Všeobecné obchodní podmínky Twisto payments a.s.

Důležité informace

Co je Twisto?

Twisto je služba, která ulevuje od starostí s placením. Přináší moderní způsob, jak nakupovat v e-shopu na jedno kliknutí bez nutnosti opisovat údaje z karty, platit bleskově složenky a faktury vyfocením dokladu bez vyplňování příkazu v internetovém bankovnictví anebo v kamenných prodejnách Twisto kartou propojenou s mobilní aplikací pro dokonalý přehled o svých výdajích. K tomu ulevuje i peněžence, protože umožňuje nakupovat s odloženou platbou o 14–45 dní, aniž by si zákazník musel půjčovat.

Jak platit Twistem?

Twisto si můžete nejdříve snadno vyzkoušet v některém z našich partnerských e-shopů. Stačí v košíku vybrat jako platební metodu Twisto. My za vás objednávku zaplatíme, e-shop vám zboží ihned odešle a dáme vám 14 dní na to, abyste si vše v pohodlí domova prohlédli anebo vyzkoušeli. Zaplatíte nám jen tehdy, pokud si nákup necháte. V případě, že ho budete vracet, nic neplatíte.

Nebo si u nás rovnou můžete založit Twisto účet, a kromě nákupů online využívat i všechny ostatní možnosti plateb a výhod, které Twisto přináší.

Co je Twisto Účet?

Uživatelský účet, který umožňuje využívat Twisto libovolně v průběhu celého měsíce pro běžné každodenní nákupy a platby s mnoha výhodami:

- Nakupujete celý měsíc a platíte vždy až vše najednou k patnáctému dni následujícího měsíce
- Získáte přístup ke službě Twisto Snap, díky které budete moci jednoduše nakupovat ve všech e-shopech či platit své vyúčtování za telefon, energie a složenky pouhým přeposláním e-mailu na plati@twisto.cz nebo nahráním fotografie do účtu
- K účtu můžete pro vaše jednodušší a bezpečnější placení využívat i Twisto kartu
- Pokud se vám nehodí zaplatit celou útratu do splatnosti, můžete nám snadno zaplatit jen její část a zbytek o měsíc odložit
- Díky mobilní aplikaci získáte detailní přehled o svých útratách a nákupech

Bude mě Twisto něco stát?

Všechny platby přes Twisto ať už v rámci účtu nebo mimo něj, požívají bezúročné období. Pokud samostatnou transakci nebo vyúčtování vašeho účtu uhradíte v tomto období, nezaplatíte ani korunu navíc na úroku. Pokud se vám platba zrovna nehodí a máte Twisto účet, můžete nám zaplatit pouze 10 % z celkové útraty a zbytek si odložit do dalšího měsíce. Za každou odloženou stokorunu pak zaplatíte od 4.5 Kč do 0.5 Kč podle toho, jak velkou částku odkládáte (viz ceník). Twisto je maximálně transparentní a při odkládání splatnosti tak máte vždy detailní přehled, kolik vás co bude stát.

Twisto účet můžete využívat ve třech režimech. Podle toho, co všechno budete chtít, aby váš účet uměl, vás měsíčně bude stát buď 0 Kč, 49 Kč nebo 99 Kč. Podrobnosti o tarifech najdete zde, volba je jen na vás.

Pokud vám je něco nejasné, napište nám na dotaz@twisto.cz nebo volejte na 222 70 33 33.

Pravidla pro zpracování osobních údajů

1. Pro společnost Twisto je důležitý vysoký standard ochrany soukromí Vámi poskytnutých osobních údajů. Chceme, abyste si mohli být naprosto jisti, že s Vašimi osobními údaji nakládáme s řádnou péčí a v souladu s našimi povinnostmi vyplývajícími z platných právních předpisů týkajících se ochrany soukromí, zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů („Nařízení"), a chráníme je v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.
2. Tato pravidla ochrany osobních údajů („Pravidla pro nakládání s osobními údaji") Vám poskytují transparentní informace o způsobu, jak získáváme a zpracováváme Vaše osobní údaje při využívání našich produktů a služeb.

Správce údajů

1. Správcem údajů je: **Twisto payments a.s.**, IČO: 016 15 165, se sídlem Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 19085 („**Twisto**").

Pověřenec pro ochranu osobních údajů

1. Od 25. 5. 2018 je pro Vás k dispozici níže uvedený kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů jmenovaný společností Twisto: Jméno: Mgr. Jana Říhová, adresa: Sokolovská 47/73, 186 00 Praha 8, e-mail: jana.podalova@twisto.cz.

Právní základ, kategorie a účely zpracování osobních údajů

1. Společnost Twisto se zabývá poskytováním spotřebitelských úvěrů ve formě možnosti odkládání plateb a souvisejících platebních služeb, a v souvislosti s její podnikatelskou činností zpracovává osobní údaje, které zpracovává manuálně i automatizovaně. Společnost Twisto vede evidenci veškerých činností, a to jak ručních tak automatizovaných, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů.
2. Společnost Twisto využívá automatizované rozhodování, včetně profilování v případě služby „Twisto now", přičemž tímto způsobem ověřuje pomocí výpočetní techniky bonitu a úvěruschopnost zákazníka za použití jména, příjmení, adresy, telefonního čísla, e-mailu zákazníka, technických parametrů zařízení a připojení a obsahu nákupního košíku. Důsledkem toho rozhodování může být zamítnutí žádosti o poskytnutí služby ze strany společnosti Twisto.
3. V případě služby Twisto účet dochází k automatizovanému rozhodování pomocí výpočetní techniky pro účely bonity a úvěruschopnosti zákazníka za použití jména, příjmení, adresy, telefonního čísla, e-mailu, technických parametrů zařízení a připojení, zakoupeného zboží a služeb a transakční historie zákazníka. Dále je zákazník automatizovaně prověřován v databázi politicky exponovaných osob a osob, vůči nimž Česká republika uplatňuje mezinárodní sankce a zároveň zákazníka prověřuje v evidenci insolvencí, exekucí a registru SOLUS, zájmové sdružení právnických osob. Důsledkem toho rozhodování může být zamítnutí žádosti o poskytnutí služby ze strany společnosti Twisto.

4. Společnost Twisto zpracovává některé z příslušných osobních údajů z důvodu dodržení smluvních povinností a povinností stanovených obecně závaznými předpisy, zejména zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AML zákon“) a zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Tato Pravidla pro nakládání s osobními údaji se vztahují na data shromážděná online i offline, včetně osobních údajů, které můžeme získat prostřednictvím různých kanálů, jako jsou webové stránky, sociální média, styk se zákazníky a veřejností, aj. Společnost Twisto shromažďuje a zpracovává veškeré informace, které poskytujete prostřednictvím internetových stránek nebo jiných prostředků. Kategorie těchto zpracovávaných osobních údajů jsou:

   Rozsah zpracovávaných údajů v případě služby Twisto účet:

   I. **Identifikační a kontaktní údaje:** jméno, příjmení, adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo, datum narození, rodné číslo a adresa pobytu.

   II. **Údaje dle AML zákona:** místo narození, státní občanství, pohlaví, druh a číslo průkazu totožnosti (občanského průkazu, cestovního pasu či jiného podpůrného dokladu), stát, orgán, který průkaz totožnosti vydal, dobu platnosti průkazu totožnosti, podobizna, bankovní spojení, údaje z výpisu z bankovního účtu.

   III. **Údaje o bonitě dle zákona o spotřebitelském úvěru:** výše měsíčních příjmů, údaje ohledně měsíčních výdajů, hlavního zdroje příjmů, zaměstnání, rodinný stav, údaje o dávkách státní sociální podpory, dosažené vzdělání, počet dětí v domácnosti.

   IV. **Údaje o zakoupeném zboží, odebíraných službách, obsah nákupního košíku.**

   V. **Údaje v důsledku komunikace Twisto a zákazníka.**

   VI. **Technické parametry zařízení zákazníka:** Cookies, IP adresa, informace o prohlížeči a hardwaru zařízení. Zároveň v této souvislosti dochází k ukládání tzv. cookies do Vašeho zařízení.

