

# Všeobecné obchodní podmínky k Twisto účtu

Platné a účinné od 02.05.2026

## Úvod

Tyto Obchodní podmínky se vztahují na používání služby **Twisto účet** společnosti **Twisto payments a.s.** (dále jen „**Společnost Twisto**“ nebo „**Twisto**“ nebo „**my**“) a slouží k tomu, aby jasně a přehledně upravily vzájemná práva a povinnosti mezi vámi jako Zákazníkem a Twistem.

## Výklad pojmů

- **Zákazník** – je fyzická osoba – nepodnikatel, která má zájem o využití platebních služeb nabízených společností Twisto, uzavřela se společností Twisto Smlouvu o Twisto účtu a splnila podmínky pro jeho zřízení, včetně ověření totožnosti a posouzení úvěruschopnosti.
- **ČNB** – rozumí se Česká národní banka jako orgán dohledu, u které je Twisto registrováno <https://www.twisto.cz/podminky/registrace-cnb/>.
- **Twisto nebo Společnost Twisto** - znamená společnost Twisto payments a.s., IČO: 016 15 165, se sídlem na adrese Praha 8, Sokolovská 47/73, PSČ 186 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085.
- **Twisto účet** – soubor platebních služeb a služeb souvisejících s platebními službami poskytovaný na základě smlouvy o zřízení Twisto účtu,
- **Twisto karta** – je platební prostředek, kreditní karta Mastercard Europe SA (fyzická, virtuální či jednorázová) vydaná společností Twisto k využívání Twisto účtu v souladu s aktuálním Ceníkem. Karta je vždy navázána na Twisto účet, umožňuje platby v kamenných obchodech i online, podporuje bezkontaktní platby včetně Apple Pay a Google Pay (s výjimkou jednorázové virtuální karty), je spravovatelná v mobilní a webové aplikaci a umožňuje rozložení plateb do splátek. Užívání karty se řídí samostatnými Obchodními podmínkami Twisto karty dostupnými na webu společnosti Twisto. <https://www.twisto.cz/podminky/karta/>.
- **Twisto Pay** – platební metoda, která umožňuje jednorázové odložení povinnosti uhradit peněžité plnění za nákup zboží nebo služeb, které jste si

objednali prostřednictvím obchodníka. Pravidla využití Twisto Pay jsou stanovena v Obchodních podmínkách Twisto Pay dostupných na webových stránkách Společnosti Twisto na adrese <https://www.twisto.cz/podminky/pay/>.

- **Twisto Snap** – služba umožňující úhradu složenek, faktur nebo platebních příkazů prostřednictvím Twisto účtu.
- **Obchodní podmínky** – tento dokument, který představuje práva a povinnosti, kterými se budeme řídit při zřízení a používání Twisto účtu
- **Twisto Split** – služba umožňující rozdělení uhrazené finanční částky mezi více osob prostřednictvím Twisto účtu.
- **Twisto splátky (nebo též „Nákup na splátky“)** – je služba poskytovaná společností Twisto po uzavření Smlouvy o Twisto účtu a Smlouvy o splátkovém limitu, která umožňuje rozložení úhrady jednotlivých plateb provedených prostřednictvím Twisto účtu do pravidelných splátek v rozmezí 3 až 12 měsíců.
- **Apple Pay** – mobilní platební a digitální peněženka od Apple Inc., která umožňuje provádění plateb prostřednictvím podporovaných zařízení a která se řídí podmínkami dostupnými na webových stránkách Společnosti Twisto na adrese <https://www.twisto.cz/podminky/karta/digital/>
- **Google Pay** – mobilní platební a digitální peněženka od Google LLC, která umožňuje provádění plateb prostřednictvím podporovaných zařízení a která se řídí podmínkami dostupnými na webových stránkách Společnosti Twisto na adrese <https://www.twisto.cz/podminky/karta/digital/>
- **Smluvní limitní rámec** – maximální částka stanovená ve Smlouvě o Twisto účtu, do jejíž výše může Zákazník čerpat finanční prostředky. Je stanovena na základě posouzení úvěruschopnosti.
- **Aktuální limitní rámec** – částka, kterou může Zákazník aktuálně využívat. Může být nižší než smluvní limitní rámec a je stanovena Twistem s přihlédnutím k platební historii Zákazníka.
- **Obchodník** – třetí strana (podnikatel), která uzavřela se Zákazníkem smlouvu o koupi zboží nebo poskytnutí služeb a umožňuje jejich úhradu prostřednictvím služby Twisto Pay.
- **Ceník** – dokument obsahující tarify jednotlivých režimů Twisto účtu, poplatky za služby a kalkulačku pro výpočet poplatku za odložení platby. Ceník je dostupný na [www.twisto.cz/podminky/cenik/](http://www.twisto.cz/podminky/cenik/).
- **Smlouva o Twisto účtu** – smlouva uzavřená mezi Zákazníkem a Společností Twisto, která upravuje poskytování služby Twisto účet a souvisejících platebních služeb a funkcionalit. Smlouva je přístupná na webových stránkách společnosti Twisto a ve vašem Webovém rozhraní anebo Mobilní aplikaci.

- **Smlouva o splátkovém limitu** – smlouva mezi Společností Twisto a Zákazníkem, která umožňuje úhradu plateb provedených prostřednictvím Twisto účtu ve splátkách. Smlouva je přístupná na webových stránkách společnosti Twisto a ve vašem Webovém rozhraní anebo Mobilní aplikaci.
- **AML zákon** – zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.
- **Občanský zákoník** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- **Identifikace** – postup ověřování totožnosti Zákazníka dle AML zákona
- **Politicky exponovaná osoba (PEP)** – fyzická osoba, která je nebo byla ve významné veřejné funkci s celostátním nebo regionálním významem, včetně osob jí blízkých.
- **Reklamace** – rozumí se jakékoliv vyjádření nespokojenosti ze strany Zákazníka týkající se obecných vad poskytovaných produktů, služeb nebo jiných plnění poskytnutých Twistem v rámci její obchodní činnosti.
- **Vyúčtování** – měsíční souhrn všech transakcí, poplatků a splátek na Twisto účtu, splatný vždy do 15 dní od konce kalendářního měsíce, za který je vyúčtování zpracováváno.
- **Odložení splatnosti** – služba umožňující prodloužit splatnost měsíčního vyúčtování za poplatek podle aktuálního Ceníku.
- **Přeplatek** – částka, kterou Zákazník uhradil nad rámec své povinnosti.
- **Twisto kredity** – virtuální prostředky poskytované Twistem jako odměna v rámci marketingových akcí, které lze využít pouze k úhradě vyúčtování. Kredity nejsou směnitelné za hotovost a mají omezenou platnost.
- **Finanční arbitr** – orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů plynoucích z úvěrů anebo z platebních služeb [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

## Základní podmínky zřízení služby Twisto účet

Twisto účet je platební účet podle Zákona o platebním styku, který může být dle volby Zákazníka využíván současně jako spotřebitelský úvěr ve formě odkládání plateb, hrazení na splátky a přečerpání (revolvingový úvěr). Službu vám poskytujeme na dobu neurčitou.

## Sdělení před uzavřením smlouvy

Předsmluvní informace k platebnímu účtu a formulář pro standardní informace podle jsou součástí samostatného dokumentu Předsmluvní informace, které jsou přístupné

na webových stránkách společnosti Twisto a ve vašem Webovém rozhraní anebo Mobilní aplikaci

## Informace o platebních službách

V souladu s požadavky Zákona o platebním styku vám poskytujeme následující informace k platebním službám:

- **Popis platebních služeb:** Prostřednictvím Twisto účtu můžete využívat služby Twisto Pay pro online platby u partnerských e-shopů, platby Twisto kartou v kamenných obchodech i online, službu Twisto Split pro rozdělení plateb mezi více osob a další platební služby dle zvoleného režimu Twisto účtu.
- **Jedinečný identifikátor:** Pro správné provedení platební transakce je potřeba poskytnout údaje nezbytné pro identifikaci příjemce platby a výši platby. V závislosti na typu platební transakce může být vyžadováno poskytnutí dalších údajů, jako jsou identifikační údaje Obchodníka, číslo bankovního účtu, variabilní symbol nebo údaje o platební kartě.
- **Udělení souhlasu s platební transakcí:** Souhlas s provedením platební transakce udělujete v závislosti na typu platby – potvrzením v mobilní aplikaci nebo webovém rozhraní Twisto účtu, při použití Twisto karty zadáním PIN kódu nebo přiložením ke čtečce pro bezkontaktní platby, nebo potvrzením objednávky u Obchodníka s platební metodou Twisto Pay.
- **Odvolání souhlasu s platební transakcí:** Souhlas s platební transakcí můžete odvolat do okamžiku přijetí platebního příkazu, jak je definováno níže. Po tomto okamžiku již nelze souhlas odvolat.
- **Okamžik přijetí platebního příkazu:** Za okamžik přijetí platebního příkazu se považuje okamžik, kdy Twisto obdrží platební příkaz přímo od vás nebo nepřímo prostřednictvím příjemce. U služby Twisto Pay je to okamžik, kdy Obchodník potvrdí odeslání zboží nebo poskytnutí služby. Ne však dříve, než dojde ke kladnému ověření, že jsou splněny veškeré podmínky a limity poskytování dané služby.
- **Maximální lhůta pro provedení platební transakce:** Platební transakce jsou zpravidla provedeny nejpozději do konce následujícího pracovního dne od přijetí platebního příkazu.
- **Limity platebních transakcí:** Celkový limit pro platební transakce odpovídá vašemu Aktuálnímu limitnímu rámci Twisto účtu uvedenému ve webovém rozhraní nebo mobilní aplikaci. Limity se mohou lišit podle zvoleného režimu Twisto účtu (Online, Standard, Premium).

