

OBCHODNÍ PODMÍNKY KE TWISTO KARTĚ

1. SEKCE ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Obchodní podmínky se vztahují na používání služby **Twisto karty** společnosti Twisto payments a.s., IČO: 016 15 165 se sídlem na adrese Praha 8, Sokolovská 47/73, PSČ 186 00 zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085, a slouží k tomu, aby jasně a přehledně upravily vzájemná práva a povinnosti mezi vámi jako Zákazníkem a Twistem.

Společnost Twisto payments a.s. je oprávněna poskytovat platební služby podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen “zákon o platebním styku” nebo také „ZPS“), na základě povolení ČNB ze dne 26. října 2017 a rozšíření povolení ze dne 31. prosince 2021, evidováno v registru poskytovatelů platebních služeb vedeném ČNB.

Před uzavřením Smlouvy o Twisto kartě byly Zákazníkovi zpřístupněny veškeré informace požadované dle § 132 až 135 zákona o platebním styku, včetně informací o způsobu používání karty, právech a povinnostech Zákazníka a možnosti odstoupení od smlouvy.

2. SEKCE VÝKLAD ZÁKLADNÍCH POJMŮ

2.1 AML Zákon

Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů

2.2 ČNB

Česká národní banka

2.3 Finanční arbitr

Orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů plynoucích z úvěrů anebo z platebních služeb

2.4 Obchodní podmínky

Tento dokument

2.5 Smlouva o Twisto kartě

Smluvní dokument, který upravuje vztah mezi Vámi jako zákazníkem a společností Twisto v souvislosti s vydáním nebo užíváním Twisto karty. Tato smlouva je tvořena Obchodními podmínkami pro Twisto kartu a případně dalšími smluvními ujednáními mezi Vámi a Twistem. Aktivací Twisto karty vyjadřujete souhlas s těmito Obchodními podmínkami

2.6 Reklamace

Vyjádření nespokojenosti ze strany Zákazníka týkající se obecných vad poskytovaných produktů, služeb nebo jiných plnění poskytnutých Twistem v rámci její obchodní činnosti

2.7 Registrace u ČNB

Twisto je na základě zákona č. 6/1993 Sb. o České národní bance a zákona č. 370/2017 Sb. O platebním styku, registrováno u České národní banky jakožto orgánem dohledu nad finančním trhem. Platná rozhodnutí jsou k dispozici zde: <https://www.twisto.cz/podminky/registrace-cnb/>

2.8 Smlouva o Twisto účtu

Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je poskytnutí služby Twisto účet a souvisejících služeb. Součástí Smlouvy o Twisto účtu jsou tyto Obchodní podmínky

2.9 Twisto, Společnost nebo Poskytovatel

To jsme my, obchodní společnost Twisto payments a.s., IČO: 016 15 165, se sídlem na adrese Praha 8, Sokolovská 47/73, PSČ 186 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085.

2.10 Twisto karta, karta nebo platební karta

Mezinárodní platební prostředek, jehož fungování je založeno na infrastruktuře a obchodních pravidlech karetních schémat vystavená ve virtuální nebo fyzické podobě Zákazníkovi v souladu s těmito Obchodními podmínkami, se kterou lze provádět platební transakce (tj. bezhotovostně uhradit zboží anebo služby nebo vybrat hotovost z bankomatů)

2.11 Twisto účet (dříve také „Nákupní účet“)

Platební účet ve smyslu zákona o platebním styku, jehož prostřednictvím můžete platit své faktury, hradit své nákupy uskutečněné online ve vybraných e-shopech nebo provádět

nákupyAktuální nabídka režimů Twisto účtů je k dispozici zde
<https://www.twisto.cz/typy-uctu/o>

2.12 Zákazník

Fyzická osoba nepodnikatel, která má zájem o využití platebních služeb nabízených Poskytovatelem a uzavřela se Společností Smlouvu k službě Twisto účet (také jako “Držitel”)

2.13 Zákon o platebním styku

Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

2.14 ZSÚ

Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů

3. SEKCE OBECNÁ USTANOVENÍ

- 3.1 Tyto Obchodní podmínky upravují práva a povinnosti Zákazníka se Společností pro vydání a používání Twisto karty.
- 3.2 Majitelem Twisto karty je Poskytovatel. Zákazník je pouze držitelem Twisto karty.
- 3.3 Karta je nepřenositelná a smí ji používat pouze její držitel.
- 3.4 Karta je vydávána výhradně konkrétní fyzické osobě. Používání karty jinou osobou, než oprávněným Držitelem je zakázáno.
- 3.5 Smlouva o vedení Twisto karty je uzavřena souhlasem se zněním smlouvy, souhlasem s těmito Obchodními podmínkami a případně dalšími smluvními ujednáními mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jsou-li společností Twisto Zákazníkovi zpřístupněny jako návrh smlouvy o vedení Twisto karty.
- 3.6 Uzavřením smlouvy o vedení Twisto karty bere Zákazník na vědomí pravidla platebního schématu Mastercard.
- 3.7 Právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.
- 3.8 Právní vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem se ve vztahu k Twisto kartě řídí Smlouvou o Twisto kartě, jejíž součástí jsou tyto Obchodní podmínky, a Smlouvou k Twisto účtu.
- 3.9 Součástí těchto Obchodních podmínek je Ceník poplatků dostupný na adrese <https://www.twisto.cz/podminky/cenik/>. Zákazník je povinen v případech uvedených v Ceníku poplatků zaplatit Poskytovateli příslušný poplatek.
- 3.10 Úhrada poplatku proběhne automaticky odečtením příslušné částky, a to započtením k tíži revolvingového limitu nebo Twisto limitu Zákazníka.

4. SEKCE VYDÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ PATEBNÍHO PROSTŘEDKU

- 4.1 Twisto Karta představuje platební kartu, která se vystavuje na žádost Zákazníka podanou ze zabezpečeného prostředí Twisto účtu. V rámci jednoho Twisto účtu lze vydat:
 - a) nejvýše **2 fyzické platební karty**,
 - b) nejvýše **1 virtuální platební kartu**,a to u vybraných tarifů
 - c) **jednorázovou platební kartu** určenou k provedení jednorázové platební transakce.