   V případě služby Twisto now je rozsah zpracovávaných údajů omezen na základní identifikační údaje:

   i. Jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa, případně adresa trvalého bydliště/doručovací a technické parametry zařízení zákazníka.

5. Společnost Twisto zpracovává Vaše osobní údaje pro některý z níže uvedených účelů (účel se může lišit v závislosti na jednotlivých případech):
   - Podpora pro zákazníky: společnost Twisto zpracovává Vaše osobní údaje, aby Vám mohla poskytnout zákaznickou podporu, a to zejména z důvodu zajištění služeb pro Vaše požadavky,
   - Pro statistickou analýzu: společnost Twisto může zpracovávat Vaše osobní údaje pro provádění statistické analýzy (marketingové analýzy, vyhodnocení účinnosti našich kampaní, atd.),
   - Pro administrativní účely ve vztahu k bezpečnosti a přístupu společnosti Twisto do systémů, zajištěných webových stránek nebo aplikací,
   - Pro marketingové účely: zasílání obchodních sdělení (bez vašeho souhlasu jste-li zákazník Twisto a Twisto vám nabízí své produkty a služby elektronickou poštou či za předpokladu Vašeho výslovného souhlasu. Váš souhlas máte možnost kdykoliv odvolat prostřednictvím e-mailu: dotaz@twisto.cz).
   - Pro účely vyplývající z AML zákona a zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (tj. zejména posuzování bonity a úvěruschopnosti).
   - Kontrola a prevence podvodného jednání a profilování pro předcházení podvodnému jednání.
   - Účetní a daňové povinnosti společnosti Twisto.
   - a dalších souvisejících účelů nezbytných pro plnění poskytovaných služeb společností Twisto na základě smlouvy.

6. Předmětem ochrany osobních údajů nejsou webové stránky nebo aplikace přístupné prostřednictvím internetových stránek třetích osob.

Zdroje osobních údajů

1. **Marketing**: Pro tento účel využíváme údaje, které jsme shromáždili v rámci naší obchodní činnosti ale i uveřejněné údaje od třetích stran, tj. Vaše kontaktní údaje a profilové údaje ze sociálních sítí či jiné Vaše údaje zveřejněné na internetu.
2. **Bezpečnost a řízení rizik**: Využíváme interní databáze k posouzení bezpečnosti a řízení rizik. Za tímto účelem zpracováváme údaje z registru SOLUS, zájmové sdružení právnických a fyzických osob. Více informací naleznete na webových stránkách společnosti Twisto.
3. **Údaje předané obchodníky (e-shopy)**: Využíváme údaje v rozsahu jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mail a případně adresa trvalého pobytu pro účely poskytnutí služby společnosti Twisto.

Příjemci osobních údajů / Předání osobních údajů

1. Společnost Twisto při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od společnosti Twisto, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od společnosti Twisto a nesmí je využít jinak.
2. Každý takový subjekt pečlivě vybíráme a s každým uzavíráme smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů.
3. Zpracovatelé společnosti Twisto jsou zejména:
    - EOS KSI Česká republika, s.r.o. (IČO 25117483), Nikita Engine s.r.o. (IČO 04180054), Credit One, a.s. (IČO 27627721), B4B INKASSO s.r.o. (IČO 26794845), MUFF s.r.o. (IČO 03980090), SOLUS, zájmové sdružení právnických osob, (IČO 69346925), Credit Check, s.r.o. (IČO 28981243), UNIQA pojišťovna a.s. (IČO 49240480), IVXS UK Ltd. - Comply Advantage, Id. No. 0896733.
    - Dále externí spolupracovníci a dodavatelé společnosti Twisto, poskytovatelé IT a softwarových služeb, marketingové a výzkumné agentury, regulátor za účelem dozoru nad platební institucí či právní a auditorské společnosti.
4. Zpracovateli jsou společnosti se sídlem jak na území České republiky, tak se sídlem v členském státě Evropské unie nebo tzv. státech bezpečných. Společnost Twisto neposkytne Vaše osobní údaje třetí straně, ledaže o to bude oprávněně požádána na základě platného právního předpisu soudním, správním či jiným příslušným orgánem.

Bezpečnost shromážděných osobních údajů

1. Společnost Twisto chrání Vaše osobní údaje pomocí zabezpečovacích technologií a udržuje vhodná technická a organizační opatření, aby zabránil nevhodnému nebo náhodnému prozrazení, použití, přístupu, ztrátě, změně nebo poškození Vašich osobních údajů.
2. Společnost Twisto používá zabezpečené datové systémy splňující maximální průmyslové standardy. Pouze společnost Twisto nebo jeho zaměstnanci či jeho subdodavatelé jsou oprávněni získat přístup k osobním údajům a to vždy pouze z důvodu jedním z výše uvedených účelů k provedení určitého úkolu. Navíc všechny subjekty ať už společnost Twisto, její zaměstnanci i její subdodavatelé jsou vázáni závazkem mlčenlivosti.

Doba zpracování osobních údajů

1. Společnost Twisto bude zpracovávat Vaše osobní údaje pouze tak dlouho, jak bude potřebné ke splnění účelu, pro který byly shromážděny, tedy v rozsahu nutném pro naplnění těchto činností a po dobu nutnou k jejich dosažení nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy (zejména zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány.
2. Společnost Twisto je oprávněna údaje a doklady o obchodech spojených s povinností identifikace dle AML zákona uchovávat nejméně po dobu 10 let po uskutečnění obchodu či ukončení obchodního vztahu, dále je oprávněna uchovávat údaje dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (tj. zejména dokumenty a záznamy týkající se posouzení úvěruschopnosti zákazníka nejméně po dobu 5 let ode dne, kdy zanikl právní vztah, nebo došlo k jednání, na jehož základě tyto dokumenty nebo záznamy vznikly, nebo 1 rok ode dne, kdy byla žádost zákazníka o poskytnutí spotřebitelského úvěru zamítnuta).
3. V případě, že jste udělili společnosti Twisto výslovný souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů za účelem zařazení do databáze odběratelů newsletteru a dále za reklamními a marketingovými účely, tj. zejména nabízení výrobků a služeb společnosti Twisto, uchovává společnost Twisto osobní údaje po dobu 10 let.

Poučení o právech

1. Při zpracování Vašich osobních údajů společností Twisto máte následující práva týkající se ochrany Vašich osobních údajů:
    - právo požadovat přístup k poskytnutým osobním údajům,
    - právo požadovat opravu nebo výmaz poskytnutých osobních údajů, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, jakož i právo na přenositelnost údajů (výmaz máte však právo požadovat, pokud nejsou údaje dále potřebné pro účel, pro který byly zpracovány),
    - právo podat stížnost u dozorového úřadu,
    - pokud Twisto zpracovává vaše osobní údaje na základě souhlasu máte právo tento souhlas se zpracováním osobních údajů odvolat;
    - právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro mě právní účinky nebo se mě obdobným způsobem významně dotýká. To neplatí, pokud je rozhodnutí: a) nezbytné k uzavření nebo plnění smlouvy mezi mnou a Správcem; b) povoleno právem Evropské unie nebo jejího členského státu, které se na Správce vztahuje a které rovněž stanoví vhodná opatření zajišťující ochranu mých práv a svobod a oprávněných zájmů; c) založeno na mém výslovném souhlasu.

Tato Pravidla pro zpracování osobních údajů jsme oprávněni v budoucnu upravovat či aktualizovat. Pokud provedeme změny, zjistíte to mimo jiné tak, že bude aktualizováno níže uvedené datum poslední aktualizace uvedené v závěru těchto Pravidel. Pokud provedeme změny, které by mohly mít významný dopad na Vaše soukromí, upozorníme Vás na to také jiným vhodným způsobem (např. e-mailem nebo upozorněním umístěným v prostředí našich služeb). Doporučujeme, abyste informace o zpracování osobních údajů četli pravidelně, a byli tak informováni o tom, jak zpracováváme Vaše osobní údaje a jak můžete chránit své soukromí.