Abyste si mohli zřídit Twisto účet, musíte splňovat následující podmínky:

- **Je vám 18 let a více jste plně svéprávná fyzická osoba.**
- **Máte státní občanství České republiky nebo Slovenské republiky a trvalé bydliště nebo korespondenční adresu v České republice.**
- **Twisto účet nebude využíván k podnikatelské činnosti.**
- **Není proti vám vedeno exekuční nebo insolvenční řízení a Nejste v prodlení s úhradou dluhu vůči nám.**
- **Poskytnete nám pravdivé, aktuální a úplné údaje, které si můžeme ověřit.**
- **Úspěšně projdete ověřením totožnosti a kontrolou dle AML zákona.**
- **Úspěšně projdete posouzením úvěruschopnosti,** které provádíme v souladu se ZSÚ a našimi interními postupy.
- **Nejste osobou sankcionovanou ve smyslu zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí.** Pokud bychom takovou skutečnost zjistili v průběhu smluvního vztahu, museli bychom náš smluvní vztah ukončit

V případě, že se stanete politicky exponovanou osobou podle AML zákona, nebo jí být přestanete, musíte nás o tom co nejdříve informovat.

Jako Závěreční jste povinni poskytnout společnosti Twisto nezbytnou součinnost při ověřování vámi poskytnutých údajů, zejména v rámci posuzování vaší úvěruschopnosti. Twisto je oprávněno vás kontaktovat za účelem doplnění nebo ověření informací. Neposkytnutí součinnosti může vést k zamítnutí vaší žádosti o Twisto účet.

## Posouzení žádosti a zřízení Twisto účtu

- **Na zřízení Twisto účtu nemáte automaticky nárok** – každou žádost posuzujeme individuálně,

Pokud vaši žádost zamítneme na základě posouzení úvěruschopnosti, sdělíme vám, že k zamítnutí došlo z důvodu automatizovaného vyhodnocení nebo vyhledávání v registrech.

Pokud vám službu neposkytneme kvůli výsledku automatizovaného zpracování údajů nebo vyhledávání v databázích dle § 88 odst. 1 ZSÚ, informujeme vás o výsledku tohoto vyhodnocení a o použité databázi.

Jako Zákazník můžete mít pouze **jeden Twisto účet**, bez ohledu na zvolený režim. Twisto účet je nepřenositelný a **nesmíte jej sdílet s jinými osobami** ani jim sdělovat své přístupové údaje.

Uzavřením Smlouvy o Twisto účtu potvrzujete, že máte přístup k internetu a že s vámi budeme komunikovat prostřednictvím vašeho Kontaktního e-mailu a Kontaktního telefonu.

## Tarify Twisto účtu

Twisto účet můžete využívat v jednom ze tří tarifů, jejichž přehled a podmínky jsou uvedeny na webových stránkách společnosti Twisto na adrese

<https://www.twisto.cz/typy-uctu/>

## Změna tarifu Twisto účtu

Zákazník je oprávněn měnit Twisto účet V kalendářním měsíci, ve kterém provedete změnu tarifu Twisto účtu ve své aplikaci, jste povinni uhradit poplatek za vedení služby v režimu s vyšším měsíčním poplatkem, pokud k takové změně došlo. Změna tarifu je **účinná od 1. dne následujícího kalendářního měsíce**. Pokud měníte tarif Twisto účtu z nižšího na vyšší, je změna provedena okamžitě.

Podrobnější informace o poplatcích spojených s jednotlivými tarify naleznete v části obchodních podmínek s názvem „Vyúčtování a splatnost“ a v Ceníku dostupném na [www.twisto.cz/podminky/cenik/](http://www.twisto.cz/podminky/cenik/).

## Limitní rámec Twisto účtu

### Stanovení limitu

- Po úspěšném schválení žádosti vám stanovíme smluvní limitní rámec, jehož výši najdete ve Smlouvě o Twisto účtu.
- Limit stanovujeme na základě:
  - údajů, které nám poskytnete,
  - výsledků **posouzení vaší úvěruschopnosti**,
  - interních hodnocení rizik.

Pro stanovení limitu a posouzení vaší úvěruschopnosti můžeme využívat vaše údaje, které jsou následující:

- výše vašich příjmů a výdajů a výše měsíčních splátek vašich úvěrů
- informace sociodemografického charakteru (například počet dětí, rodinný status, zdroj příjmů),

- dokumenty prokazující příjem (například měsíční výpis z účtu, výplatní pásky, daňová přiznání nebo údaje získané prostřednictvím open banking),
- informace z úvěrových a dlužnických registrů, zejména: Insolvenční rejstřík, Centrální evidence exekucí a registr SOLUS, Nebankovní registr klientských informací.

Kompletní výpis informací a dokumentů nutných k posouzení vaší úvěruschopnosti najdete na <https://www.twisto.cz/podminky/pozadovane-informace/>.

## Čerpání a změna limitu

- **Váš aktuální limitní rámec může být nižší než smluvní limitní rámec** a průběžně jej upravujeme na základě vaší platební historie a našich interních vyhodnocení.
- **Můžeme vám limit kdykoliv jednostranně snížit nebo zvýšit**, maximálně však do výše smluvního limitního rámce.
- O každé změně vás budeme **informovat předem** nebo **bez zbytečného odkladu po jejím provedení**.
- **Navýšení aktuálního limitního rámce** je možné pouze po opětovném posouzení vaší úvěruschopnosti v souladu se ZSÚ a našimi interními postupy.

Společnost Twisto je oprávněna kdykoliv jednostranně snížit váš smluvní nebo aktuální limitní rámec, a to zejména na základě vaší platební historie nebo výsledků interního hodnocení rizik. O změně vás budeme informovat předem nebo bez zbytečného odkladu po jejím provedení. Také jsme oprávněni kdykoliv omezit čerpání jakéhokoliv našeho produktu na základě vyhodnocení interních postupů. Toto omezení může být krátkodobé či dlouhodobé a jeho cílem je vaše ochrana jako spotřebitele.

## Opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti (AML)

### Identifikace a kontrola dle AML zákona

Společnost Twisto je povinna podle AML zákona před zřízením Twisto účtu, provést identifikaci a kontrolu Závějce.

Jste povinen poskytnout Twistu součinnost při ověřování vaší totožnosti a původu finančních prostředků. Pokud odmítnete poskytnout požadované údaje či dokumenty,

nemůže být Smlouva o Twisto účtu uzavřena.

# Postup identifikace při zřízení Twisto účtu

## Identifikace na dálku

Identifikaci můžeme provádět prostřednictvím služby BankID nebo jiných obdobných služeb určených k ověření totožnosti na dálku, které nám umožňují bezpečně a v souladu se zákonnými povinnostmi ověřit vaše identifikační údaje s vaším souhlasem..

Pokud využití BankID není možné nebo tuto metodu ne zvolíte, provedeme identifikaci na základě vámi zasláných dokumentů a údajů, přičemž bude potřeba z Vaší strany:

- **Doložit kopii (scan) platného průkazu totožnosti** (občanského průkazu nebo povolení k trvalému pobytu v ČR).
- **Poskytnout tzv. selfie fotografii obličeje spolu s průkazem totožnosti.**
- Pokud o to bude požádán, doložit **další podpůrný doklad** (například řidičský průkaz nebo cestovní pas).
- **Prokázat vlastnictví bankovního účtu** provedením tzv. **korunové transakce** (převod 1 Kč z vašeho účtu na účet Twista).
- Doložit **doklad potvrzující existenci bankovního účtu** vedeného na vaše jméno u úvěrové instituce působící v Evropském hospodářském prostoru.

## Bezpečnostní opatření a zablokování platebních prostředků

Abychom zajistili bezpečnost a ochranu platebních prostředků (zejména platební karta, Twisto účet), jsme oprávněni přijmout nezbytná opatření, včetně dočasné nebo trvalé blokace, případně omezení určitých transakcí.