- 4.2 Poskytovatel na základě posouzení žádosti rozhodne, zda žádost akceptuje, a Twisto Kartou vystaví. Zákazník nemá na vystavení Twisto Karty právní nárok.
- 4.3 Pokud Poskytovatel žádost o vystavení Twisto karty akceptuje, sdělí to Zákazníkovi prostřednictvím zabezpečeného prostředí Twisto účtu. Poskytovatel poskytne virtuální Twisto kartu do prostředí Twisto účtu a v případě požadavku na zaslání fyzické Twisto karty, Twisto kartu v neaktivním stavu zašle poštou, popř. zásilkou prostřednictvím kvalifikované kurýrní služby na adresu, kterou Zákazník uvedl při žádosti o Twisto kartu.
- 4.4 Při převzetí Twisto karty je Zákazník povinen zkontrolovat neporušenost zásilky s Twisto kartou. V případě, že je zásilka viditelně poškozena, je Zákazník povinen neprodleně kontaktovat Poskytovatel za účelem blokace karty a vydání její náhrady. Pokud se Zákazník ve lhůtě 3 měsíců od informování Poskytovatele nepřihlásí k jejímu opětovnému doručení či jinému způsobu převzetí, bude platební karta z bezpečnostních důvodů skartována. V takovém případě je Zákazník oprávněn požádat o vydání nové platební karty.
- 4.5 Aktivaci karty je zákazník povinen provést nejdříve v momentě, kdy kartu převzal. Aktivací karty Zákazník potvrzuje její převzetí v nepoškozené zásilce. Fyzická platební karta je Zákazníkovi doručována zpravidla do 14 dnů ode dne podání žádosti o její vydání. Pokud karta není Zákazníkovi doručena ani ve lhůtě 14 dnů od podání žádosti, je Zákazník oprávněn kontaktovat zákaznickou podporu Poskytovatele za účelem prověření stavu doručení. V případě, že karta nebude doručena ani nebude evidována jako vrácená Poskytovateli jako nedoručená, je Zákazník oprávněn požádat o vydání nové platební karty.
- 4.6 Osobní identifikační číslo (PIN) je bezpečnostní prvek, který slouží k ověření totožnosti Zákazníka při používání platební karty, zejména při platbách v kamenných obchodech nebo při výběrech z bankomatu. PIN je vyžadován v souladu s příslušnými bezpečnostními pravidly, přičemž konkrétní situace, kdy je jeho zadání nutné, se mohou lišit v závislosti na způsobu a místě použití karty. Zákazník si PIN zvolí prostřednictvím své uživatelské aplikace při aktivaci karty. V rámci aplikace má Zákazník možnost PIN kdykoliv změnit. Z bezpečnostních důvodů není zobrazení aktuálně nastaveného PINu v aplikaci možné. Zákazník je povinen udržovat PIN v tajnosti, nezaznamenávat jej žádným způsobem, který by mohl vést k jeho zneužití, a nesdělovat jej žádné třetí osobě. Z bezpečnostních důvodů by Zákazník pro PIN neměl volit snadno zjistitelné a odvoditelné číslo, např. část čísla Platební karty, čtyři stejné či po sobě jdoucí číslice, datum narození Zákazníka nebo jeho rodinných příslušníků. Porušení této povinnosti může vést k odpovědnosti Zákazníka za případné zneužití karty.
- 4.7 Fyzická Twisto karta má stanovenou dobu platnosti pět (5) let. Po uplynutí doby platnosti je karta automaticky obnovena. Možnost vydání nové karty se řídí aktuálně platnými pravidly Poskytovatele. Před koncem doby její platnosti Poskytovatel Zákazníka informuje, že dojde k automatické obnově karty a současně jej požádá o aktualizaci adresy pro zaslání obnovené karty. V případě, že Zákazník nepotvrdí správnost adresy, nebo neprovede její změnu, Twisto automaticky zašle novou kartu, na stávající adresu, kterou Zákazník uvedl pro zaslání karty při jejím sjednání.
- 4.8 V případě, že si Zákazník nepřeje obdržet obnovenou fyzickou platební kartu, je oprávněn její obnovu zrušit prostřednictvím aplikace nebo kontaktováním zákaznické podpory Poskytovatele, a to nejpozději před zahájením procesu jejího vydání.
- 4.9 Platební karta je platná do posledního dne měsíce, v němž uplyne doba její platnosti vyznačená na kartě. Po uplynutí doby platnosti je Zákazník povinen fyzickou platební kartu bez zbytečného odkladu znehodnotit, a to zejména jejím přestřižením tak, aby došlo k přerušení magnetického proužku i čipu.

- 4.10 Společnost si vyhrazuje právo kdykoli omezit či pozastavit poskytování služeb spojených s Twisto kartou, pokud to bude nezbytné pro ochranu práv Zákazníka nebo pro ochranu oprávněných zájmů Společnosti.