V případě dotazů či výkonu Vašich práv, se na nás obraťte prostřednictvím e-mailu dotaz@twisto.cz. Vezměte prosím v úvahu, že pokud uplatníte své právo, musíme si být jisti Vaší identitou. Proto Vás v některých případech můžeme požádat o její prokázání.

Datum poslední aktualizace: 25. 5. 2018

Souhlas se zasíláním obchodních sdělení a se zpracováním osobních údajů

Souhlasím s tím, aby společnost **Twisto payments a.s.**, IČO: 016 15 165, se sídlem Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 19085 (dále jen „**Twisto**“) zasílala svá obchodní sdělení týkající se nabízení výrobků a služeb v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb. v platném znění a zpracovávala mnou poskytnuté údaje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „**GDPR**”), jež nabude účinnosti ke dni 25. května 2018.

Beru na vědomí, že svým souhlasem uděluji výslovný souhlas se zpracováním poskytnutých osobních údajů společnosti Twisto, za účelem zařazení do databáze odběratelů newsletteru a dále za reklamními a marketingovými účely, tj. zejména nabízení výrobků a služeb společnosti Twisto a za účelem zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle platného zákona č. 480/2004 Sb., na dobu 10 let, případně do odvolání a současně potvrzuji, že jsem byl poučen o svém právu tento souhlas kdykoliv bezplatně odvolat

Osobní údaje jsou zpracovávány společností Twisto v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě manuálním způsobem. Bližší podrobnost týkající se zpracování osobních údajů naleznete zde https://www..twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/.

Pokud si přejete svůj souhlas se zasíláním obchodních sdělení společnosti Twisto na Vaši emailovou adresu odvolat, můžete tak učinit prostřednictvím e-mailové adresy dotaz@twisto.cz.

Souhlas se zpracováním osobních údajů a se zasíláním obchodních sdělení v celém svém rozsahu není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala provedení registrace.

Interní předpis Twisto payments a.s.

Předpis na ochranu peněžních prostředků svěřených za účelem provedení platební transakce pro účely § 22 zákona o platebním styku (dále jen „interní předpis“)

1. Administrátorem na internetovém portálu www.twisto.cz je společnost Twisto payments a.s., IČ 016 15 165, se sídlem Praha 1 - Malá Strana, Újezd 450/40, PSČ 118 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085 poskytovatel služby Twisto (dále jen „Administrátor“)
2. Tento interní předpis stanovuje pravidla pro administrátora podle § 22 zákona o platebním styku.
3. Administrátor drží odděleně peněžní prostředky klientů od vlastních peněžních prostředků (§ 22 odst. 1 zákona o platebním styku). Administrátor vede následující účty:

Název účtu:	**Číslo účtu:**
Příchozí platby: Převody a platby kartou (Zákaznický účet)	
Příchozí platby: SuperCash (Zákaznický účet)	2500719088/2010
Přichozí platby od E-shopu	2000718927/2010
Vratkový účet od E-shopu	2900718922/2010
Odchozí platby od E-shopu	2600718920/2010
Interní účet Administrátora	260546528/0300

4. Na interní účet Administrátora jsou převáděny finanční prostředky od akcionářů společnosti Twisto payments a.s. (např. příplatky do vlastního kapitálu společnosti, zápůjčky). Tržby (poplatek za službu, úroky z prodlení a smluvní pokuty), příchozí platby od Zákazníků a příchozí platby od E-shopů (marže z prodeje, vyrovnání vratek) jsou ponechány na účtech zaslání. Administrátor neoznačuje variabilním symbolem platby převáděné na jeho interní účet.
5. Příchozí platby od Zákazníka eviduje Administrátor podle variabilního symbolu uvedeného při objednávce a použije je na úhradu pohledávky společnosti Twisto vůči Zákazníkovi. Administrátor eviduje platby Zákazníka pomocí dvou účtů segregovaných podle typu zvolené platební metody úhrady. Při platbě bankovním převodem, nebo kartou online je platba Zákazníka přidělena na jeden účet (Příchozí platby: Převody a platby kartou (Zákaznický účet)). Pro platby pomocí služby SuperCash (hotovostní platba na pobočkách České pošty, nebo Sazky) jsou platby evidovány pod jiným účtem (Příchozí platby: SuperCash (Zákaznícký účet)).
6. Účet pro odchozí platby E-shopům slouží pro zaplacení pohledávek vzniklých na základě postoupení pohledávky Zákazníka na Twisto od E-shopu. Platby jsou označeny dle smlouvy variabilním symbolem E-shopu a zaslány jednotlivě 1x denně ráno. Administrátor zasilá platby E-shopu na základě expedice zboží Zákazníkovi (tzn. aktivace faktury). Vratkový účet slouží pro vyrovnání vzniklých vratek a storna objednávek od Zákazníka. Příchozí platby od Eshopu jsou evidovány pod variabilním symbolem Administrátora a slouží k vyrovnání marže z prodeje.
7. Kontrola odchozích plateb Administrátora probíhá ve dvou úrovních:
   i. úroveň jedna - generování platebních příkazů na denní bázi
   ii. úroveň dvě - schválení a odeslání platby
8. Osoba pověřená Administrátorem k vygenerování platebního příkazu a osoba pověřená Administrátorem k odeslání platebního příkazu a jeho schválení v systému elektronického bankovnictví administrátora mají odpovědnost za splnění povinnosti dle § 22, Zákona o platebním styku.
9. Tento interní předpis vydal předseda představenstva dne 1.1.2015 a řídí se jím všichni zaměstnanci administrátora až do odvolání.

Za Twisto payments a.s. Michal Šmída, Předseda představenstva

Informace pro spotřebitele

Případné spory mezi vámi, jakožto spotřebitelem a společností Twisto payments a.s., platební institucí lze řešit i mimosoudně, a to prostřednictvím Finančního arbitra (Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, http://www.finarbitr.cz/), který řeší i spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími platební služby.

Dále se můžete obrátit na Českou národní banku (Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, http://www.cnb.cz/), která je orgánem dohledu nad činností poskytovatelů finančních služeb.

Ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací vykonává působnost i Veřejný ochránce práv (Veřejná ochránkyně práv, Údolní 39, 602 00 Brno http://www.ochrance.cz/).

V případě jakýchkoli stížností či nejasností je možné se na nás obrátit e-mailem na adresu dotaz@twisto.cz nebo písemně na adresu Twisto payments a.s., Újezd 450/40, 118 00 Praha 1.

Reklamační řád

Tento Reklamační řád je součástí Obchodních podmínek společnosti Twisto payments a.s. (dále jen „Twisto“) (dále jen„OP“). Tento Reklamační řád je součástí Obchodních podmínek služby Twisto Karta (dále jen „Platební podmínky“). OP a Platební podmínky naleznete na Internetových stránkách spol. Twisto - tj. https://www..twisto.cz/.

Pojmy a zkratky použité v tomto Reklamačním řádu uvedené velkými nebo malými písmeny odpovídají terminologii a pojmům definovaným v OP a Platebních podmínkách.

Tento reklamační řád se vztahuje na poskytování následujících služeb společnosti Twisto: „Twisto účet, „Twisto Karta“, „Twisto Snap“ a „Platba Online“ (dále jen „Služby Twisto“).

Reklamaci kvality služeb společnosti Twisto lze uplatnit v rozsahu stanoveném dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, případně dalšími obecně závaznými právními předpisy.

Reklamaci a stížnost lze podat tehdy, pokud se důvodně domníváte, že poskytnutí Služeb Twisto neproběhlo tak, jak je ujednáno v OP, Platebních podmínkách a související smluvní dokumentaci. Doporučujeme, abyste si před podáním reklamace či stížnosti ověřili správnou funkčnost služeb Twisto na internetových stránkách spol. Twisto nebo dotazem na zákaznické lince Twisto.