K takovým opatřením můžeme přistoupit zejména v následujících případech:

- pokud máme důvodné podezření, že váš Twisto účet byl zneužit, došlo k jeho neoprávněnému použití nebo k pokusu o podvodné jednání;
- Vyhradzujeme si právo určité druhy plateb neumožnit (např. hazard, pornografie, nákup kryptoměn, hrazení jiných úvěrů)
- pokud jste nám oznámili nebo jsme se jiným důvěryhodným způsobem dozvěděli, že došlo ke ztrátě, odcizení nebo zneužití vašich přihlašovacích údajů, platební karty nebo jiných bezpečnostních prvků Twisto účtu;

- pokud se prokáže, že vám byla rozhodnutím soudu omezena svéprávnost v rozsahu, která vám neumožňuje platně uzavírat smlouvy, můžeme přistoupit k blokaci Twisto účtu nebo snížení limitu;
- pokud bylo proti vám zahájeno exekuční, insolvenční nebo jiné obdobné řízení, které by mohlo ohrozit vaši schopnost plnit závazky vůči Twisto;
- pokud nesplňujete podmínky pro využívání Twisto účtu stanovené v těchto Obchodních podmínkách;
- pokud jste v prodlení s úhradou vyúčtování déle než 29 dnů a nereagujete na naše opakované výzvy k úhradě;
- pokud zjistíme, že Twisto účet využíváte k podnikatelské činnosti;
- pokud máme důvodné podezření, že Twisto účet používáte v rozporu se zákonem, například k financování nelegálních aktivit nebo obcházení právních předpisů, včetně předpisů o ochraně proti legalizaci výnosů z trestné činnosti (AML zákon) (např. pokud zde existuje důvodné podezření, že byl spáchán podvod nebo pokud je Twisto účet využíván k financování nelegálních aktivit);
- pokud dojde k ukončení smluvního vztahu mezi vámi a Twisto.

Jako Zákazník jste povinen:

- chránit své přihlašovací údaje před zneužitím;
- nesdělovat, neposílat, nezapisovat si, neukládat Přístupové údaje do Zákaznické zóny, PIN a CVC2 kód k Twisto kartě
- neprodleně oznámit ztrátu nebo podezření ze zneužití přihlašovacích údajů,
- vyvinout maximální úsilí k zabránění neoprávněného přístupu k vašemu účtu.

Porušení těchto povinností může být důvodem k omezení nebo zablokování Twisto účtu.

Pokud dojde k blokaci Twisto účtu, informujeme vás o důvodech blokace Kontaktním e-mailem anebo Kontaktním telefonem nebo jiným vhodným způsobem (např. prostřednictvím Webového rozhraní anebo Mobilní aplikace) bez zbytečného odkladu. V případech, kdy byl Zákazník na možnost blokace předem upozorněn (např. v souvislosti s prodlením s úhradou), nemusí být o samotné blokaci informován samostatně.

V každém případě v případě blokace účtu běží dodatečná lhůta až 30 dnů, během které jste povinni splatit a vypořádat všechny své závazky a pohledávky.

**Zablokování Twisto účtu neovlivňuje vaši povinnost uhradit všechny splatné závazky vůči**

# Twisto.

## Odpovědnost za neautorizované transakce

Pokud zjistíte jakoukoliv **neautorizovanou transakci**, jste povinni o této skutečnosti neprodleně informovat Twisto.

Jste zodpovědní za ztrátu:

**A.** do výše 50 EUR (nebo ekvivalentu v CZK) v případě zneužití vašeho účtu, pokud:

- jste nechránili přístupové údaje k Twisto účtu anebo Twisto kartě,
- jste neoznámili Twisto ztrátu, odcizení nebo zneužití přihlašovacích údajů,
- jste jednal/a s hrubou nedbalostí nebo podvodně.

Pokud však prokážete, že jste neautorizovanou transakci neumožnili vlastní vinou, Twisto vám nejpozději do následujícího pracovního dne poté, co tuto skutečnost zjistí, vrátí účet do původního stavu (formou připsání kreditů ve výši dané transakce nejpozději do následujícího pracovního dne po zjištění této skutečnosti. Tyto kredity můžete použít k úhradě svých závazků vůči Twisto. Pokud by to nebylo možné, tak vám Twisto vrátí částku platební transakce o zaplacenou úplatu. Pokud se můžeme domnívat, že jste jednali podvodně a oznámíme to zároveň ČNB, lhůta nám neběží.

**B. V plném rozsahu**, pokud:

- byla ztráta způsobena Vaším podvodným jednáním nebo
- tím, že jste úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností používat platební prostředky v souladu se Smlouvou, těmito Obchodními podmínkami a dalšími dokumenty a právními předpisy, kterými jste vázáni.

Předchozí odstavec se nepoužije, pokud jste nejednali podvodně a zároveň nastala jedna z těchto skutečností:

- ztráta vznikla poté, co jste oznámili ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku,
- my jsme nezajistili vhodný způsob, jak nám ztrátu, odcizení nebo neoprávněné zneužití platebního prostředku oznámit,
- nechtěli jsme po Vás silné ověření tam, kde to právní předpisy vyžadují, viz v případech podle § 223 odst. 1 nebo 6 ZPS

# Uzavření Smlouvy o Twisto účtu

Pokud úspěšně projdete identifikací, bude vám v online rozhraní Twisto zpřístupněn **návrh Smlouvy o Twisto účtu**, který obsahuje i tyto Obchodní podmínky a případné podmínky dalších služeb.

Tento návrh **není automaticky závaznou nabídkou Twista** – znamená pouze, že můžete požádat o uzavření Smlouvy.

## Podpis Smlouvy

- Pokud s návrhem souhlasíte, podepíšete jej elektronicky **zadáním verifikačního kódu**, který vám zašleme SMS zprávou na telefonní číslo uvedené při registraci.
- Přijetím nabídky **potvrzujete, že používáte Kontaktní e-mailovou adresu a Kontaktní telefonní číslo** jako primární způsoby komunikace s Twistem.
- Smlouva o Twisto účtu je **uzavřena až doručením potvrzení od Twisto, že byla vaše žádost akceptována**.

Uzavřením Smlouvy o Twisto účtu potvrzujete, že máte přístup k internetu a že s Vámi budeme komunikovat prostřednictvím Vašeho Kontaktního e-mailu a Kontaktního telefonu.

Smlouva o Twisto účtu je poskytována na základě elektronicky uzavřené Smlouvy, jejíž součástí tvoří tyto Všeobecné obchodní podmínky a Ceník. Tyto dokumenty společně představují rámcovou smlouvu o platebních službách ve smyslu § 127 písm. a) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku.

Smlouva o Twisto účtu je poskytována na základě elektronicky uzavřené Smlouvy, jejíž součástí tvoří tyto Všeobecné obchodní podmínky a Ceník.

## Zpracování osobních údajů

Společnost Twisto zpracovává vaše osobní údaje **v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR)**. Účastí a používáním Twisto karty souhlasíte s tím, že Vaše transakční údaje mohou být poskytovány také společnosti Mastercard Europe SA za účelem autorizací, zúčtování, řešení reklamací a chargeback řízení, antifraud opatření. Podrobnosti o zpracování osobních údajů

najdete v **Pravidlech pro zpracování osobních údajů** dostupných na [www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju](http://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju).

## Změna kontaktních údajů

Pokud změníte **Kontaktní e-mailovou adresu nebo Kontaktní telefonní číslo**, jste povinen o této změně informovat Twisto **nejméně 5 pracovních dnů předem**. Preferujeme komunikaci na dálku, případně telefonicky.

## Postup změny kontaktních údajů

### Změna Kontaktního telefonního čísla

Změnu můžete provést:

- **V mobilní aplikaci nebo webovém rozhraní Twisto účtu.**
- **Telefonicky na čísle [+420 222 70 33 33](tel:+420222703333)** – operátor Twisto provede ověření vaší totožnosti, a to v nezbytném rozsahu a vy jste jako Zákazník povinen zodpovědět jeho otázky v plném rozsahu. Z důvodu ochrany před neoprávněným přístupem může Společnost při změně telefonního čísla dočasně zablokovat Twisto účet.

V takovém případě bude Zákazník vyzván k dodatečnému ověření totožnosti prostřednictvím verifikační žádosti, zejména předložením dokladu totožnosti. Po úspěšném ověření bude účet bez zbytečného odkladu opětovně odblokován.