5. SEKCE SMLUVNÍHO LIMITNÍHO RÁMCE PRO PLATBY A POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍHO PROSTŘEDKU

- 5.1 Twisto Karta je platební karta Mastercard určená pro provádění bezhotovostních transakcí u tuzemských i mezinárodních obchodníků jak v kamenných prodejnách, tak v online prostředí a pro výběry hotovosti z bankomatů (v budoucnu).
- 5.2 Fyzická platební karta má v sobě zabudovanou technologii zvanou NFC (Near Field Communication) – která umožňuje komunikaci s platebním terminálem na blízkou vzdálenost.
- 5.3 Díky funkci NFC lze kartu pouze přiložit k terminálu a provést platbu bez nutnosti vkládání karty nebo zadávání PINu, což zrychluje a zjednodušuje proces placení.
- 5.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo, odmítnout provedení transakcí u určitých typů obchodníků například u obchodníků poskytujících zboží anebo služby, které jsou v rozporu se zákonem, pravidly společnosti Mastercard nebo v rozporu s interními rozhodnutím společnosti Twisto. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, o platby za hazard, pornografii, splátky úvěru, platby za finanční produkty a další zboží nebo služby podobného charakteru.
- 5.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout provedení určitého typu transakcí, zejména, ne však výlučně, výběry hotovosti na pokladnách vybraných obchodníků (tzv. Cashback) či obdobné transakce. Prozatím také není aktivní služba výběru hotovosti z bankomatů.
- 5.6 Poskytovatel neposkytuje Zákazníkovi žádnou garanci ohledně akceptace Twisto karty konkrétním obchodníkem.
- 5.7 Twisto karta je platební prostředek, který je propojen s Twisto účtem Zákazníka. Prostřednictvím Twisto karty Zákazník může používat pouze prostředky, které má k dispozici na Twisto účtu. Celkový limit pro použití karty proto odpovídá zůstatku aktuálního nevyčerpaného limitu na Twisto účtu. Tento zůstatek nicméně nemusí zohlednit poslední dosud nezaúčtované transakce. Proto Zákazník při používání Twisto karty musí přihlížet také ke svým provedeným, ale ještě nezaúčtovaným transakcím, aby Zákazníkovi na účtu nevznikl nepovolený záporný zůstatek (nepovolené překročení).
- 5.8 Twisto může klientovi umožnit, aby byly určité platební transakce provedené Twisto kartou schváleny i v případě, že by jinak došlo k jejich zamítnutí z důvodu nedostatečného disponibilního zůstatku nebo dostupného limitu. V důsledku toho může dojít k dočasnému přečerpání Twisto účtu až do výše interně stanoveného limitu.

Takové přečerpání je považováno za neautorizované přečerpání, které nepředstavuje sjednaný úvěrový produkt, sjednanou možnost přečerpání ani povolený debet. Na umožnění neautorizovaného přečerpání nevzniká klientovi právní nárok a Twisto není povinno tuto funkcionalitu umožnit opakovaně nebo v každém jednotlivém případě.

Za umožnění neautorizovaného přečerpání je Twisto oprávněno účtovat poplatek, jehož výše je uvedena v aktuálním Ceníku. Klient bere na vědomí, že tento poplatek není úrokem ani odměnou za poskytnutí úvěru.

Klient je o vzniku neautorizovaného přečerpání informován bez zbytečného odkladu, zejména prostřednictvím mobilní aplikace Twisto nebo jiným obvyklým komunikačním kanálem.

Částka odpovídající neautorizovanému přečerpání, včetně případného poplatku, je splatná společně s nejbližším vyúčtováním Twisto účtu, není-li stanoveno jinak. Klient je povinen tuto částku uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené ve vyúčtování.

Twisto je oprávněno tuto funkcionalitu kdykoli omezit, pozastavit nebo automaticky deaktivovat, zejména z důvodů řízení rizik, ochrany klienta nebo v případě změny interních rizikových parametrů. Twisto je dále oprávněno změnit výši maximálního neautorizovaného přečerpání nebo požadovat okamžité splacení dlužné částky, zejména v případě porušení smluvních povinností klienta nebo zvýšeného rizika na jeho straně.

- 5.9 Transakce provedené Twisto kartou jsou zaúčtovány na Twisto účtu obvykle ve lhůtě 1 až 15 dnů podle druhu platby. Maximální lhůtou pro zaúčtování transakce je 30 dnů. Do doby zaúčtování platby se původně autorizovaná částka může ve specifických případech na základě informace od příjemce platby (např. obchodníka) změnit, vždy však jen dle podmínek, které si Zákazník v rámci smluvního jednání (např. nákupu) odsouhlasil s příjemcem platby (např. obchodníkem).
- 5.10 V případě, že v souvislosti s používáním karty Zákazník obdrží od třetí strany finanční prostředky (např. v případě vrácení peněz od obchodníka), tyto finanční prostředky budou zákazníkovi vráceny na platební účet, který je na jeho jméno veden v Evropském hospodářském prostoru nebo poskytnuty ve formě kreditů v rámci Twisto účtu.
- 5.11 Jednotlivé transakce uskutečněné Zákazníkem budou evidovány v rámci Twisto účtu a Poskytovatel je v rámci Twisto účtu identifikuje mimo jiné datem realizace transakce a datem zaúčtování transakce.
- 5.12 Za platby kartou u obchodníka mimo EU může příjemce platby Zákazníkovi účtovat své poplatky. Tyto poplatky je Zákazník povinen uhradit společnosti Twisto.
- 5.13 Pokud při platbách kartou Zákazník použije aplikaci poskytnutou třetí stranou (např. digitální peněženka), Poskytovatel neodpovídá za použití takové aplikace ani za informace, které obdržíte jejím prostřednictvím.
- 5.14 Odpovědnost za škodu a odpovědnost za zneužití Twisto karty se řídí platnou legislativou. Pro vyloučení pochybností se za autorizované platební transakce (tedy za transakce, na jejichž základě nemůže zákazník uplatnit vůči společnosti Twisto nárok na náhradu jakékoliv škody či újmy) považují zejména úkony provedené Zákazníkem a jím odsouhlasené s použitím kteréhokoliv z následujících jednoznačných identifikátorů:
- (a) zadáním PIN
 - (b) provedením bezkontaktní platby přiložením Platební karty k platebnímu terminálu, a to včetně případů, kdy právní předpisy nebo nastavení bezpečnostních limitů nevyžadují zadání PIN,;
 - (c) zadáním čísla karty, data jejího platnosti, případně ochranného trojčíslí karty CVC/CVV a jména držitele karty bez fyzické přítomnosti karty
 - (d) provedením silného ověření uživatele v souladu s právními předpisy (např. 3D Secure nebo jiným mechanismem vícefaktorového ověření) pro online platební transakce
 - (e) biometrické ověření identity Zákazníka (otisk prstu či rozpoznání obličeje)
 - (f) vlastnoruční podpis Zákazníka v individuálních případech.

Tím není dotčeno právo Zákazníka namítat neautorizovanou platební transakci v souladu s právními předpisy, zejména v případě ztráty, odcizení nebo zneužití Platební karty.