Způsob podávání reklamace a stížnosti

- Reklamovat lze ústně prostřednictvím zákaznické linky Twisto nebo písemně s použitím Reklamačního formuláře.
- Reklamaci ústně podává Zákazník na zákaznické lince Twisto, tel. +420 222 70 33 33, nebo emailem na reklamace@twisto.cz. Tímto způsobem Zákazník podává jakékoliv reklamace a stížnosti, vyjma reklamace služeb Twisto Karta.
- Reklamaci platební transakce provedené prostřednictvím Twisto Karta lze provést pouze prostřednictvím Reklamačního formuláře dostupného zde
- Reklamaci anebo stížnost podanou prostřednictvím zákaznické linky Twisto během hovoru Twisto vyhodnotí a přijme, zamítne, odůvodní zamítnutí, případně informuje o dalším postupu ve věci a upozorní na možnou požadovanou součinnost ze strany Zákazníka. Pro účely vyřízení reklamace anebo stížnosti, případné podávání informace o průběhu řízení ve věci reklamace anebo stížnosti a zaslání požadavků o součinnosti bude společnost Twisto využívat e-mailovou adresu Zákazníka, případně jiný kontaktní údaj Zákazníka. Reklamace anebo stížnost podávaná prostřednictvím zákaznické linky Twisto je nahrávána zejména pro účely evidence, vyřízení a archivace požadavku Zákazníka.
- Přijetí požadavku na reklamaci podaného Zákazníkem jinak než telefonicky na zákaznické lince Twisto oznámí spol. Twisto nejpozději do 3 pracovních dnů od okamžiku doručení reklamace anebo stížnosti.

Náležitosti reklamace/stížnosti a lhůty k podání reklamace/stížnosti

- Ve své reklamaci uveďte, prosím, maximum informací, které pomohou společnosti Twisto s jejím řešením, zejména informace: čeho se reklamace týká, důležitá data, čísla dokumentů, částky popř. jméno a příjmení, adresu a datum narození, e-mail. Prosím, přiložte rovněž veškeré dokumenty, kterých se reklamace anebo stížnost týká (např. stvrzenky a doklady o provedení platební transakce, výpisy platebních transakcí apod.).
- Reklamace platebních transakcí (neautorizovaných nebo nesprávně provedených) je přípustná pouze, pokud reklamovaná platební transakce byla provedena „Twisto Kartou“, a to nejdéle ve lhůtě 13 měsíců ode dne zaúčtování transakce na Twisto Kartě. V rámci každé takové reklamace platební transakce je nutné na reklamačním formuláři uvést číslo dané Twisto Karty Zákazníka.

- Lhůta k uplatnění reklamace anebo stížnosti závady nebo jiného chybného stavu, než jak je uvedeno pod bodem výše, činí 10 dnů ode dne zjištění závady nebo jiného chybného stavu.

Další podmínky přijetí reklamace/stížnosti

- Společnost Twisto přijímá reklamace platebních transakcí provedených Twisto kartou výhradně prostřednictvím Reklamačního formuláře, jak je uvedeno výše, pouze pokud je kompletně vyplněn, podepsán Zákazníkem a doručen spol. Twisto formou scan kopie na e-mail reklamace@twisto.cz nebo písemně na kontaktní adresu společnosti Twisto: Sokolovská 47/73, 186 00 Praha 8.
- Společnost Twisto přijímá reklamace pro případ biankoautorizace (např. ubytování v hotelu, půjčovny, dopravci), pokud částka Zákazníkem reklamovaného zaúčtování přesáhne 15 % původně autorizované částky platební transakce.
- Společnost Twisto neodpovídá a nevyřizuje reklamace zboží a služeb zakoupených s využitím Twisto Karty ani nepřijímá a nezajišťuje řešení s tím souvisejících stížností.

Lhůty k vyřízení reklamace/stížnosti

- Reklamace anebo stížnosti vyřizuje společnost Twisto vždy bez zbytečného odkladu. Maximální doba pro vyřízení reklamace činí 15 pracovních dnů od obdržení reklamace anebo stížnosti Zákazníka společností Twisto. V průběhu vyřizování reklamace anebo stížnosti může být Zákazník kontaktován ze strany společnosti Twisto telefonicky nebo e-mailem s žádostí o doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba čekání na doplnění údajů ze strany Zákazníka se do uvedené 15denní lhůty nezapočítává.
- Brání-li společnosti Twisto překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci ve lhůtě 15 pracovních dnů, sdělí Zákazníkovi v této době překážky, které mu ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.

Podněty a připomínky k službám a produktům poskytovaným společností Twisto

Společnost Twisto vítá veškeré náměty a připomínky k poskytovaným Službám Twisto. Náměty a připomínky je možné předat v pracovních dnech na zákaznické lince Twisto +420 222 70 33 33 od 9 do 18 h.

Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. května 2018.

Program Referral

I. Výklad pojmů

„Občanský zákoník“: zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„Společnost“ či **„Twisto“**: společnost Twisto payments a.s., se sídlem Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1, IČO: 01615165, vedená u MS v Praze, oddíl B, vložka 19085.

„Účastník programu“: účastníkem programu může být fyzická osoba, starší 18 let. Účastníkem nemůže být ten, kdo nesouhlasí s těmito Obchodními podmínkami či jedná v rozporu s právními předpisy či dobrými mravy. Účastník svojí účastí v programu prohlašuje, že se programu účastní dobrovolně, není si vědom překážek, které by mu v tom bránily a zavazuje se uvádět pouze pravdivé a úplné údaje.

II. Referral program

1. Jako náš zákazník se můžete zapojit do programu Referral společnosti Twisto, jehož cílem je šíření dobrého jména a služeb Twisto skrze jeho stávající uživatele. Jednotlivé uživatele, kteří se do programu zapojí, stejně jako nové zákazníky, kteří na jejich doporučení Twisto začnou využívat, pak čekají různorodé odměny.

III. Práva a povinnosti

1. Účast v programu vzniká odsouhlasením Obchodních podmínek programu Referral a sdílením jedinečného promo kódu 3. osobám.
2. Účastník programu odpovídá za veškeré škody, které způsobí svým jednáním učiněným v rozporu s Obchodními podmínkami programu Referral či obecnými právními předpisy České republiky.
3. Účastník programu se zavazuje, že bude jednat v rámci programu čestně, pravdivě, bude dbát dobrého jména a pověsti Společnosti a nebude jednat v rozporu s dobrými mravy či právními předpisy.
4. Účastník programu není oprávněn jakkoliv měnit propagační materiály Společnosti, zasahovat do jejich obsahu, poskytovat je 3. nepovolaným osobám či je jakkoliv dále kopírovat a šířit v rozporu s tímto programem a jeho podmínkami.
5. Účastník programu není oprávněn využívat propagaci programu Referral jako součást svých podnikatelských aktivit. V důsledku takového jednání účastník programu ztrácí nárok na odměnu ze strany Společnosti.
6. Účastník programu není oprávněn bez souhlasu Společnosti propagovat program rozesíláním hromadných sdělení (např. newsletterů, sms, kuponových serverů či e-mailů) nebo rozesíláním osobám, které s tímto vyjádřily nesouhlas v jakékoliv formě.
7. Společnost je oprávněna vyžádat si propagační materiály či texty sdělení účastníka programu určené 3. osobám v rámci programu. Účastník programu se je zavazuje na výzvu Společnosti poskytnout.
8. V případě, že se Společnost hodnověrně dozví, že účastník programu postupoval v rámci propagace Společnosti a oslovování 3. osob v rozporu s těmito Obchodními podmínkami, využíval nátlaku, násilí, vyhrožování, strachu či svého postavení vůči těmto osobám, nárok na získání odměny ze strany Společnosti tímto zaniká.
9. Účastník programu se zavazuje, že nebude propagovat program prostřednictvím stránek s pornografickým či nelegálním obsahem, či na PPC systémech.
10. Společnost neodpovídá za případnou škodu způsobenou propagací ze strany účastníka programu.