### Změna Kontaktní e-mailové adresy

Ověření totožnosti zákazníka při změně emailu

Při telefonickém kontaktu probíhá ověření totožnosti Zákazníka v nezbytném rozsahu, a to zejména prostřednictvím kombinace následujících údajů:

- jméno a příjmení,
- vybrané číslice z rodného čísla,
- registrované kontaktní údaje,
- případně další identifikační údaje (např. číslo dokladu totožnosti).

Zákazník je povinen poskytnout součinnost a odpovědět na ověřovací otázky. Společnost je oprávněna hovor nahrávat, o čemž je Zákazník předem informován.

V případě změny kontaktních údajů (mailem anebo telefonicky) může Společnost požadovat dodatečné ověření totožnosti prostřednictvím zabezpečeného rozhraní (např. klientská zóna nebo mobilní aplikace), kam Zákazník nahraje doklad totožnosti. Do doby úspěšného dokončení ověření může být Twisto účet Zákazníka dočasně omezen nebo zablokován.

## Úhrada vyúčtování Twisto účtu

Zavedení a používání Twisto účtu, jakož i za čerpání úvěru v rámci Smlouvy o splátkovém limitu, mohou být účtovány poplatky v souladu s platným Ceníkem. Tyto poplatky jsou součástí měsíčního vyúčtování, které se skládá z přehledu transakcí, poplatků a dalších položek zahrnovaných na základě Smlouvy o Twisto účtu, případně Smlouvy o splátkovém limitu. Splatnost měsíčního vyúčtování je 15 dní od konce kalendářního měsíce, za který je vyúčtování zpracováváno.

Vyúčtování je možné uhradit jednou či více platbami, a to jedním z následujících způsobů:

Způsob úhrady	Popis
<b>Bankovní převod</b>	Použijte variabilní symbol uvedený ve vyúčtování.
<b>QR kód</b>	Bankovní převod pomocí QR kódu, podle pokynů uvedených ve vyúčtování.
<b>Kredity z Twisto účtu</b>	Lze využít kredity, pokud jsou k dispozici.

Jsme oprávněni vám umožnit i další způsoby úhrady měsíčního vyúčtování, a to:

Způsob úhrady	Popis
<b>Platba kartou</b>	Je platebním prostředkem dle Zákona o platebním styku. Karta představuje možnost úhrady vyúčtování online prostřednictvím webového rozhraní Twisto, nebo mobilní aplikace Twisto. Úhradu vyúčtování není možné provést Twisto kartou, kartou vydanou v zemi uvedené na mezinárodním sankčním seznamu, nebo kartou, pro kterou vydavatel karty její použití zakazuje.
<b>Mobilní aplikace</b>	Je platebním prostředkem dle Zákona o platebním styku. Představuje možnost úhrady vyúčtování přímo prostřednictvím mobilní aplikace Twisto.
<b>Webové rozhraní Twisto</b>	Je platebním prostředkem dle Zákona o platebním styku, kterým lze uhradit vyúčtování.

V případě dalších způsobů úhrady můžeme stanovit **maximální objem plateb**, který lze prostřednictvím platební karty uhradit v rámci jednoho měsíce. Tento limit zveřejníme na našich webových stránkách, ve webovém rozhraní Twisto účtu nebo v mobilní aplikaci Twisto účtu.

## **Pro úhradu nelze použít stravenkové a benefitní platební karty, e-stravenky ani jiné slevové poukazy.**

Pokud během úhrady vznikne Přeplatek na vyúčtování v celkové výši do 10 Kč, Společnost Twisto vám jej automaticky nebude vracet bez Vaší předchozí výzvy.

V případě přijetí platby na Twisto bankovní účet, kterou nelze jednoznačně identifikovat nebo přiřadit ke konkrétnímu klientskému účtu (např. z důvodu chybného zadání VS ze strany klienta či zaslání finančních prostředků ze strany klienta před řádným ukončením vyúčtování za předchozí měsíc) má Twisto výhradní právo rozhodnout o jednom z následujících postupů:

a) vrácení platby zpět na bankovní účet, ze kterého byla platba poukázána, a to bez zbytečného odkladu,

nebo b) přijatou platbu použít na úhradu splatných závazků klienta vůči Twistu (zejména dlužných poplatků, úroků nebo smluvních pokut a objednávky po splatnosti).

## **Odložení splatnosti:**

Pokud do 15. dne následujícího měsíce zaplatíte **alespoň minimální částku**, **automaticky se vám zbývající dluh odloží o 1 měsíc**. Tento postup můžete využít opakovaně.

### **Co je minimální částka?**

Minimální částka se skládá z:

- 10 % z celkové dlužné částky uvedené ve vyúčtování,
- všech měsíčních splátek, které jsou v daném měsíci splatné,
- a všech již splatných částek, které jste dosud neuhradili.

Pokud tuto minimální částku nezaplatíte včas, k automatickému odložení nedojde.

Zákazník je oprávněn uhradit i vyšší částku, než je minimální požadovaná částka. Na základě výše uhrazené částky bude vypočten poplatek za odložení splatnosti dle platného Ceníku, včetně reprezentativního příkladu.

## Poplatek za odložení splatnosti:

- Za každých odložených 100 Kč zaplatíte poplatek podle aktuálního Ceníku.
- Poplatek vám bude účtován v následujícím měsíčním vyúčtování.
- Výši poplatku si můžete předem spočítat v kalkulačce na webových stránkách Twisto <https://www.twisto.cz/iframes/splatkova-kalkulacka/>

### Důležité

Aby došlo k odložení splatnosti, je nutné uhradit minimální požadovanou částku jednou platbou. Pokud je částka uhrazena ve více samostatných platbách, podmínky pro automatické odložení splatnosti nejsou splněny.

## Následky prodlení a smluvní sankce:

### Upozornění před splatností:

Klient je povinen uhradit vyúčtovanou částku nejpozději ke dni splatnosti uvedenému ve vyúčtování. Pokud má Zákazník aktivní službu Twisto splátky, tak Minimální částka k úhradě je 10 %. Aby bylo možné odložení provést, je Zákazník povinen k datu splatnosti uhradit minimální požadovanou částku.

Minimální požadovaná částka se skládá z:

- 10 % z celkové dlužné částky evidované ke dni vystavení vyúčtování, a
- všech měsíčních splátek splatných v daném měsíci.

Splátky nelze odložit a musí být vždy uhrazeny v plné výši.

Pokud se blíží splatnost dlužné částky, Twisto vás upozorní e-mailem , sms zprávou anebo jiným vhodným komunikačním prostředkem.

## Další náklady spojené s vymáháním:

Přijetím těchto obchodních podmínek berete na vědomí, že v případě, že neuhradíte Společnosti Twisto dlužnou částku na základě svého vyúčtování řádně a včas, bude Společnost Twisto nucena dlužnou částku vymáhat, a to i prostřednictvím externích subjektů. Tyto subjekty jsou oprávněny si účtovat a požadovat od vás úhradu případných dalších nákladů účelně vynaložených v souvislosti s vymáháním dlužné částky, které budou účtovány ve vztahu k aktuální vymáhané dlužné částce.

## Tabulka sankcí:

Twisto je oprávněno účtovat následující poplatky s úhradou vyúčtování:

Dny od splatnosti	Účelně vynaložené náklady
5 dnů	150 Kč
10 dnů	250 Kč
15 dnů	350 Kč
20 dnů	450 Kč
25 dnů	550 Kč
30 a více dnů	650 Kč + 10 % z celkového vyúčtování, což představuje náklady na vymáhání dlužné částky pomocí externích agentur

**Poznámka:** Částky se nesčítají, platí pouze částka odpovídající dosaženému dni prodlení. Například při prodlení 20 dnů zaplatíte 450 Kč.

### Pořadí úhrady dlužné částky:

Platby, které od vás obdržíme na úhradu dlužné částky, budou použity v tomto pořadí:

- účelně vynaložené náklady spojené s vymáháním pohledávky (např. poplatky za upomínky),
- jistina (od nejdříve splatné splátky)
- poplatky za odložení splatnosti a úroky,
- měsíční poplatek dle Ceníku,,
- ostatní poplatky dle Ceníku,
- úroky z prodlení.

Pokud neprovedete úhradu řádně a včas, jste povinen spolu s dlužnou částkou uhradit také:

- **Zákonné úroky z prodlení** dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., a to za každý den prodlení,

- **Účelně vynaložené náklady spojené s prodlením**, jejichž přehled a způsob výpočtu je uveden v **Tabulce sankcí**.
- **Smluvní pokutu ve výši 0,1 % denně** z částky, se kterou jste v prodlení, přičemž maximální výše smluvní pokuty nesmí přesáhnout 200 000 Kč a součin čísla 0,5 a aktuálního limitního rámce.

Zákonné úroky z prodlení se počítají v souladu s nařízením vlády č. 351/2013 Sb. jako součet dvoutýdenní Repo sazby a 8 procentních bodů. Úroková sazba se může měnit dvakrát ročně, vždy k 1. lednu a 1. červenci v závislosti na aktuální Repo sazbě.