- 5.15 Za autorizované platební transakce se považují rovněž ty transakce, které jsou prováděny z podnětu příjemce platby s uvedením příslušných údajů odpovídajících kartě Zákazníka. Za autorizovanou platební transakci je rovněž považována platební transakce provedená virtuálně převedenou Twisto kartou do aplikace v jiném platebním prostředí (např. mobilní telefon).
- 5.16 U devizových obchodů bude použit k přepočtu aktuální směnný kurz společnosti Twisto zveřejněný na internetových stránkách Twisto <https://www.twisto.cz/kurzovni-listek/>. Poskytovatel je oprávněn jednostranně a bez předchozího oznámení měnit směnný kurz podle vývoje na trhu, a to i vícekrát během jednoho dne. Konkrétní aktuální směnný kurz se může lišit podle aktivovaného tarifu Twisto účtu. Poskytovatel je také oprávněn stanovit různá pásma směnných kurzů, a to zejména s ohledem na měsíční objem transakcí Zákazníka.
- 5.17 Aktuální kurzovní lístek Twisto pro daný čas, stejně tak historické kurzy jsou publikovány na <https://www.twisto.cz/kurzovni-listek/>.
- 5.18 V případě záúčtování kreditní transakce v souvislosti s Twisto kartou (například v případě vrácení platby od obchodníka) má Poskytovatel právo příslušnou připsanou částku započíst proti jakýmkoliv závazkům Zákazníka vůči společnosti Twisto a to i dosud nesplatným a Zákazník s tímto započtením výslovně souhlasí. Pokud k započtení (zcela nebo zčásti) nedojde, Poskytovatel zašle připsanou částku na platební účet Zákazníka vedený v Evropském hospodářském prostoru nebo bude zákazníkovi připsána na Twisto účet ve formě kreditů.
- 5.19 Splní-li Zákazník podmínky popsané v dokumentu „Všeobecné obchodní podmínky pro digitalizaci karet společnosti Twisto“, je mu umožněno registrovat a využívat Twisto kartu prostřednictvím platebních aplikací třetích stran jako je Google Pay a Apple Pay.
- 5.20 Click2Pay – Zákazník má možnost při online platbě využít službu „Click to Pay“, kterou poskytuje Mastercard. Používání této služby se řídí výhradně podmínkami společnosti Mastercard, dostupnými na jejích oficiálních stránkách. Poskytovatel za tuto službu nenese odpovědnost a neprovozuje ji.
- (a) Držitel karty souhlasí s možností sdílení a využíváním dat držitele karty s karetní asociací, obchodníky a jinými třetími stranami, v souvislosti s použitím služby Click to Pay. Informace o konkrétní transakci za účelem jejího dokončení či prokázání nároku držitele karty na výhody či jiné služby (např. věrnostní body).
- (b) V případě kdy bude Zákazník využívat službu i po její aktualizaci, změně či úpravě funkčnosti, takové jednání se bere za automatický souhlas s následným používáním služby Click to Pay.

6. SEKCE AUTORIZACE TRANSAKČÍ (PIN, 3D SECURE)

- 6.1 Všechny transakce provedené Twisto kartou musí být autorizovány Zákazníkem v souladu se Zákonem o platebním styku a v souladu s typem prováděné transakce.
- 6.2 V případě opakovaného chybného zadání PIN může dojít z bezpečnostních důvodů k dočasnému zablokování možnosti jeho použití nebo k blokaci Platební karty. Odblokování je možné způsobem stanoveným Poskytovatelem.
- 6.3 Podlimitní bezkontaktní transakce mohou být prováděny bez zadání PIN. Poskytovatel je však

oprávněn z bezpečnostních důvodů kdykoliv vyžádat autorizaci prostřednictvím PIN nebo jiného způsobu silného ověření uživatele, a to i u podlimitní transakce.

- 6.4 Kontaktní transakce prováděné na fyzických elektronických zařízeních (dále jen POS), jsou autorizovány zpravidla zadáním PIN, nebo podpisem Zákazníka.
- 6.5 Transakce prováděné na internetu, jsou prováděny na základě zadání údajů z platební karty, CVC/CVV kódu, který je dostupný v Twisto aplikaci nebo na zadní straně fyzické platební karty a následnou autorizací pokynu v Twisto aplikaci nebo prostřednictvím SMS kódu zasláného na telefonní číslo dle nastavení Zákazníka (např. biometrické ověření)

7. SEKCE BEZPEČNOST PŘI POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍ KARTY

- 7.1 Dodržování pravidel bezpečnosti používání Twisto karty a ochrana bezpečnostních prvků popsanych níže je zcela zásadní, aby Poskytovatel mohl zabránit zneužití karty, případně toto riziko minimalizovat. Úmyslné i neúmyslné porušení těchto bezpečnostních pravidel je porušením povinnosti používat Twisto kartu v souladu se sjednanými podmínkami, je považováno za hrubou nedbalost, a za škodu způsobenou jejím zneužitím v takovém případě nebude Poskytovatel odpovídat.
- 7.2 Držitel je povinen chránit údaje o kartě před zneužitím, zejména uchovávat přístupové údaje v tajnosti.
- 7.3 Držitel je povinen kontrolovat transakce provedené skrze Twisto účet minimálně 1x za 30 dní. V případě objevení transakce, kterou Zákazník neinicioval, tuto skutečnost musí neprodleně nahlásit Twisto prostřednictvím zákaznické linky, případně zasláním požadavku o řešení skrze Twisto aplikaci. Oznamovací povinnost Zákazníka a lhůty pro uplatnění nároku na vrácení částky neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce se řídí platnými právními předpisy.
- 7.4 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené neoprávněným použitím karty, pokud Držitel poruší své povinnosti v oblasti zabezpečení.
- 7.5 Aby Zákazník předešel neoprávněnému použití Twisto karty, je nutné dodržovat bezpečnostní pravidla, především povinnost uchovávat svůj PIN nebo jiný bezpečnostní kód v tajnosti (zejména nepsat PIN na platební kartu, její obal nebo jiný předmět, který nosíte společně s platební kartou, chránit zadávání PIN před odpozorováním z okolí apod.) a dále povinnost jednat tak, aby nedošlo k odcizení, ztrátě nebo zneužití vaší platební karty. Je také nutné, aby Zákazník svou Twisto kartu chránil před poškozením. Zákazník nesmí sdělovat údaje o platební kartě na základě výzev doručených poštou, e-mailem, na sociálních sítích apod. Žádné takové výzvy Poskytovatel nikdy nečiní, vždy se tedy jedná o podvodné výzvy, na které se Zákazníkovi zakazuje odpovědět. Při platbách kartou přes internet se Zákazník zavazuje používat pouze taková technická zařízení, které není veřejně přístupné (např. ne počítač v internetové kavárně) nebo které není Zákazníkovi neznámé. Zákazník se tak zavazuje vždy používat vlastní technická zařízení nebo zařízení, jehož bezpečnost Zákazník před jeho užitím spolehlivě ověřil. Na daném zařízení se Zákazník zavazuje používat vždy aktuální, výrobcem podporované verze operačního systému, bezpečnostních programů (antiviru, firewallu) a internetového prohlížeče. Na svém technickém zařízení se Zákazník zavazuje instalovat a používat programy jen z důvěryhodných a ověřených zdrojů.