11. Společnost si vyhrazuje právo znemožnit účastníkovi programu další propagaci Twisto či jej upozornit na závadný postup v rozporu s těmito Obchodními podmínkami, v takovém případě se účastník programu zavazuje v závadném postupu nepokračovat a tento napravit dle pokynu Společnosti. V opačném případě účastník programu nárok na odměnu ztrácí.
12. Účastník programu dále není oprávněn požadovat po 3. osobách jejich osobní a identifikační údaje a uzavírat smlouvu k službě Twisto účet jejich jménem. Takové jednání se považuje za závažné porušení Obchodních podmínek a může být sděleno orgánům činným v trestním řízení. V důsledku takového jednání účastník programu ztrácí nárok na odměnu ze strany Společnosti.
13. Účastník programu není oprávněn využívat obchodní značku a název Společnosti v jakékoliv doméně. Za porušení této povinnosti je Společnost oprávněna nárokovat po účastníkovi programu smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč. Tímto není dotčen nárok Společnosti na náhradu škody vůči účastníkovi programu.
14. Twisto se zavazuje v případě, že účastník programu postupuje v souladu s těmito Obchodními podmínkami, propaguje služby Twisto prostřednictvím unikátního personalizovaného odkazu či promo kódu, poskytnout za každou osobu, která není registrovaným uživatelem Twisto účtu a která splňuje podmínky jeho zřízení jak je uvedeno zde https://www..twisto.cz/podminky/ucet/ a která se v důsledku jednání účastníka uzavře se Společností po dobu trvání Programu Referral smlouvu k službě Twisto účet a uvede unikátní kód účastníka programu, odměnu dle aktuálního ceníku uvedeného v sekci Výhody ve webovém účtu na stránkách Twisto. V případě, že se jedná o odměnu ve formě kreditů k Twisto účtu, bude tato připsána Účastníkovi programu k jeho Twisto účtu nejpozději do 5 pracovních dnů od uzavření smlouvy k službě Twisto účet ze strany této 3. osoby. Tato osoba taktéž obdrží od Společnosti odměnu dle aktuálního ceníku uvedeného v sekci Výhody ve webovém účtu na stránkách Twisto. V případě, že se jedná o odměnu ve formě kreditů k Twisto účtu, činí jejich platnost 3 měsíce od jejich poskytnutí.
15. Maximální výše kreditů, které může obdržet od Společnosti jeden klient (účastník programu referral) činí 10 000,- Kč.
16. Společnost prohlašuje, že bude chránit osobní údaje účastníka programu v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Účastník programu má v souladu s GDPR následující práva:
    - na přístup k osobním údajům,
    - na opravu osobních údajů,
    - na výmaz osobních údajů, nejsou-li již osobní údaje potřebné pro účely, pro které byly shromážděny či jinak zpracovány nebo osobní údaje byly zpracovávány protiprávně,
    - na omezení zpracování osobních údajů,
    - na přenositelnost osobních údajů,
    - vznést námitku, po níž správce osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů,
    - obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.
17. Další informace o zpracování osobních údajů jsou dostupné na https://www..twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/ nebo se obraťte na pověřence pro ochranu osobních údajů Mgr. Janu Říhovou, e-mail: jana.rihova@twisto.cz. Společnost neodpovídá za případnou škodu způsobenou propagací v rámci programu ze strany účastníka programu.
18. V případě, že vznikne Společnosti v důsledku závadného jednání účastníka programu povinnost uhradit jakoukoliv pokutu či je jí uložena jakákoliv související povinnost nebo sankce (zejména rozhodnutím orgánu veřejné moci) je Společnost oprávněna požadovat po účastníkovi programu finanční náhradu ve výši uložené pokuty či sankce. Tímto není dotčen nárok Společnosti na náhradu škody vůči účastníkovi programu.

IV. Závěrečná ustanovení

1. Společnost je oprávněna jednostranně změnit tyto Obchodní podmínky. Účastník programu musí být o takovéto změně informován prostřednictvím svého emailu předstihem alespoň 30 kalendářních dní před účinností nového znění Obchodních podmínek. V případě, že účastník programu s novým zněním Obchodních podmínek nebude souhlasit, má právo v této lhůtě nové Obchodní podmínky výslovně odmítnout, a to písemně nebo e-mailem na adrese dotaz@twisto.cz. V takovém případě se vztah řídí vždy dle dříve uzavřených Obchodních podmínek. Pokud Zákazník nové Obchodní podmínky neodmítne, platí, že s novou podobou Obchodních podmínek vyjádřil souhlas.
2. Je-li, nebo stane-li se některé z ustanovení těchto Obchodních podmínek neplatným nebo neúčinným, takové neplatné ustanovení nahradí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností některého ustanovení není dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení.
3. Tyto Obchodní podmínky byly Twisto zpracovány v souladu s platným zněním zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Účinné ke dni 24. 9. 2018
Twisto payments a.s.

Informace o zpracování osobních údajů v registrech

Společnost Twisto payments a.s. Vás jako svého klienta informuje, že podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů mohou být Vaše osobní údaje vedeny v databázích (dále též jen „registr“) sloužících k vzájemnému informování o identifikačních údajích spotřebitelů a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti spotřebitelů. K tomuto informování není třeba souhlasu spotřebitele a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti spotřebitele. Společnost Twisto payments a.s. se účastní registrů SOLUS, zájmového sdružení právnických osob. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentu „POUČENÍ o registrech Sdružení SOLUS“, jehož obsahem je: (i) vysvětlení pojmu informační soubor, a to zvlášť pro Pozitivní registr, Registr FO a Registr IČ, (ii) definice dalších mých osobních údajů, které mohou vzniknout při zpracování, (iii) popis fungování Pozitivního registru, Registru FO a Registru IČ, (iv) identifikace subjektů či osob, které mohou mít přístup k Vašim osobním údajům při jejich zpracování a (v) poučení o Vašich právech (podle nařízení 2016/679, právo na přístup k údajům: čl. 15, právo na opravu: čl. 16, právo na výmaz: čl. 17, právo na dočasné omezení zpracování: čl. 18, právo na námitku: čl. 21) v souvislosti se zpracováním Vašich údajů v rámci registrů SOLUS. Aktuální znění Poučení mohu kdykoli získat (prostřednictvím Zákaznického centra Společnosti č. +420 222 70 33 33) a na informační lince sdružení SOLUS 840 140 120 a na www.solus.cz.

SOLUS jmenoval pověřence ochrany údajů, kterého lze kontaktovat na adrese poverenec@solus.cz.

V případě, že registr eviduje záznamy o závazcích spotřebitelů, u kterých nedošlo k prodlení, a o potenciálních závazcích spotřebitelů (například Pozitivní registr SOLUS), může do něj společnost Twisto payments a.s. a další uživatelé nahlížet jen se souhlasem spotřebitele a spotřebitel má právo vůči provozovateli, který registr vede (v případě Pozitivního registru SOLUS sdružení SOLUS), písemně vyjádřit nesouhlas s evidencí údajů o své osobě v registru, který eviduje záznamy o závazcích spotřebitelů, u kterých nedošlo k prodlení, a o potenciálních závazcích spotřebitelů. Provozovatel v takovém případě bez zbytečného odkladu odstraní z registru všechny záznamy, které se spotřebitele týkají, a učiní opatření směřující k tomu, aby další záznamy týkající se téhož spotřebitele nemohly být zapsány.

Poučení o registrech Sdružení SOLUS

V. Úvod

Společnost Twisto payments a.s. je členem sdružení **SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 69346925** (též jen „**SOLUS**“ nebo jen „**Sdružení SOLUS**“).