Tato plnění jsou splatná bezodkladně po jejich vzniku.

Je-li dlužná částka zahrnující alespoň jednu aktivní splátku v rámci služby Twisto splátky po splatnosti déle než 45 dní a nebyla-li ani po upozornění ze strany Twista uhrazena, je Twisto oprávněno prohlásit celý úvěr za okamžitě splatný (zesplatnění).

### **Prodlení bez aktivních Twisto splátek**

Pokud je Zákazník v prodlení s úhradou dlužné částky a tato částka nezahrnuje žádné aktivní splátky v rámci služby Twisto splátky, je Twisto oprávněno postupovat následovně:

- Je-li Zákazník v prodlení po dobu 14 až 28 dnů po splatnosti, je Společnost oprávněna dočasně omezit nebo zablokovat Twisto účet, a to až do okamžiku úplné úhrady dlužné částky.
- dojde-li k úplné úhradě dlužné částky, může Společnost dle svého uvážení Twisto účet opětovně aktivovat.;
- Je-li Zákazník v prodlení 29 a více dnů po splatnosti, je Společnost oprávněna přistoupit k trvalé blokaci Twisto účtu.

Blokací Zákaznického účtu dle tohoto článku není dotčeno právo Společnosti:

1. požadovat úhradu dlužné částky,
2. uplatnit smluvní pokuty, úroky z prodlení či jiné sankce dle Smlouvy,
3. postoupit pohledávku třetí osobě,
4. uplatnit svá práva soudní či mimosoudní cestou,
5. plnit své zákonné povinnosti, zejména provést reporting do příslušných úvěrových registrů.

## **Twisto splátky**

Pokud splníte podmínky pro poskytnutí Twisto účtu a úspěšně projdete posouzením úvěruschopnosti, můžeme vám nabídnout službu Twisto splátky. Tuto službu můžete využívat pouze v případě, že uzavřete **Smlouvu o splátkovém limitu**, v níž vám bude stanoven **splátkový limit**, tedy maximální částka, kterou můžete v rámci Twisto splátek čerpat. Smlouva o splátkovém limitu se uzavírá stejným způsobem jako Smlouva o Twisto účtu. Ve Smlouvě o splátkovém limitu jsou také stanoveny poplatky spojené s touto službou, včetně výše **roční zápůjční úrokové sazby a roční procentní sazby nákladů (RPSN)**.

V rámci služby Twisto splátky jsme oprávněni vám poskytnout spotřebitelský úvěr až do výše splátkového limitu. Můžete jej čerpat pouze za splnění těchto podmínek:

- máte uzavřenou **Smlouvu o splátkovém limitu** a váš Twisto účet je aktivní,
- neexistuje žádné prodlení s platbami vůči Twisto,
- vaši úvěruschopnost a výsledky posouzení interních riskových procedur jsme nevyhodnotili jako nedostatečné,
- hodnota jednotlivé platby, kterou chcete rozložit do splátek, dosahuje minimální výše stanovené Twisto.

Splátkový limit je poskytován **na dobu neurčitou** a je úročen v souladu s **Ceníkem a Smlouvou o splátkovém limitu**.

Společnost Twisto si vyhrazuje právo neposkytnout vám Splátkový limit, pokud dle svého uvážení vyhodnotí, že došlo ke zhoršení vaší úvěruschopnosti.

Splátkový limit a aktuální limitní rámec vašeho Twisto účtu jsou vzájemně provázané. Váš aktuální limitní rámec bude vždy snížen o výši měsíční splátky či splátek splatných v daném měsíci.

## Pravidla splácení

Jste oprávněni rozložit si úhradu platby provedené prostřednictvím Twisto účtu do **pravidelných splátek již od 3 měsíců**. Výše a počet splátek budou určeny na základě:

- vaší úvěruschopnosti
- platební historie,
- interního hodnocení rizik.

Tyto podmínky vám budou sděleny před uzavřením Smlouvy o splátkovém limitu a následně také prostřednictvím **splátkového kalendáře**, který vám zpřístupníme ve **webovém rozhraní Twisto účtu** nebo v **mobilní aplikaci Twisto účtu**. Splátkový

kalendář obsahuje podrobnosti o výši splátek, jejich četnosti, zápůjční úrokové sazbě a souvisejících poplatcích.

Jste povinen mít v rámci Twisto účtu vždy **dostatečný aktuální limitní rámeček**, aby bylo možné splátky v daném měsíci uhradit. Pokud máte vyúčtování nebo jinou pohledávku po splatnosti, jsme oprávněni pozastavit možnost čerpání Twisto splátek, dokud nebude dlužná částka uhrazena.

Vaše splátky se nejprve započítávají na **jistinu úvěru**, poté na **úroky**, následně na **smluvní pokuty** a teprve poté na **ostatní náklady** spojené s prodlením.

## Změna podmínek a blokace Twisto účtu

- **Blokace Twisto účtu, tj.** dočasné nebo trvalé znemožnění používání a využívání souvisejících služeb, zejména za předpokladu splnění alespoň jednoho z níže uvedených kritérií:
- dojde ke zhoršení vaší úvěruschopnosti, nebo změně hodnocení interních rizik,
- dojde k podstatným změnám vaší platební historie,
- prokazatelně zjistíme, že jste nám poskytl nepravdivé nebo zavádějící údaje,
- nebudete řádně a včas hradit dlužná vyúčtování podle Smlouvy o splátkovém limitu či příslušného splátkového kalendáře,
- zjistíme, že rozhodnutím soudu vám byla omezena svéprávnost v rozsahu, který může ovlivnit vaši schopnost uzavírat smlouvy nebo nakládat s finančními prostředky,
- zjistíme, že Twisto účet využíváte v rozporu s jeho účelem (např. zjistíme, že nepřiměřeně sázíte,
- dlouhodobě vykonáváte své práva vůči společnosti Twisto šikanózním způsobem (zejména podáváte opakované stížnosti, které se po přezkoumání ukážou být jako neopodstatněné) ,
- existuje důvodné podezření na podvodné nebo nezákonné jednání spojené s vaším účtem,
- vyvstanou důvodné pochybnosti o vaší totožnosti,
- nastanou jiné objektivní okolnosti, které mohou ohrozit řádné poskytování služeb, či oprávněné zájmy společnosti Twisto.

V takovém případě jsme oprávněni:

- **snížit váš splátkový limit anebo,**
- **zablokovat nebo omezit váš Twisto účet, a to včetně souvisejících služeb.**

O každé změně vás budeme informovat předem, pokud nám v tom nebudou bránit zákonné důvody. Pokud se jedná o opatření přijaté z důvodu neuhrazených pohledávek, rozhodnutí soudu nebo jiných závažných okolností, můžeme vás o našem rozhodnutí informovat až po jeho provedení.

Veškeré informace o výši splátek, aktuálním stavu vyúčtování a případných změnách limitů máte nepřetržitě k dispozici ve webovém rozhraní Twisto účtu nebo v mobilní aplikaci.

## Webové a mobilní rozhraní Twisto účtu

### Zřízení a přístup do rozhraní Twisto účtu

Webové a mobilní rozhraní Twisto účtu jsou automaticky zpřístupněny po uzavření Smlouvy o Twisto účtu. Přístup je možný prostřednictvím:

- **Webového rozhraní Twisto účtu:**
  - první přihlášení probíhá zadáním e-mailu, bezpečnostním kódem a jednorázovým SMS kódem zaslaným na uvedené telefonní číslo budoucího Uživatele..
  - Pro zajištění maximální bezpečnosti je vyžadováno používání e-mailové schránky s aktivovaným dvoufaktorovým ověřením.
- **Mobilního rozhraní Twisto účtu (mobilní aplikace):**
  - Přihlášení probíhá prostřednictvím bezpečnostního kódu (PIN) zvoleného uživatelem.
  - Je možné využít také biometrickou autentizaci (otisk prstu nebo rozpoznání obličeje), pokud tuto funkci podporuje ověřené zařízení Zákazníka.