8. SEKCE ZTRÁTA, KRÁDEŽ A BLOKACE KARTY

- 8.1 V případě ztráty, krádeže nebo podezření na zneužití karty nebo PIN je Zákazník povinen

neprodleně informovat Společnost.

- 8.2 Oznámení může Zákazník učinit na zákaznické lince Společnosti nebo prostřednictvím webových stránek Společnosti či Twisto aplikace. Při nahlašování je Zákazník povinen sdělit veškeré okolnosti, které souvisejí se ztrátou, odcizením nebo podezřením na zneužití platební karty nebo PIN. V případě podezření na zneužití platební karty může Poskytovatel snížit limity pro použití Twisto karty nebo Twisto kartu zablokovat. O blokaci bude Zákazník informován, nebrání-li tomu bezpečnostní důvody.
- 8.3 Po ohlášení ztráty, odcizení nebo podezření na zneužití platební karty nebo PIN Poskytovatel Zákazníkovi Twisto kartu ihned zablokuje. Pokud Poskytovatel bude mít důvodné podezření na zneužití Twisto karty, může Twisto kartu dočasně anebo trvale zablokovat i bez předchozího ohlášení. Pokud Poskytovatel vyhodnotí, že pominul důvod pro blokaci Twisto karty, umožní co nejdříve její opětovné používání nebo vydá novou Twisto kartu s novým číslem a odlišným PIN, které si Zákazník nastaví sám přímo v aplikaci Twisto.

9. SEKCE ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU POSKYTOVATELE VS. ZÁKAZNÍKA/REKLAMACE

- 9.1 Reklamací platby kartou lze uplatnit, když například jako Zákazník zjistíte, že vám obchodník neoprávněně strhává peníze z účtu za službu, kterou jste odhlásili nebo jste si objednali zboží na e-shopu, zaplatili za něj, ale nedorazilo. Reklamovat lze i transakce, které se omylem strhly vícekrát. Pokud si Zákazník všimne podezřelých transakcí na účtu, které neprováděl, je povinen o tomto okamžitě informovat Společnost a požádat o blokaci Twisto karty, případně tak provést sám v aplikaci.
- 9.2 Držitel Karty (Zákazník) nese ztrátu z neautorizované transakce provedené kartou do částky odpovídající 50 EUR, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztracené, nebo odcizené karty, nebo zneužitím karty; to neplatí, pokud Zákazník nejednal podvodně a ztrátu, odcizení nebo zneužití Karty nemohl zjistit před provedením neautorizované transakce. Držitel Karty nese ztrátu z neautorizované transakce provedené Kartou v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu Zákazník způsobil svým podvodným jednáním, nebo tím, že úmyslně, nebo z hrubé nedbalosti porušil povinnost používat Kartu v souladu se Smlouvou, zejména nedodržel bezpečnostní opatření stanovené těmito Obchodními podmínkami či neoznámil bez zbytečného odkladu po zjištění Twisto ztrátu, odcizení, zneužití, nebo neautorizované použití Karty. Zákazník Karty ztrátu nenese, pokud (i) nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co Držitel oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití Karty, (ii) nejednal podvodně a ztráta, odcizení nebo zneužití Karty byly způsobeny jednáním Poskytovatele (iii) Poskytovatel nezajistil, aby byly Zákazníkovi k dispozici vhodné prostředky pro oznámení ztráty, odcizení nebo zneužití karty.
- 9.3 Je-li Twisto poskytovatelem platebních služeb plátce, odpovídá Zákazníkovi za nesprávně provedenou platební transakci, ledaže Zákazníkovi a případně též poskytovateli platebních služeb příjemce doloží, že částka platební transakce byla připsána na účet poskytovatele platebních služeb příjemce. Prokáže-li Twisto připsání částky podle předchozí věty, odpovídá za nesprávně provedenou platební transakci poskytovatel platebních služeb příjemce.

9.4 Postup při odpovědnosti Twisto (plátce).

Odpovídá-li Twisto Zákazníkovi za nesprávně provedenou platební transakci, postupuje následovně:

a) Zákazník netrvá na provedení platební transakce

Oznámí-li Zákazník, že na provedení platební transakce netrvá, Twisto neprodleně:

- uvede platební účet do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení nedošlo, nebo
- vrátí částku platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky, není-li uvedení účtu do původního stavu možné (např. byl-li účet mezitím zrušen).