Jednotliví členové sdružení SOLUS mají společný zájem podílet se na provozování Registru FO Sdružení SOLUS (též jen „**Registr FO**“), Registru IČ Sdružení SOLUS (též jen „**Registr IČ**“) anebo Pozitivního registru Sdružení SOLUS (též jen „**Pozitivní registr**“), v rámci kterých jsou zpracovávány údaje o klientech jednotlivých členských společností Sdružení SOLUS, a to jak o fyzických osobách (podnikatelích i nepodnikatelích), tak také o právnických osobách. Základním účelem Registru FO, Registru IČ a Pozitivní registru je vzájemné informování členů Sdružení SOLUS o identifikačních údajích spotřebitelů (podnikatelů) a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti spotřebitelů.

Údaje z jiného typu smluvních vztahů budou dále evidovány v Registru třetích stran Sdružení SOLUS, pro který je vydáno samostatné Poučení o Registru třetích stran Sdružení SOLUS.

Registr FO, Registr IČ a Pozitivní registr jsou ve smyslu čl. II odst. 3 zákona č. 378./2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, databáze obsahujících údaje spotřebitelů a případně dalších subjektů o záležitostech, které vypovídají o jejich bonitě a důvěryhodnosti, přičemž příslušné zpracování osobních údajů bylo registrováno u Úřadu pro ochranu osobních údajů před účinností uvedeného zákona, takže v nich lze po dni nabytí účinnosti uvedeného zákona zpracovávat údaje v rozsahu stanoveném uvedeným zákonem bez jejich souhlasu.

VI. Rozsah zpracovávaných údajů v Registru FO a Registru IČ

V rámci Registru FO a Registru IČ jsou zpracovávány, kromě identifikačních údajů (jmen, příjmení, rodného čísla resp. IČ a adresy), údaje o rozsahu a povaze porušení smluvní povinnosti klientem, jehož následkem je existence peněžní pohledávky v prodlení Společnosti za klientem ve výši alespoň dvou splátek anebo existence jakékoliv peněžní pohledávky Twisto payments a.s. za klientem déle jak 30 dnů po splatnosti, o povaze závazku, ze kterého tato povinnost vyplývá a o následné platební morálce klienta. Registr FO a Registr IČ jsou tedy tzv. negativními registry.

V rámci Registru FO ani Registru IČ tedy nejsou zpracovávány osobní údaje klienta, který neporušil smluvní povinnosti vůči Twisto payments a.s. V Registru FO ani Registru IČ nejsou zpracovávány tzv. zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu čl. 9 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“) např. údaje o zdravotním stav.

Souhrn výše uvedených údajů od všech členských společností (resp. od těch členských společností, vůči kterým se klient dopustil porušení smluvní povinnosti) společně s dalšími veřejně dostupnými údaji o klientovi získanými k odpovídajícím účelům (zejm. údaje klienta obsažené v insolvenčním rejstříku, vedeném podle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon) a údaji o statistických vyhodnoceních bonity a důvěryhodnosti klienta tvoří tzv. **Informační soubor Registru FO** resp. **Informační soubor Registru IČ**.

V Registru FO jsou zpracovávány údaje o fyzických osobách, v Registru IČ jsou zpracovávány údaje o fyzických osobách – podnikatelích a právnických osobách.

VII. Rozsah zpracovávaných údajů v Pozitivním registru

V rámci Pozitivního registru jsou zpracovávány, kromě identifikačních údajů (jmen, příjmení, data, místa a státu narození, pohlaví, státní příslušnosti, rodného čísla, IČ, adresy a údajů o dokladech totožnosti), tyto další údaje o klientech:

- údaje vypovídající o tom, že s klientem nebo žadatelem, pokud jde o ručitele, spolužadatele nebo zákonného zástupce] bylo zahájeno jednání o Smlouvě a zda mezi klientem [nebo žadatelem, pokud jde o ručitele, spolužadatele nebo zákonného zástupce] a Společností došlo k uzavření, případně neuzavření Smlouvy, přičemž Smlouvou se v případě, že mezi klientem a Společností došlo k uzavření více smluv, rozumí všechny tyto smlouvy;
- údaje vypovídající o finančních závazcích, které vznikly, vzniknou nebo mohou vzniknout klientovi vůči Společnosti v souvislosti se Smlouvou anebo o kterých bylo s klientem jednáno, a o plnění těchto závazků z jeho strany;
- údaje vypovídající o zajištění závazků klienta souvisejících se Smlouvou, zejména údaje o typu zajištění;
- případné další údaje, které vypovídají o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce klienta (zejména o rozsahu a povaze případného porušení smluvní povinnosti, jehož následkem je existence dlužné částky po splatnosti, o případných změnách závazku anebo Smlouvy, o předčasném splnění dluhu apod.),
- statistická vyhodnocení bonity a důvěryhodnosti klienta vypočtená na základě ostatních údajů sdružených v Informačním souboru Pozitivního registru, tj. zejména jeden nebo více číselných údajů v rozmezí nula až jeden tisíc, vyjadřující vzdálenost od zcela nepřijatelného klienta představovaného hodnotou nula (tyto údaje nemusí být vytvářeny po určité období po zřízení Pozitivního registru),
- údaje vypovídající o tom, zda byly provedeny dotazy poptávající informace o bonitě a důvěryhodnosti klienta ze strany členů Sdružení SOLUS.

V Pozitivním registru nejsou zpracovávány tzv. zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu čl. 9 GDPR (např. údaje o zdravotním stav, apod.).

Souhrn výše uvedených údajů od všech členských společností (resp. od těch členských společností, se kterými klient vstoupil do jednání o Smlouvě) společně s dalšími veřejně dostupnými osobními údaji o klientovi získanými k odpovídajícím účelům (zejm. osobní údaje klienta obsažené v insolvenčním rejstříku, vedeném podle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon) a údaji o statistických vyhodnoceních bonity a důvěryhodnosti klienta tvoří tzv. **Informační soubor Pozitivního registru**.

VIII. Identifikace subjektů č. osob, které mohou mít přístup k osobním údajům při jejich zpracování v Registru FO, Registru IČ a Pozitivním registru

Správce Registru FO, Registru IČ a Pozitivního registru: **sdružení SOLUS, zájmové sdružení právnických osob**, IČ 69346925, se sídlem Praha 4 – Krč, Antala Staška 510/38, PSČ 140 00.

- Sdružení SOLUS má resp. bude mít ve vztahu ke klientům jednotlivých členů Sdružení SOLUS – fyzickým osobám postavení správce osobních údajů podle Zákona o ochraně osobních údajů.

Zpracovatel Registru FO, Registru IČ a Pozitivního registru: **Společnost pro informační databáze, a.s.**, IČ 26118313, se sídlem Praha 4 – Krč, Antala Staška 510/38, PSČ 140 00 (též „SID“). Na základě písemné smlouvy mezi správcem a uživateli registrů SOLUS bude SID poskytovat služby související se vzájemným informováním věřitelských subjektů o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce jejich klientů a/nebo žadatelů o jejich služby.

- Společnost SID, má resp. bude mít ve vztahu ke klientům jednotlivých členů Sdružení SOLUS – fyzickým osobám postavení zpracovatele osobních údajů podle Zákona o ochraně osobních údajů.

Uživatel Registru FO: jednotliví **členové Sdružení SOLUS**, kteří mají nebo budou mít se sdružením SOLUS a společností SID uzavřenou smlouvu o zpracování údajů v rámci Registru FO.

- Jednotlivé členské společnosti Sdružení SOLUS, využívající služeb Registru FO, mají ve vztahu ke svým klientům – fyzickým osobám postavení správce osobních údajů podle Zákona o ochraně osobních údajů.

Uživatel Registru IČ: **jednotliví členové Sdružení SOLUS**, kteří mají nebo budou mít se sdružením SOLUS a společností SID uzavřenou smlouvu o zpracování údajů v rámci Registru IČ.

- Jednotlivé členské společnosti Sdružení SOLUS, využívající služeb Registru IČ, mají ve vztahu ke svým klientům – fyzickým osobám postavení správce osobních údajů podle Zákona o ochraně osobních údajů.