### Funkce webového a mobilního rozhraní Twisto účtu

V rozhraní Twisto účtu máte prostřednictvím webu nebo mobilní aplikace k dispozici následující funkce:

- **Zobrazení aktuálního vyúčtování:** Informace o částce k úhradě, termínu splatnosti a možnosti provést platbu nebo odložit splatnost.
- **Zadávání příkazů a autorizování transakcí**  
webové a mobilní rozhraní slouží jako platební prostředek - každá transakce v rozhraní Twisto účtu je zaznamenána

- **Přehled limitů**  
Přehled aktuální výše hlavního limitu, Splátkového limitu, úhrady objednávek a vyúčtování kartu, maximální měsíční splátka
- **Prohlížení historie vyúčtování:**  
Přehled všech uhrazených vyúčtování včetně data úhrady a zaplacené částky.
- **Přístup k důležitým dokumentům:**  
Rozhraní Twisto účtu slouží jako trvalý nosič dokumentů, kde naleznete smlouvy, ceníky, obchodní podmínky, roční vyúčtování poplatků a další důležité informace.
- **Sledování výdajů a statistik:**  
Grafické zobrazení vašich výdajů s možností filtrování podle období, kategorií nebo způsobu úhrady.
- **Změna nastavení účtu:**  
Možnost měnit tarif Twisto účtu (například z Online na Standard nebo Premium a naopak) a provádět další úpravy v nastavení účtu.
- **Zobrazení dostupných výhod a slev:**  
Přehled marketingových akcí, kreditů nabídek a slev dostupných v rámci Twisto účtu.

## Změny a odpovědnost:

- Společnost Twisto si vyhrazuje právo kdykoliv změnit obsah a rozsah funkcí webového nebo mobilní aplikace Twisto účtu. O všech významných změnách budete informováni předem prostřednictvím e-mailu, oznámení v aplikaci nebo webového rozhraní.
- Přístup do rozhraní Twisto účtu je chráněn bezpečnostními opatřeními za použití silného ověření dle Zákona o platebním styku. Jste povinni chránit své přihlašovací údaje a zabránit přístupu neoprávněným osobám.
- Společnost Twisto nenese odpovědnost za škody způsobené neautorizovaným přístupem, pokud k němu došlo v důsledku porušení vaší povinnosti chránit přihlašovací údaje.

Společnost Twisto může kdykoliv provádět údržbu, aktualizace nebo omezení přístupu do rozhraní Twisto účtu z důvodu technických, bezpečnostních nebo provozních opatření.

Pokud dojdete k podezření na neoprávněný přístup, jste povinen neprodleně informovat Twisto, aby došlo k minimalizaci případných škod.

V případě bezpečnostního incidentu je Twisto oprávněno dočasně zablokovat přístup do účtu a vyzvat vás ke změně hesla nebo ověřovacích údajů.

## Twisto Split

Služba Twisto Split vám umožňuje rozdělit platbu provedenou prostřednictvím vašeho Twisto účtu mezi jednu či více osob (Příjemce). Jako Odesílatel jste oprávněn využít službu Twisto Split pouze v souladu s těmito Obchodními podmínkami.

## Podmínky pro využití služby Twisto Split

Službu Twisto Split můžete použít k rozdělení platby pouze ve prospěch osoby, která splňuje následující podmínky:

- **je plně svéprávná,**
- **dosáhla věku 18 let,**
- **má platné mobilní telefonní číslo a e-mailovou adresu.**

Příjemce nemusí mít Twisto účet. Požadavek na rozdělení platby můžete zaslat jednomu či více Příjemcům.

Je potřeba pamatovat na to, že pokud jste v rámci služby Twisto Split provedli rozdělení platby, udělujete tím souhlas k úhradě vašeho dluhu třetí osobou podle § 1936 odst. 1 Občanského zákoníku, a to v rozsahu rozdělené částky.

## Podmínky a postup využití služby Twisto Split

### Podmínky využití služby Twisto Split

Pokud chcete využít službu Twisto Split, je nezbytné, abyste byli Zákazníkem, který disponuje Twisto účtem v režimu Standard nebo Premium, a měli ve svém telefonu nainstalovanou mobilní aplikaci Twisto účtu.

### Postup využití služby Twisto Split

1. V mobilní aplikaci Twisto účtu vyberete platbu, kterou si přejete rozdělit.
2. Označíte částku, kterou chcete sdílet s Příjemcem, a zadáte jeho kontaktní údaje (telefonní číslo nebo e-mailovou adresu).

3. Potvrdíte odeslání žádosti o rozdělení platby stisknutím příslušného tlačítka.

4. Příjemce může žádost o rozdělení platby přijmout nebo odmítnout.

## Podmínky rozdělení platby

- Minimální částka, kterou můžete rozdělit, činí 10 Kč. Maximální částka odpovídá 100 % hodnoty původní transakce.
- Službu Twisto Split nelze využít pro platby, které již byly uhrazeny, zahrnuty do vyúčtování, jehož splatnost již uplynula, nebo jsou předmětem odložení splatnosti.
- Pro využití služby Split musí být faktura aktivní. Jakmile je aktivována, stává se součástí aktuálního vyúčtování.

## Pokud Příjemce není Zákazníkem

Jakmile odešlete žádost o rozdělení platby, začne běžet 7denní lhůta, během níž musí Příjemce částku uhradit. Příjemce je oprávněn částku uhradit bankovním převodem nebo kartou online. Pokud Příjemce částku neuhradí ve stanovené lhůtě, nesete odpovědnost za její úhradu vy jako Odesílatel.

## Pokud Příjemce je Zákazníkem a disponuje Twisto účtem

Přijetím žádosti o rozdělení platby se částka automaticky zařadí do měsíčního vyúčtování Příjemce za měsíc, ve kterém platbu přijal.

## Dopad na váš Twisto účet

Po dobu běhu lhůty pro úhradu rozdělené částky bude snížen váš aktuální limitní rámec Twisto účtu, a to až do doby, než Příjemce částku uhradí. Částka, kterou jste rozdělili, se zobrazí ve vašem měsíčním vyúčtování v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém jste žádost o rozdělení platby odeslali.

## Jako Zákazník jste povinen:

- jednat čestně, uvádět pravdivé informace a nejednat v rozporu s dobrými mravy či obecně závaznými právními předpisy,

- nezneužívat službu Twisto Split a její podmínky,
- alokovat částky v rámci služby Twisto Split pouze osobám, u kterých k tomu existuje právní důvod,
- oznámit společnosti Twisto jakékoliv nesrovnalosti či nesprávné údaje v průběhu využívání služby Twisto Split.

## Odpovědnost a omezení služby:

Jako Zákazník berete na vědomí, že:

- nesete plnou odpovědnost za výběr Příjemce, kterému rozdělíte platbu prostřednictvím služby Twisto Split, a za výši této částky,
- pokud odešlete žádost o rozdělení platby nesprávnému Příjemci, jste povinen nést případné následky,
- jste povinen prokázat, že Příjemce o rozdělení platby věděl a vyslovil s tím souhlas, v opačném případě nesete odpovědnost za případné spory či nároky ze strany Příjemce,
- společnost Twisto nenese odpovědnost za chyby způsobené nesprávnými údaji zadanými při rozdělení platby,
- společnost Twisto není povinna uhradit Příjemci částku, pokud tento vyjádří nesouhlas a žádá její navrácení.

## Omezení nebo zrušení služby Twisto Split

Společnost Twisto je oprávněna vám omezit nebo ukončit možnost využívání služby Twisto Split, pokud zjistí:

- důvodné podezření na zneužití služby Twisto Split,
- jednáním v rozporu s těmito Obchodními podmínkami ohrozíte bezpečnost nebo integritu služby,
- porušíte obecně závazné právní předpisy, které se na využívání služby Twisto Split vztahují,
- že vám byla rozhodnutím soudu omezena svéprávnost v rozsahu, který může ovlivnit vaši schopnost nakládat s finančními prostředky nebo uzavírat smlouvy.

O případném omezení nebo ukončení služby Twisto Split budete informováni s dostatečným předstihem.

# Twisto karta

Podmínky upravující vaše práva a povinnosti při používání Twisto karty a dalších úkonů s ní souvisejících jsou stanoveny ve zvláštních obchodních podmínkách – **Obchodní podmínky Twisto karty**, které jsou dostupné na webových stránkách Společnosti Twisto na adrese <https://www.twisto.cz/podminky/karta/>. Výjimku tvoří pravidla pro reklamace a stížnosti, která jsou upravena níže.

## Twisto Snap

Prostřednictvím služby **Twisto Snap** v rámci **Twisto účtu** můžete hradit daňové doklady od podnikatelů, se kterými právně jednáte a na jejichž základě vám vzniká povinnost uhradit určitou peněžitou částku, například daňové doklady za elektřinu, plyn nebo služby (dále v rámci úpravy služby Twisto Snap jen „**faktury**“).

Prostřednictvím služby Twisto Snap **nelze** hradit čerpané finanční služby (například úvěry) ani plnit povinnosti stanovené v exekučních výměrech nebo jiných soudních rozhodnutích.

**Příkazem k zaplacení** se rozumí nahrání příslušného dokladu k úhradě do **mobilní aplikace Twisto účtu** anebo **Webového rozhraní**.

