání údajů o autorizaci přístupu k Uživatelskému účtu zadá částku Dobití Uživatelského účtu a údaje z platební karty potřebné k autorizaci platby. Pro Dobíjení Uživatelského účtu musí mít karta povoleny internetové transakce. Minimální částka pro Dobití Uživatelského účtu platební kartou je 100 Kč,
 - c) jiným způsobem, který oznámí Vydavatel na internetových stránkách www.sejf.czs tím, že zároveň s takovou změnou je Vydavatel oprávněn stejným způsobem informovat o zpoplatnění takého způsobu Dobití Uživatelského účtu.
2. V případě Dobití peněžních prostředků na Uživatelském účtu se projeví v den, kdy bude příslušná platba připsána na Sběrný účet, není-li v některých případech výslovně stanoveno jinak.
3. V případě, že by Dobitím Uživatelského účtu došlo k překročení limitu specifikovaného v čl. VII odst. 1 písm.
 - a) a/nebo b) bude převedena částka, která překračuje limit specifikovaný v čl. VII odst. 1 písm. a) a/nebo b) na Karanténní účet. Na Karanténní účet budou převedeny i veškeré platby na Sběrný účet, jestliže v nich bude jako variabilní symbol použito neexistující číslo Partnerského nebo Uživatelského účtu.

VII. Omezení platebních transakcí

1. Užívání každého Uživatelského účtu Sejf je omezeno následujícími limity:
 - a) Na Uživatelském účtu lze v jeden časový okamžik uchovávat částku odpovídající maximálně 250 EUR. Tato částka je zároveň i vyšší výdajového limitu plateb Uživatele za jeden kalendářní den. V případě uživatele s personifikovanou registrací lze na Uživatelském účtu uchovávat částku odpovídající maximálně 500 EUR a tato částka je zároveň i vyšší výdajového limitu plateb Uživatele za jeden kalendářní den
 - b) Součet (i) Uživatelského účtu ke dni 1.1. 00:00 hodin každého kalendářního roku a (ii) součet všech Dobíjení účtu Sejf Uživatele (tedy plateb na účet Vydavatele specifikovaný ve Všeobecných podmínkách v průběhu každého kalendářního roku, kde bude jako variabilní symbol platby uvedeno číslo Uživatelského účtu Uživatele a (iii) součet plateb na Uživatelský účet prostřednictvím Sejf v příslušném roce nepřesáhne celkem 2500 EUR.
 - c) Maximální částka ke zpětné výměně z Uživatelského účtu Uživatele musí být nižší než 100 EUR. Limit pro Zpětnou výměnu neplatí v případě, že Uživatel provedl Personifikovanou registraci. Po provedení Personifikované registrace není částka zpětné výměny omezena.

- d) Minimální částka Zpětné výměny činí 4,Kč, v případě specifikovaném v čl. XII odst. 3 odpovídá minimální částka Zpětné výměny výši nákladů s takovou Zpětnou výměnou spojených.
2. Jsou-li ve Smlouvě použity hodnoty v EUR, bude pro jejich přepočítání na koruny české použit aktuální devizový kurs České národní banky, který je zveřejněn na Internetové stránce <http://www.cnb.cz/cs/index.html>