Tento postup se použije pouze v rozsahu částky, která nebyla připsána na účet poskytovatele platebních služeb příjemce před oznámením Zákazníka, že na provedení platební transakce netrvá, přičemž Twisto je povinen připsání částky doložit.

b) Zákazník trvá na provedení platební transakce

Neoznámí-li Zákazník, že na provedení platební transakce netrvá, Twisto neprodleně zajistí připsání částky na účet poskytovatele platebních služeb příjemce a současně:

- uvede platební účet do stavu, v němž by byl, kdyby byla platební transakce provedena správně, nebo
- vrátí nesprávně zaplacenou úplatu a ušlé úroky, není-li uvedení účtu do původního stavu možné.

9.5 Platební transakce iniciovaná příjemcem. V případě platební transakce, k níž dává platební příkaz příjemce nebo Zákazník prostřednictvím příjemce, se ustanovení čl. 9.3 a 9.4 nepoužijí, pokud poskytovatel platebních služeb příjemce nesplnil povinnost řádně a včas předat platební příkaz poskytovateli platebních služeb plátce. Poskytovatel platebních služeb příjemce je povinen na žádost příjemce doložit splnění této povinnosti.

9.6 Odpovědnost Twisto jako poskytovatele platebních služeb příjemce. Je-li Poskytovatel poskytovatelem platebních služeb příjemce a odpovídá-li za nesprávně provedenou platební transakci, neprodleně:

- a) uvede platební účet Zákazníka do stavu, v němž by byl, kdyby byla platební transakce provedena správně, nebo
- b) dá Zákazníkovi k dispozici částku nesprávně provedené platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky, není-li uvedení účtu do původního stavu možné (např. byl-li účet mezitím zrušen).

9.7 Omezení odpovědnosti

Twisto neodpovídá za škodu vzniklou Zákazníkovi v důsledku:

- a) odmítnutí platebního příkazu v souladu s těmito Podmínkami, nebo
- b) nemožnosti použití karty, zejména z důvodu jejího fyzického poškození, technických potíží obchodníka, nesplnění podmínek platebního příkazu, nebo omezení vyplývajících z pravidel karetních asociací či poskytovatele platebních služeb obchodníka.

9.8

- 9.9 V případě platební transakce, k níž dává příkaz příjemce nebo Zákazník prostřednictvím příjemce výše uvedené ohledně odpovědnosti Poskytovatele za nesprávně provedenou platební transakci neplatí, jestliže poskytovatel platebních služeb příjemce nesplnil povinnost řádně a včas předat platební příkaz poskytovateli platebních služeb Zákazníka. Poskytovatel platebních služeb příjemce příjemci na jeho žádost doloží, zda tuto povinnost splnil.
- 9.10 Jestliže Poskytovatel jako poskytovatel platebních služeb příjemce odpovídá Zákazníkovi v rámci platební transakce za nesprávně provedenou platební transakci, Twistoneprodleně (i) uvede platební účet Zákazníka do stavu, v němž by byl, kdyby Poskytovatel provedl platební transakci správně, nebo (ii) dá částku nesprávně provedené platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky k dispozici Zákazníkovi, jestliže postup podle bodu (i) výše nepřipadá v úvahu (např. v případě, že platební účet byl mezitím zrušen).
- 9.11 Twisto neodpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi v důsledku odmítnutí platebního příkazu v souladu s těmito podmínkami, nebo v případech, kdy Užívání Karty není možné (např. fyzické poškození karty, technické potíže obchodníka a nemožnost akceptace karty, nemožnost splnění podmínek platebního příkazu, jež jsou v rozporu s těmito podmínkami, obchodníkovy poskytovatele platebních služeb anebo karetních asociací, které brání pořízení platebního příkazu pomocí karty).
- 9.12 Zákazník může reklamovat neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce v souladu s ustanoveními § 164 až 168 zákona o platebním styku, jakož i autorizované platební transakce.
- 9.13 Specifickou formou reklamace karetních transakcí je reklamace podle pravidel karetních schémat (tzv. chargeback), v jejímž rámci se Twisto může za splnění určitých podmínek pokusit získat částku reklamované transakce od obchodníka, resp. jeho banky (tzv. acquirera), např. případě, kdy obchodník nedodá zboží/neposkytne službu uhrazené kartou. Twisto neodpovídá za úspěšnost vyslaného chargebacku.
- 9.14 Reklamací musí Zákazník uplatnit u Twisto bez zbytečného odkladu po obdržení výpisu z účtu anebo na základě jiných skutečností prokazujících nárok Zákazníka na zahájení reklamačního řízení (komunikace s obchodníkem, účtenky, refundační doklady apod.).
- 9.15
- 9.16 Nároky Klienta a odpovídající povinnosti Twistoohledně nesprávně provedené nebo neautorizované transakce zanikají nejpozději do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu, pokud v této době nejsou u Twisto uplatněny, s výjimkou případů, kdy Twistol nesplnil svoji povinnost poskytnout nebo zpřístupnit Zákazníkovi informace o příslušné platební transakci.
- 9.17 Klient je povinen oznámit Twisto neautorizovanou nebo nesprávně provedenou transakci uskutečněnou prostřednictvím karty, příp. nesprávně zaúčtované poplatky, bez zbytečného odkladu po obdržení výpisu z účtu, nejpozději však do 13 měsíců od data zaúčtování transakce na vrub účtu.
- 9.18 Zúčtování platebních transakcí probíhá na základě dat, které obdrží zpracovatel dat od příslušného karetního schématu. Platební transakce jsou účtovány jednotlivě s identifikací Twisto karty a uvedením částky, měny, data a místa platební transakce, případně použitého směnného kurzu.

9.19 Kdy můžete požádat o vrácení peněz (do 8 týdnů)

Pokud vám byla z účtu stržena částka na základě vámi schválené platby, můžete do **8 týdnů od**

odepsání peněz požádat o její vrácení, pokud platí obě tyto podmínky:

1. **Při schvalování platby nebyla známa její přesná částka**, a zároveň
2. **Stržená částka je vyšší, než jste mohli rozumně očekávat** s ohledem na okolnosti (např. předchozí platby, charakter služby apod.).
Typicky se může jednat například o inkasa nebo předautorizované platby, kde konečná částka nebyla předem pevně stanovena.