Doklad k úhradě musí obsahovat alespoň tyto údaje:

- identifikaci výstavce faktury v rozsahu obchodní firma nebo jméno a příjmení, IČO a sídlo či místo podnikání,
- číslo tuzemského bankovního účtu,
- variabilní symbol,
- datum splatnosti,
- celkovou částku k úhradě (celkem s DPH, je-li dodavatel plátce DPH),
- a další údaje požadované příslušnými právními předpisy.

Prostřednictvím služby **Twisto Snap** nemůžete hradit faktury ani jiné daňové doklady adresované vám jakožto fyzické osobě - podnikateli.

Pokud se rozhodnete uhradit fakturu či jiný daňový doklad prostřednictvím služby **Twisto Snap** v rámci **Twisto účtu**, bude vám částka, kterou za vás společnost Twisto uhradí, připsána do **měsíčního vyúčtování**.

### Pravidla použití služby Twisto Snap

Pokud je faktura nebo jiný doklad k úhradě nahrán méně než dva pracovní dny před datem splatnosti, nese veškeré riziko spojené s opožděným připsáním platby zákazník. **Společnost Twisto neodpovídá za škodu ani jiné následky vzniklé v důsledku toho, že platba nebude připsána na účet příjemce ke dni splatnosti.**

Pro uhrazení faktury či jiného daňového dokladu k úhradě musíte mít v rámci **Twisto účtu dostatečný nevyčerpaný aktuální limitní rámec**. Společnost Twisto je dále oprávněna zamítnout příkaz k zaplacení faktury či jiného daňového dokladu k úhradě v případě, že u vás dva dny před splatností faktury eviduje měsíční vyúčtování nebo jakoukoliv jinou pohledávku po splatnosti.

Příkaz k zaplacení faktury či jiného dokladu k úhradě lze zadat **pouze na úhradu částky uvedené v českých korunách a na účet vedený v České republice**.

Příkaz k uhrazení faktury či jiného daňového dokladu k úhradě nelze zadat ve prospěch vašeho vlastního účtu, účtu osoby vám blízké, účtu jiné fyzické osoby - nepodnikatele, nebo jiného účtu, ke kterému máte dispoziční práva.

Společnost Twisto **nezasílá** výstavci faktury či jiného daňového dokladu k úhradě zprávu o odeslání platby.

V případě, že nejsou splněny výše uvedené podmínky, má společnost Twisto právo uhrazení faktury či jiného daňového dokladu k úhradě odmítnout.

### **Důležité upozornění:**

Služba **Twisto Snap** umožňuje provádění plateb **výhradně prostřednictvím mobilní aplikace anebo Webového rozhraní Twisto**, která slouží jako **zabezpečený platební prostředek**.

Platby nelze provést jiným způsobem – zejména není možné využít platební kartu, bankovní převod ani jiné platební prostředky.

Provedení platby prostřednictvím služby Twisto Snap je podmíněno:

- aktivním Twisto účtem,
- přihlášením do mobilní aplikace Twisto,
- splněním bezpečnostních a autentizačních požadavků stanovených Společností.

### **Posuzování dokumentů a právo odmítnout financování**

Společnost Twisto si vyhrazuje právo odmítnout financování jakéhokoli předloženého dokumentu na základě vlastního posouzení, zejména v případech, kdy Vámi předložený dokument:

- nesplňuje interní kritéria Společnosti,
- vykazuje známky neoprávněné nebo nestandardní úpravy,
- nelze u něj jednoznačně ověřit jeho pravost.

Veškeré platební údaje v předloženém dokumentu musí být srozumitelné a dobře čitelné. Dokument musí být předložen v původní podobě bez jakýchkoliv zásahů zakládajících pochybnosti o jeho pravosti a pravdivosti. Vy ani třetí osoba nesmíte jakkoliv měnit údaje uvedené v dokumentu jeho výstavcem.

V případě pochybností o správnosti, úplnosti nebo pravosti předloženého dokumentu či v případě podezření na manipulaci s údaji v dokumentu je Twisto oprávněno pozastavit proces jeho proplacení po dobu nezbytně nutnou k objasnění tohoto podezření a vyžádat si od Vás dodatečné podklady nebo vysvětlení; pro tento účel jste povinni poskytnout společnosti Twisto nezbytnou součinnost. Pokud toto podezření nebude vyvráceno nebo pokud neposkytnete společnosti Twisto potřebnou součinnost, bude příkaz k zaplacení zamítnut. Obdobně bude příkaz k zaplacení zamítnut v případě nečitelnosti platebních údajů nebo jiných povinných náležitostí dokumentu.

## **Reklamace a vratky v rámci služby Twisto Snap**

Při využití služby **Twisto Snap** řešíte reklamaci nebo vrátku (odstoupení od smlouvy) s podnikatelem (výstavcem faktury) přímo vy jako Zákazník.

V případě vrácení peněz za zboží nebo službu v rámci reklamace nebo vratky (odstoupení od smlouvy) zasílá podnikatel (výstavce faktury) finanční prostředky na váš platební účet. Vždy jste povinni uhradit dlužnou částku společnosti Twisto v rámci svého **měsíčního vyúčtování**.

V případě včasného nahrání faktury (alespoň 2 pracovní dny před koncem její splatnosti), splnění podmínky dostatečného nevyčerpaného **aktuálního limitního rámce Twisto účtu** a dalších podmínek stanovených v těchto Obchodních podmínkách se společnost Twisto zavazuje uhradit fakturu v souladu s údaji na ní uvedenými.

Pokud nejsou splněny podmínky pro zpracování faktury (například z důvodu nečitelnosti údajů), budete o této skutečnosti informováni **nejpozději do 24 hodin** od přijetí faktury.

# Twisto Cash

Pomocí služby Twisto Cash budete mít možnost Společnost požádat o poskytnutí neúčelového spotřebitelského úvěru až do výše svého limitu. Uhradit s ním můžete závazky, služby nebo jakékoliv spotřební zboží. Podmínkou čerpání úvěru je existence Twisto účtu, kladné posouzení úvěruschopnosti za využití online služby a udělení souhlasu s poskytnutím údajů ze svého bankovního účtu.

Čerpání úvěru je možné pouze bezhotovostně na již ověřený bankovní účet Klienta. Čerpání úvěru bude podléhat poplatku dle Ceníku platného od 01.08.2025. Splácení úvěru bude probíhat bezhotovostně v souladu se smluvními ujednáními.

## Nové služby a funkcionality

Společnost má právo rozhodnout a kdykoli v budoucnu svým Klientům nabídnout nový produkt, uzpůsobit anebo upravit funkcionality Twisto účtu (“Služba”). V takovém případě Společnost nejpozději v den zavedení Služby zveřejnění obchodní podmínky, pravidla anebo obdobná smluvní ujednání.

[Více informací o Twisto Cash.](#)

## Reklamace a stížnosti

Reklamace a stížnosti vyřizujeme v souladu s naším Reklamačním řádem, dostupným na [www.twisto.cz/podminky/reklamacni-rad](http://www.twisto.cz/podminky/reklamacni-rad). Pro úplnost uvádíme, že společnost Twisto nemůže nést odpovědnost za vady zboží anebo služby, jež jste uhradili prostřednictvím zvolené platební metody Twisto.

Pokud jste si objednali zboží, které Vám nedorazilo dle podmínek Vámi vybraného e-shopu a blíží se Vám splatnost faktury anebo vyúčtování, kontaktujte nás prosím. Budeme od vás požadovat doložit zejména důkaz, že s e-shopem komunikujete (např. emailová komunikace). Budeme se vám snažit vyjít maximálně vstříc například pomocí prodloužení splatnosti vyúčtování. Mějte však prosím na paměti, že bez podkladů a důkazů ohledně nedoručeného zboží, nejsme schopni záležitost prošetřit a dále vám pomoci.

Níže uvádíme základní podmínky pro uplatnění reklamací:

### Co lze reklamovat:

- **Platební transakce** ( podezření na nesprávné použití prostředků - neautorizované, nesprávně provedené nebo opožděné).

- **Poskytované služby** (např. problémy s účtem, Twisto kartou, limity).
- **Nesprávné vyúčtování** (např. v případě pochybností o správnosti vyúčtování), **poplatky nebo úroky**.
- **Chování nebo postup zaměstnanců při komunikaci s vámi** (stížnosti).

Společnost Twisto je povinna vyřídit vaši reklamaci nebo stížnost nejpozději do 15 pracovních dnů od jejího doručení. Ve výjimečných a zvláště složitých případech může být tato lhůta prodloužena až na 30 pracovních dnů, o čemž vás bude společnost Twisto včas informovat.

## Lhůty pro podání reklamace:

Pokud reklamujete **platební transakci**, která nebyla provedena Twisto kartou, **musíte tak učinit bez zbytečného odkladu** po jejím zjištění, nejpozději však do **30 dnů** od zpřístupnění měsíčního vyúčtování.