VIII. Práva a povinnosti Vydavatele

1. Vydavatel je povinen:
- nesdělovat PUK jiné osobě než Uživateli,
 - umožnit Uživateli ohlásit ztrátu Registrovaného mobilního telefonu a/nebo neoprávněné užití PIN a/nebo PUK Uživatele, provedení neoprávněné Operace, chybu nebo jinou nesrovnalost ve vedení Uživatelského účtu na infolince Vydavatele specifikované v čl. XX těchto Všeobecných podmínek
 - v případě sporu s Uživatелеm nést důkazní břemeno o tom, že Operace, jíž se spor týká, byla správně zaznamenána a zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou,
 - v případě zjištění chybně zaúčtované položky provést bez zbytečného odkladu opravu takové Operace.
2. Vydavatel nese odpovědnost za:
- Operace, k jejichž provedení nedal Uživatel příkaz; pro účely této smlouvy se má za to, že Uživatel dal k Operaci příkaz, byla-li Operace zadána prostřednictvím Registrovaného mobilního telefonu a Registrovaného MSISDN za použití PIN Uživatele,
 - ztracenou část Elektronických peněz uložených na Uživatelském účtu a za chybné provedení Operace, pokud byla ztráta nebo chybné provedení Operace způsobeny selháním hardware a/nebo software Vydavatele či lidského činitele Vydavatele; to neplatí, došlo-li ke ztrátě či chybné provedení Operaci v příčinné souvislosti s hrubou nedbalostí či úmyslným protiprávním jednáním Uživatele,
 - neprovedení Operace, na jejíž provedení má Uživatel právo, nebo chybné provedení Operace Uživatele, a to pouze v případě, že k neprovedení Operace nebo k chybnému provedení Operace došlo v důsledku selhání hardware a/nebo software Vydavatele či lidského činitele Vydavatele; Vydavatel však tuto odpovědnost nenese, pokud k neprovedení Operace nebo k chybnému provedení Operace došlo v příčinné souvislosti s hrubou nedbalostí či úmyslným protiprávním jednáním Uživatele.
3. Vydavatel nenese odpovědnost ve smyslu čl. VIII odst. 2 písm. a), b) a c) této smlouvy zejména v případě poruch hardwarového a softwarového vybavení Uživatele nebo poruch připojení k Sejf, které nejsou zapříčiněny Vydavatelem.
4. Vydavatel si vyhrazuje právo kdykoli omezit nebo vyloučit dostupnost Systému Elektronických peněz Sejf za účelem provádění údržby a upgrade. Vydavatel se zavazuje zajistit, že Systém Elektronických peněz Sejf bude dostupný alespoň v rozsahu 99% celkového času v průběhu každého kalendářního čtvrtletí.
5. Vydavatel neodpovídá Uživateli za poskytnutí zboží a služeb ze strany příslušného Partnera, a to ani v případě, že Uživatel uhradil cenu zboží a/nebo služeb platby prostřednictvím Sejf.

IX. Práva a povinnosti Uživatele

1. Uživatel je povinen:
- nakládat s Uživatelským účtem v souladu s touto smlouvou;
 - dodržovat všechny zásady k zajištění bezpečnosti platebního prostředku, a to zejména:
 - nezaznamenávat svůj PIN ani PUK ve snadno rozpoznatelné podobě zejména, nikoliv však výlučně, v paměti Registrovaného mobilního telefonu nebo SIM karty s Registrovaným MSISDN a nesdělovat PIN ani PUK třetím osobám;
 - chránit Registrovaný mobilní telefon a SIM kartu s Registrovaným MSISDN před krádeží nebo ztrátou;
 - v případě ztráty nebo změny Registrovaného mobilního telefonu a/nebo SIM karty s Registrovaným MSISDN tuto skutečnost oznámit Vydavateli na infolince Vydavatele specifikované v čl. XX těchto Všeobecných podmínek, a to nejpozději v den, kdy takovou skutečnost zjistí;

- v případě zpřístupnění PIN a/nebo PUK či pouhého nebezpečí jejich zpřístupnění neoprávněné osobě tuto skutečnost neprodleně oznámit Vydavateli na infolince Vydavatele specifikované v čl. XX těchto Všeobecných podmínek, a to nejpozději v den, kdy takovou skutečnost zjistí;
- neprodleně oznámit Vydavateli Operaci, k jejímuž provedení nedal příkaz a případné jiné chyby ve vedení Uživatelského účtu Vydavateli na infolince Vydavatele specifikované v čl. XX těchto Všeobecných podmínek, a to nejpozději v den, kdy takovou skutečnost zjistí;
- spolupracovat s Vydavatelem při řešení reklamací, a to jak Uživatele, tak i jiného Uživatele nebo Partnera;
- informovat Vydavatele v případě, že na jeho Uživatelský účet byla připsána platba, která mu nenáleží a postupovat v takovém případě podle instrukcí Vydavatele;
- v případě, že se po uzavření této smlouvy stane Uživatel Politicky exponovanou osobou, informovat o této skutečnosti Vydavatele a provést u Vydavatele personifikovanou registraci;