Kdy na vrácení peněz nárok nemáte

O vrácení peněz podle výše uvedeného postupu nelze žádat, pokud:

- jste platbu schválili **přímo u poskytovatele platebních služeb**, a současně
- jste byli **nejméně 4 týdny předem informováni o přesné částce platby** (poskytovatelem nebo příjemcem platby), a to dohodnutým způsobem.

9.20

9.21 Zákazník jako plátce je povinen poskytnout Twisto spolu se žádostí o vrácení částky autorizované platební transakce provedené z podnětu příjemce informace a doklady prokazující, že byly splněny podmínky pro vrácení částky platební transakce uvedené výše, zejména dokumenty prokazující výši částky, kterou mohl Zákazník rozumně očekávat a která byla provedením platební transakce překročena.

9.22 Twisto do deseti (10) pracovních dnů ode dne obdržení žádosti Zákazníka dle odst. 11. těchto podmínek (i) uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána do stavu, v němž by byl, kdyby k odepsání nedošlo, nebo (ii) částku autorizované platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky Zákazníkovi vrátí, pokud postup dle bodu (i) výše nepřipadá úvahu nebo (iii) její vrácení odmítne a sdělí Zákazníkovi důvody odmítnutí spolu s informací o způsobu mimosoudního řešení sporů mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a o možnosti Zákazníka informovat orgánu dohledu. Twisto žádost odmítne zejména v případě, pokud Zákazník nepředloží požadované informace a dokumenty, nebo takové informace a dokumenty nebudou oprávněnost žádosti dostatečně prokazovat.

Reklamac

- (a) Reklamací je nutné podat prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na internetových stránkách společnosti Twisto (www.twisto.cz).
- (b) Po přijetí reklamací vám do 3 pracovních dnů zašleme potvrzení o jejím přijetí.
- (c) Postup vyřizování reklamací se řídí Reklamačním řádem společnosti Twisto a těmito Obchodními podmínkami.
- (d) Společnost Twisto poskytne Zákazníkovi odpověď na reklamací týkající se smlouvy o vedení Twisto karty nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne jejího obdržení v souladu s § 258 zákona o platebním styku. V případě, že ve stanovené lhůtě nelze z objektivních důvodů odpověď poskytnout, informuje Twisto Zákazníka o této skutečnosti a uvede důvod prodloužení. V takovém případě bude odpověď poskytnuta nejpozději do 30 pracovních dnů od obdržení reklamací.

(e) Na žádost Zákazníka bude odpověď na reklamaci poskytnuta také v listinné podobě.

Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách Společnosti <https://www.twisto.cz/podminky/reklamacni-rad/>.

10. SEKCE DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

- 10.1** V souvislosti s Twisto kartou mohou být poskytovány doplňkové služby, jako je například cestovní pojištění.
- 10.2** O možnosti zakoupení doplňkových služeb je Zákazník informován prostřednictvím svého Twisto účtu.
- 10.3** V souladu s aktuální nabídkou a ceníkem společnosti Twisto, může být Zákazníkovi sjednáno automaticky Cestovní pojištění, je-li tato doplňková služba součástí Zákazníkem zvoleného tarifu, jehož součástí je i Twisto karta.
- 10.4** Uzavřením smlouvy o Twisto kartě Zákazník uděluje souhlas společnosti Twisto, aby poskytla údaje příslušné společnosti zajišťující doplňkové služby, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění služby.
- 10.5** Zákazník, který je držitelem Twisto karty Mastercard má právo využívat doplňkové služby poskytované společností Mastercard na stránkách <https://www.mastercard.cz/cs-cz.html/>. Zejména se jedná o Slevové nabídky, které Mastercard nabízí k běžným platebním kartám. Nabídka a pravidla využívání se řídí podmínkami společnosti Mastercard. Poskytovatel není vlastníkem ani správcem doplňkových služeb a neodpovídá tak za jejich nabídku ani možnost využití.

11. SEKCE VEŘEJNOPRÁVNÍ POVINNOSTI

- 11.1** Společnost vydá Twisto kartu pouze Zákazníkovi, který splní předpoklady, které vyplývají především ze Zákona o platebním styku, ZSU a AML Zákona.

12. SEKCE SANKCE

- 12.1** Zákazník bere na vědomí, že neuhradí-li Společnosti jakoukoli dlužnou částku v určené lhůtě, bude Společnost nucena dlužnou částku vymáhat, a to i prostřednictvím externích subjektů. V souvislosti s vymáháním dlužné částky mohou vzniknout další náklady, které je povinen hradit Zákazník, a které budou účtovány ve výši aktuální v okamžiku vymáhání dlužné částky.

13. SEKCE INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE

Dohled nad poskytováním finančních služeb

- 13.1** Dohled nad dodržováním pravidel poskytování finančních služeb vykonává Česká národní banka, Adresa: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Web: www.cnb.cz
- 13.2** Finanční analytický úřad, se sídlem Washingtonova 1621/11, Praha, 110 00; Kancelář finančního arbitra, Legerova 69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, tel.: 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, email: arbitr@finarbitr.cz.

Použití komunikačních prostředků na dálku:

- (a) Přijetím těchto obchodních podmínek souhlasíte s využitím internetu k uzavírání smluv se společností Twisto.

- (b) Náklady na internetové připojení nebo jiné komunikační prostředky hradíte ze svých prostředků.
- (c) Twisto nevytváří garanční fond.

Záznam a archivace komunikace

Přijetím těchto Obchodních podmínek souhlasíte také s tím, že veškerá komunikace mezi vámi a Twistem může být zaznamenávána a archivována. Tyto záznamy mohou být použity jako důkazní prostředek v případném soudním nebo správním řízení. Twisto může archivovat také kopie všech informací a dokladů, které od vás nebo od třetích stran obdrží v souvislosti s poskytováním služby Twisto Pay nebo při žádosti o její využití. Doba archivace je 10 let.

Řešení sporů

Zákazník fyzická osoba nepodnikající má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu vzniklého z této služby Kanceláři finančního arbitra, Legerova 69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, tel.: 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, email: arbitr@finarbitr.cz

- (a) Pokud tedy mezi námi vznikne spor ohledně spotřebitelského úvěru, můžete se obrátit na Finančního arbitra.