Uživatel Pozitivního registru: jednotliví **členové Sdružení SOLUS**, kteří mají se sdružením SOLUS a společností SID uzavřenou smlouvu o zpracování údajů v rámci pozitivního registru SOLUS.

- Jednotlivé členské společnosti Sdružení SOLUS, využívající služeb Pozitivního registru, mají ve vztahu ke svým klientům – fyzickým osobám postavení správce osobních údajů podle Zákona o ochraně osobních údajů.

Aktuální seznam **Členů Sdružení SOLUS** je uveden na internetových stránkách Sdružení SOLUS: www.solus.cz.

Další osoba účastnící se na zpracování dat zpracovatel (společnost SID), v zájmu zajištění maximální bezpečnosti zpracovávaných dat, může při zpracování využít služeb další osoby ve zpracování (tzv. **technický zpracovatel**), a to na základě písemné smlouvy mezi zpracovatelem a technickým zpracovatelem. Technický zpracovatel zpracovává, resp. bude zpracovávat data obsažená v příslušném registru s tím, že osobní údaje klientů jsou resp. budou v zašifrovaném stavu. Technický zpracovatel nezná, resp. nebude znát klíč k dešifrování zašifrovaných údajů a z toho důvodu nebude mít přístup k jménům, příjmením a rodným číslům klientů a/nebo žadatelů.

Ke dni zpracování a vydání tohoto dokumentu tj. k 22. 3. 2018, je technickým zpracovatelem Registru FO, Registru IČ a Pozitivního registru společnost **Global Payments Europe, s.r.o.**, IČ 27088936, se sídlem Praha 10, Strašnice, V Olšinách 80/626, PSČ 100 00.

IX. Popis fungování Registru FO, Registru IČ a Pozitivního registru

Registr FO, Registr IČ a Pozitivní registr jsou společnou databází údajů vytvořenou na základě informací poskytovaných ze strany členů Sdružení SOLUS o jejich klientském portfoliu a, v případě Pozitivního registru, o jejich potenciálních klientech, kteří je žádají o poskytnutí jejich služby.

Informace (údaje) obsažené v Registru FO, Registru IČ a Pozitivním registru jsou ze strany uživatelů registrů SOLUS pravidelně aktualizovány (minimálně 1x za měsíc) a jsou uchovávány pro potřebu vzájemného informování jednotlivých členů Sdružení SOLUS.

Informace (údaje) o smluvních vztazích s klienty jsou jednotlivými členy Sdružení SOLUS poskytovány SID, které tyto údaje dále zpracovává (sám nebo prostřednictvím tzv. technického zpracovatele).

Takto zpracovávané informace (údaje) zpřístupní SID v případě Registru FO a Registru IČ ve formě zpráv na základě jejich žádosti jednotlivým členům Sdružení SOLUS, kteří využívají Registr FO, Registr IČ anebo Pozitivní registr, a to výlučně za účelem výhradně k předcházení podvodnému jednání a k posouzení schopnosti a ochoty spotřebitele splnit jeho smluvní závazky (posouzení bonity, platební morálky a důvěryhodnosti).

Vložení osobních údajů do Pozitivního registru SOLUS jedním z věřitelských subjektů automaticky neznamená, že tyto údaje budou volně přístupně dalším členům Sdružení SOLUS – další členové Sdružení SOLUS budou potřebovat prokazatelný souhlas příslušného klienta, aby se na tyto údaje obsažené v Pozitivním registru Sdružení SOLUS mohli dotázat.

V Registru FO a Registru IČ jsou údaje zpracovávány po dobu, po kterou trvá prodlení klienta s úhradou jeho závazků a dále 3 roky od jejího skončení; v případě služeb elektronických komunikací po dobu, po kterou trvá prodlení klienta s úhradou jeho závazků a dále 1 rok od jejího skončení.

Osobní údaje o tom, že byl úvěr povolen nebo čerpán budou v Pozitivním registru zpracovávány po dobu trvání smlouvy a dále 3 roky od jejího skončení; v případě služeb elektronických komunikací po dobu trvání smlouvy a dále 1 rok od jejího skončení. V případě, že tato doba přesáhne 10 let, budou jednotlivé údaje z platební historie starší 10 let zlikvidovány. V případě, kdy byla žádost o úvěr odvolána nebo zamítnuta, uchovává Pozitivní registr osobní údaje nejdéle tři měsíce.

X. Prohlášení o bezpečnosti zpracovávaných dat

Vysoká úroveň zabezpečení zpracovávaných dat (včetně komunikace), která je zajištěna v rámci všech registrů Sdružení SOLUS, zamezí neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k informacím (údajům) obsaženým v kterémkoli z registrů Sdružení SOLUS, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití zpracovávaných informací.

Základní bezpečnostní prvky:

- šifrovaná komunikace;
- využití certifikátů pro identifikaci uživatelů;
- přístup pouze z povolených IP adres;
- šifrování osobních údajů;
- oddělení zpracovatele (zná šifrovací klíč, může provádět jenom on-line dotazy) a technického zpracovatele (provádí zpracování dat bez znalosti šifrovacího klíče).

Díky využití moderních technologií týkajících se provozu systému a zabezpečení přenosu a uchovávání údajů klientů členů Sdružení SOLUS a smluvně definovaným vztahům a zárukám je minimalizováno riziko zneužití informací.

XI. Poučení o právech subjektu údajů (fyzických osob)

Pokud zjistíte nebo se domníváte, že některý člen Sdružení SOLUS, Sdružení SOLUS, společnost SID nebo další subjekty, které se budou podílet na zpracování údajů v kterémkoli registru Sdružení SOLUS (tj. příslušný správci nebo zpracovatelé), budou provádět zpracování Vašich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého života anebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li Vaše osobní údaje nepřesné, můžete:

- požádat příslušného správce nebo zpracovatele o vysvětlení;
- požadovat, aby příslušný správce nebo zpracovatel odstranil vzniklý stav, zejména můžete požadovat provedení opravy nebo doplnění Vašich osobních údajů (v případě potřeby bude v návaznosti na Vaši žádost provedeno dočasné blokování nebo likvidace těchto údajů).

Bude-li Vaše žádost shledána oprávněnou, jsou příslušné subjekty povinny neprodleně odstranit závadný stav. Pokud Vaše žádost o opravu nepřesných nebo nesprávných údajů, které jsou v registru vedeny, není vyřešena bezprostředně, provozovatel údaje dotčené žádostí do vyřešení žádosti blokuje. Blokuje je takovým způsobem, že provede dočasné zamezení poskytování údajů z registru, které byly dotčeny žádostí spotřebitele. Místo takových údajů poskytne prodávající nebo provozovatel, který registr vede, informaci o tom, že údaje jsou blokovány.

Pokud jsou údaje vedené v registru předmětem sporu mezi Vámi a Twisto payments a.s., přičemž o takovém sporu je vedeno soudní, správní nebo rozhodčí řízení, v němž nebylo doposud vydáno pravomocné rozhodnutí ve věci samé, nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, je Twisto payments a.s. povinna tuto skutečnost v registru poznamenat.

Nevyhoví-li příslušný správce nebo zpracovatel Vaší žádosti, nebo pokud budete toho názoru, že zpracování Vašich osobních údajů neprobíhá zcela v souladu se zákonem, budete mít právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

Může vůči SOLUS písemně vyjádřit nesouhlas s evidencí údajů o své osobě v Pozitivním registru. Provozovatel v takovém případě bez zbytečného odkladu odstraní z registru všechny záznamy, které se Vás týkají, a učiní opatření směřující k tomu, aby další záznamy týkající se Vás nemohly být zapsány.

XII. Klientský servis

Informace o Sdružení SOLUS: www.solus.cz nebo tel. linka **222 368 708**, která je pro Vás k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a je zpoplatněna běžnými cenami, tj. volání z pevné linky jako cena místního hovoru, volání z mobilních sítí dle Vašeho tarifu.