Reklamaci neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce **musíte podat nejpozději do 13 měsíců** ode dne, kdy byla částka odepsána z Twisto účtu. Twisto posoudí, zda jste reklamaci podali **bez zbytečného odkladu** a následně ji vyřeší dle Reklamačního řádu dostupného na <https://www.twisto.cz/podminky/reklamacni-rad/>.

## 4. Potvrzení a vyřízení reklamace:

- Po přijetí reklamace vám do **3 pracovních dnů** zašleme potvrzení o jejím přijetí.
- Standardní lhůta pro vyřízení reklamace je **15 pracovních dnů**. Pokud je reklamace složitější, informujeme vás o důvodu prodlení a odpovíme nejpozději do **30 pracovních dnů**.
- O výsledku reklamace vás informujeme písemně (e-mailem nebo datovou zprávou).

Pokud reklamaci nepodáte včas, **Twisto je oprávněno ji zamítnout**.

Reklamace platebních transakcí provedených Twisto kartou se řídí **Obchodními podmínkami Twisto karty**.

## Informace pro spotřebitele

# Dohled nad poskytováním finančních služeb

- Dohled nad dodržováním pravidel poskytování finančních služeb vykonává **Česká národní banka** [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)
- Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů plynoucích z úvěrů nebo platebních služeb je Finanční arbitr

## Řešení sporů

Twisto upřednostňuje **smírné řešení sporů** a na veškeré podněty a stížnosti reaguje zpravidla do 15 pracovních dnů. Pokud odpověď vyžaduje delší lhůtu, budete o tom informováni. Maximální zákonná doba na odpověď činí 30 pracovních dnů. V případě velké nespokojenosti jste oprávněni obrátit se na orgán dohledu, kterým je Česká národní banka. Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů plynoucích z úvěrů nebo platebních služeb je Finanční arbitr.

Smluvní vztah mezi vámi jako Zákazníkem a společností Twisto se řídí právním řádem České republiky. Společnost Twisto komunikuje a poskytuje veškeré informace, údaje a obchodní podmínky v českém jazyce, pokud právní předpisy nestanoví jinak. Pro případ sporu je místně příslušný soud podle vašeho bydliště, pokud jste spotřebitel, nebo podle sídla Společnosti Twisto v případě, že je žalovanou stranou.

V případě sporů postupujeme vždy tak, aby bylo dosaženo v ideálním případě smíru bez zásahu soudu. Budeme vynakládat maximální úsilí ke smírnému řešení případných sporů vzniklých v souvislosti s těmito Obchodními podmínkami.

## Ukončení smluvního vztahu

### Odstoupení od Smlouvy o Twisto účtu

Jako Zákazník máte právo od Smlouvy o Twisto účtu odstoupit bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření.

Odstoupením od Smlouvy o Twisto účtu se smlouva ruší od počátku. Společnost Twisto nemá právo po vás požadovat žádné další plnění, s výjimkou:

- vrácení finančních prostředků, které jste čerpal na základě smlouvy,
- náhrady nevratných poplatků zaplacených společností Twisto orgánům veřejné správy nebo jiným osobám pověřeným výkonem veřejné správy, byly-

li tyto poplatky hrazeny.

Deaktivace Twisto účtu je v tomto případě provedena ihned, přičemž váš Twisto účet bude zrušen následující den.

• **Praktický příklad:** Pokud podáte žádost o deaktivaci (nebo-li žádost o odstoupení od smlouvy) dne **17. 3.**, váš Twisto účet bude deaktivován dne **18. 3.**

## Výpověď Smlouvy o Twisto účtu ze strany Zákazníka

Jste oprávněn Smlouvu o Twisto účtu kdykoliv vypovědět bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je **1 měsíc** a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena společnosti Twisto. Výpověď není nijak zpoplatněna.

Po doručení výpovědi je Twisto účet **deaktivován bez zbytečného odkladu**. K jeho úplnému zrušení dochází uplynutím výpovědní lhůty.

Po zrušení Twisto účtu je Zákazník povinen uhradit veškeré své závazky nejpozději do 1 měsíce od jeho zrušení.

**Praktický příklad:** Pokud podáte výpověď dne 17. 3., účet bude deaktivován bezprostředně po doručení výpovědi. Výpovědní lhůta začne běžet dne 1. 4. a účet bude zrušen dne 30. 4. Veškeré závazky je nutné uhradit nejpozději do 30. 5.

## Výpověď Smlouvy o Twisto účtu ze strany společnosti Twisto

Společnost Twisto je oprávněna:

- **Vypovědět Smlouvu o Twisto účtu kdykoliv, a to i bez udání důvodu, s výpovědní lhůtou 2 měsíce, která počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.**

Pokud vám společnost Twisto smlouvu vypoví, jste povinen do konce výpovědní lhůty splatit veškeré prostředky, které jste z aktuálního limitního rámce či splátkového limitního rámce Twisto účtu vyčerpali.

## Vyrovnání závazků při ukončení smlouvy

Po ukončení smluvního vztahu jste povinen uhradit:

1. Veškeré čerpané prostředky,
2. Veškeré neuhrazené poplatky a smluvní pokuty, na které společnosti Twisto vznikl nárok ke dni úhrady,
3. Veškeré úroky a sankce z prodlení dle těchto Obchodních podmínek.

V případě deaktivace Twisto účtu iniciované společností Twisto bude účet zrušen po dvou měsících od zahájení procesu.

• **Praktický příklad:** *Pokud Twisto zahájí deaktivaci vašeho Twisto účtu dne 17. 3., váš Twisto účet bude zrušen dne 16. 5.*

Pokud dlužnou částku neuhradíte ve stanovené lhůtě nebo jste již v době ukončení smlouvy v prodlení, zavazujete se společnosti Twisto uhradit i veškeré další náklady spojené s vymáháním dlužné částky.

Následujících 30 dní po ukončení smluvního vztahu (uplynutím výpovědní lhůty) budete mít ještě náhled na účet.

## Důsledky ukončení smluvního vztahu

Od účinnosti ukončení smluvního vztahu již nemáte právo využívat žádné služby poskytované společností Twisto v souvislosti s Twisto účtem.

## Ukončení Smlouvy o splátkovém limitu

Ustanovení tohoto článku se přiměřeně použijí i na ukončení Smlouvy o splátkovém limitu. Smlouva o splátkovém limitu bude ukončena **nejpozději ke stejnému dni** jako Smlouva o Twisto účtu.

## Zvláštní ujednání k marketingovým akcím

Společnost Twisto analyzuje data o vašich transakcích a na základě těchto dat vám zasílá marketingová sdělení společnosti Twisto.

Máte právo vyjádřit nesouhlas se zasíláním marketingových sdělení.

**Odměny v rámci marketingových akcí** jsou poskytovány mimo jiné ve formě kreditů, které lze využít na úhradu plateb provedených v rámci Twisto účtu.

Kredity jsou:

- nepřevoditelné,
- nesměnitelné za peníze,
- vázané na váš Twisto účet.

Platnost kreditů je časově omezena, přesné podmínky používání kreditů jsou uvedeny v konkrétní marketingové akci.

Pokud se účastníte programu (např. Referral, Cashback apod.), nebo využíváte výhody spojené se službou Twisto, nemáte nárok na odměnu v případě, že jste v prodlení s úhradou vyúčtování. Společnost Twisto je oprávněna kredity dodatečně zneplatnit v případě porušení podmínek programu či výhod.

## Závěrečná ustanovení

Twisto si vyhrazuje právo poskytování všech uvedených služeb kdykoli omezit nebo bez náhrady ukončit, a to i bez předchozího upozornění. Společnost Twisto je oprávněna jednostranně změnit tyto Obchodní podmínky, zejména v případě změny cenové obchodní politiky, situace na finančním trhu a změně právních předpisů a dále také v případě, že dojde k významné změně nabízených služeb. O změně vás budeme informovat nejméně **2 měsíce před její účinností**, a to prostřednictvím:

- webového rozhraní Twisto účtu nebo mobilní aplikace,
- vaší Kontaktní e-mailové adresy.

Pokud se změnou Obchodních podmínek nebudete souhlasit, máte právo je **ve lhůtě 2 měsíců od oznámení výslovně odmítnout, a to písemně na adresu sídla Twisto anebo e-mailem.**

Odmítnutím změny dochází k **výpovědi smluvního vztahu s výpovědní lhůtou 2 měsíce**, která začne běžet dnem doručení vašeho nesouhlasu společnosti Twisto. Pokud nové Obchodní podmínky neodmítnete, platí, že s jejich novým zněním souhlasíte.

Pokud některé ustanovení těchto Obchodních podmínek bude nebo se stane neplatným či neúčinným, zůstávají ostatní ustanovení v platnosti. Takové ustanovení bude nahrazeno novým, jehož smysl se co nejvíce přibližuje původnímu.