- (i) Adresa: Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

- (ii) Web: www.finarbitr.cz

- (b) Twisto upřednostňuje mimosoudní řešení sporů. Stížnost můžete podat:

- (i) E-mailem: dotaz@twisto.cz

- (ii) Písemně: Twisto payments a.s., Sokolovská 47/73, 186 00 Praha 8

Na stížnosti Twisto odpovídá do 15 pracovních dnů. Pokud odpověď vyžaduje delší lhůtu, budete o tom informováni a maximální doba na odpověď činí 30 pracovních dnů.

Stížnost můžete podat také ČNB, která je orgánem dohledu nad činností poskytovatelů finančních služeb.

Adresa: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

Web: www.cnb.cz

ČNB nemá kompetence rozhodnout spor mezi stěžovatelem a společností Twisto.

Ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací můžete podat podnět k Veřejnému ochránci práv. Podnět lze podat písemně nebo ústně do protokolu a nepodléhá poplatku. Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno Web: www.ochrance.cz.

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na stránce www.ec.europa.eu/consumers/odr.

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.

GDPR

Podrobné informace o zpracování osobních údajů Zákazníka včetně účelu, právních základů a práv subjektu údajů jsou dostupné v Zásadách zpracování osobních údajů společnosti Twisto na webových stránkách www.twisto.cz

2. SEKCE UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1 Odstoupení od smlouvy

Zákazník má jako spotřebitel právo od smlouvy o vedení Twisto karty písemně odstoupit bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy o vedení Twisto karty. Odstoupení od smlouvy o vedení Twisto karty je Zákazník povinen odeslat společnosti Twisto v písemné podobě na adresu Twisto payments a.s., Praha 8, Sokolovská 47/73, PSČ 186 00, nebo emailem na adresu dotaz@twisto.cz.

Odstoupením od smlouvy se smlouva o vedení Twisto karty od počátku ruší. Poskytovatel nemá právo požadovat po Zákazníkovi žádné další plnění v případě odstoupení od smlouvy, kromě částek uvedených v čl. XIV. bod 3. níže a s výjimkou náhrady nevratných poplatků zaplacených společností Twisto orgánům veřejné správy nebo jiným osobám pověřeným výkonem veřejné správy, pokud tyto poplatky byly zaplacený.

2.2 Výpověď

Smlouvu o vedení Twisto karty je Zákazník oprávněn kdykoliv písemně vypovědět bez uvedení důvodu, a to:

Do 14 dnů od registrace

→ smlouvu lze ukončit bez standardní měsíční výpovědní lhůty (ochranná lhůta pro odstoupení).

Po více než 14 dnech od registrace

→ výpovědní doba je 1 měsíc,

→ začíná až **od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi**

na adresu Společnosti nebo e-mailem na adresu dotaz@twisto.cz. Výpovědní doba začíná běžet až **od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi**. Výpověď není ze strany Společnosti nijak zpoplatněna.

Poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi kdykoliv deaktivovat Twisto kartu a písemně nebo e-mailem vypovědět smlouvu o vedení Twisto karty s výpovědní lhůtou 2 měsíce, a to rovněž bez uvedení důvodu, pokud zákon nevyžaduje sdělení důvodu. Výpovědní doba začíná dnem doručení výpovědi a končí posledním dnem druhého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy Vám byla výpověď doručena.

Smlouva o vedení Twisto karty je ukončena také v případě ukončení Smlouvy o vedení Twisto účtu, a

to ke dni účinnosti ukončení Smlouvy o vedení Twisto účtu.

2.3 Vyrovnání existujících závazků

V případě ukončení smlouvy jsou si smluvní strany povinny vyrovnat existující závazky. Dojde-li k ukončení smluvního vztahu, je Zákazník povinen uhradit čerpané peněžní prostředky, případné poplatky a smluvní pokuty (za období ode dne uzavření smlouvy o vedení Twisto karty do účinnosti ukončení smlouvy o vedení Twisto karty) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti ukončení smluvního vztahu. Pokud dlužnou částku neuhradíte ani v této 30ti denní lhůtě, vzniká společnosti Twisto nárok na následující plnění:

- (a) zákonné úroky z prodlení (dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb. či jiného právního předpisu účinného v okamžiku jejich uplatnění) za každý den prodlení
- (b) účelně vynaložené náklady, jejichž přehled a způsob výpočtu je uveden v Obchodních podmínkách k Twisto účtu) smluvní pokutu ve výši 0,1 % denně z částky, ohledně níže je Zákazník v prodlení. Tato smluvní pokuta nesmí být vyšší než 200 000,- Kč a nesmí přesáhnout součin čísla 0,5 a aktuálního limitního rámce.

3. SEKCE ZMĚNY OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- 3.1 Twisto si vyhrazuje právo poskytování všech uvedených služeb kdykoli omezit nebo bez náhrady ukončit, a to i bez předchozího upozornění.
- 3.2 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:

- (a) webového rozhraní Twisto účtu nebo mobilní aplikace,
- (b) vaší Kontaktní e-mailové adresy.

Pokud se změnou Obchodních podmínek nebudete souhlasit, máte právo je ve lhůtě 2 měsíců od oznámení výslovně odmítnout.

3.3 Odmítnutí můžete zaslat:

- (a) písemně na adresu společnosti Twisto: Twisto payments a.s., IČO: 016 15 165, se sídlem na adrese Praha 8, Sokolovská 47/73, PSČ 186 00,
- (b) e-mailem na: dotaz@twisto.cz.

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.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1 Jsou-li, nebo stanou-li se některá z ustanovení těchto Obchodních podmínek neplatnými nebo neúčinnými, taková neplatná ustanovení nahradí ustanovení, jejichž smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností některého ustanovení není dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení.

- 4.2 Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 02.05.2026.
- 4.3 Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Držitelem, které nejsou výslovně upraveny těmito Obchodními podmínkami, se řídí obecně závaznými právními předpisy.