V případě, že na www.solus.cz nebo na tel. lince 222 368 708 nenaleznete odpověď na Váš dotaz, lze kontaktovat operátora klientského servisu na telefonní lince **222 368 707**, která je zpoplatněna jako volání na pevnou linku v rámci Vašeho tarifu. Provoz této linky je v pondělí až čtvrtek od 8:00 do 18:00 hod. a v pátek od 8:00 do 17:00 hod. Provozuje Společnost pro informační databáze, a.s. a technicky zajišťuje MEDIA SUPPORT s.r.o.

Klientské centrum Sdružení SOLUS poskytuje klientům následující služby:

- vyhotovuje odpovědi na žádosti klientů o výpis zpracovávaných osobních údajů (obsahuje také informaci o zdroji osobních údajů); informace jsou poskytovány za úplatu pokrývající náklady na jejich poskytnutí; aktuální ceník viz www.solus.cz.
- vyhotovuje odpovědi na žádosti o SIN kód pro službu SMS výpis – výpis přes mobil.
- přijímá a vyřizuje případné stížnosti č. připomínky ze strany klientů v souvislosti s nepřesnými údaji zpracovávanými v registrech SOLUS, jakož i prohlášení o nesouhlasu s evidencí údajů v Pozitivním registru

XIII. Upozornění

DŮLEŽITÉ: Údaje z jiného typu smluvních vztahů jsou dále evidovány v Registru třetích stran Sdružení SOLUS, pro který je vydáno samostatné Poučení o Registru třetích stran Sdružení SOLUS.

Co vás bude Twisto stát (ceník)

Zakládáme si na transparentnosti a nemáme rádi poznámky pod čarou. Vždy vám jasně řekneme, kolik co stojí a kdy je splatnost plateb nebo vašeho vyúčtování. S Twisto máte všechy platby zdarma, účtujeme si pouze malý poplatek v případě, že si chcete splatnosti vaší platby ještě více odložit.

Twisto účet

	Online	**Standard**	**Premium**
Správa a vedení účtu	**0 Kč**	**49 Kč** První 3 měsíce zdarma	**99 Kč** První 3 měsíce zdarma
Apple Pay		Zdarma	
Twisto Split		Zdarma	
Twisto Snap	Zdarma		
Platba online	Zdarma		
Úhrada vyúčtování do data splatnosti	Zdarma		
Volání na tel. číslo zákaznické podpory	Platíte cenu podle svého tarifu (volání na pevnou linku).		

Detailní popis jednotlivých tarifů naleznete na adrese www.twisto.cz/typy-uctu/

Registraci Twisto účtu můžete udělat dvěma způsoby: Online nebo přes kurýra.

Odkládání splatnosti

Výše poplatku za odložení splatnosti vyúčtování Twisto účtu o jeden měsíc se odvíjí od výše odkládané částky.

Pro lepší představu využijte naší kalkulačku pro výpočet poplatku za odložení splatnosti.

Otevřít kalkulačku
Za každou započatou stokorunu odkládané částky naroste poplatek o částku uvedenou níže:

Pásmo	**Odkládané stokoruny**		**Poplatek za odložení každé stokoruny v tomto pásmu**
	od	**do**	
1.	1. (první)	20. (dvacátá)	4,5 Kč
2.	21.	40.	4 Kč
3.	41.	60	3,5 Kč
4.	61.	80.	3 Kč
5.	81.	100.	2,5 Kč
6.	101.	120.	2 Kč
7.	121.	140.	1,5 Kč
8.	141.	200.	1 Kč
9.	201.	300.	0,75 Kč
10.	301.	každá další	0,5 Kč

Například při odložení částky ve výši 6 320 Kč bude zákazníkovi účtován poplatek:

1. pásmo	2. pásmo	3. pásmo	4. pásmo	Součet
(20 × 4,5 Kč)	(20 × 4 Kč)	(20 × 3,5 Kč)	(4 × 3 Kč)	**252 Kč**

Poplatky z prodlení

Náš záměr není vás nachytat na poplatcích z prodlení, chceme ale, aby zákazníci závazek vůči Twistu brali vážně. Proto se vám před každou splatností v dostatečném předstihu opakovaně připomeneme. Když i přesto nebudete reagovat, vzniká vám povinnost uhradit společnosti Twisto nejenom dlužnou částku ve výši postoupené pohledávky ale také účelně vynaložené náklady.

Dny od data splatnosti vyúčtování nebo objednávky	Účelně vynaložené náklady
5 dnů po splatnosti vyúčtování nebo objednávky	150 Kč
10 dnů po splatnosti vyúčtování nebo objednávky	250 Kč
15 dnů po splatnosti vyúčtování nebo objednávky	350 Kč
20 dnů po splatnosti vyúčtování nebo objednávky	450 Kč
25 dnů po splatnosti vyúčtování nebo objednávky	550 Kč
30 a více dnů po splatnosti vyúčtování nebo objednávky	650 Kč + 10 % z celkového vyúčtování nebo ceny objednávky , což představuje náklady na vymáhání dlužné částky skrze externí agentury

Twisto Pay

(platné ke dni 29. 8. 2019)

Twisto Pay je platba ve vybraných e-shopech jedním kliknutím.

Výklad pojmů

„Twisto Pay“ je platební metoda, která umožňuje jednorázové odložení platby za nákupy u Obchodníka prostřednictvím společnosti Twisto.Odložení lze uskutečnit i opakovaně a to v souladu s těmito Obchodními podmínkami.

„Twisto účet“ (dříve také „Nákupní účet“) je služba, jejímž prostřednictvím můžete platit své složenky a faktury, hradit své nákupy uskutečněné online ve vybraných e-shopech, a která může být Zákazníkem využívána v režimu „Online“, „Standard“ nebo „Premium“.

„Zákazník“ je fyzická osoba – nepodnikatel, která má zájem uhradit svůj nákup u Obchodníka prostřednictvím služby Twisto Pay.

„Obchodník“ je třetí strana, která uzavřela se Zákazníkem smlouvu, jejímž předmětem je nákup zboží či poskytnutí služeb.

„Twisto“, „společnost Twisto“ nebo **„Společnost“** znamená společnost Twisto payments a.s., IČO: 016 15 165, se sídlem na adrese Praha 1 – Malá Strana, Újezd 450/40, PSČ 118 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085.

Vyslovením souhlasu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami služby Twisto Pay (dále jen „Obchodní podmínky“) výslovně souhlasíte s postoupením pohledávky Obchodníka na uhrazení celkové kupní ceny (včetně případných nákladů na dopravu a dalších nákladů) vámi objednaného zboží a/nebo služeb za vás na společnost Twisto, a dále vyslovením souhlasu s těmito Obchodními podmínkami uzavíráte se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Twisto Pay, a to za podmínek uvedených dále v těchto Obchodních podmínkách.

Twisto Pay

1. Jako náš Zákazník si s námi můžete při svém nákupu u Obchodníka sjednat jednorázové odložení úhrady kupní ceny (zahrnující případné související náklady účtované Obchodníkem) za zboží nebo služby (tato služba se dále označuje jako „Twisto Pay“). V rámci této služby Obchodník postoupí svou pohledávku na zaplacení kupní ceny zboží/služeb (zahrnující případné související náklady účtované Obchodníkem) na naši Společnost. Naše Společnost uhradí Obchodníkovi cenu postoupené pohledávky ve výši celkové kupní ceny zboží nebo služby (zahrnující případné související náklady účtované Obchodníkem) a vy nám následně uhradíte postoupenou pohledávku na základě vyúčtování, které zašleme na váš e-mail uvedený ve vaší objednávce. Celý nákup tak zaplatíte do 14 dní od expedice zboží nebo služby (nebo až 45 dnů v případě registrovaných Zákazníků). U některých služeb (zejména při nákupu letenek) dochází k využití služby Twisto Pay na základě převzetí dluhu od Zákazníka, s čímž Zákazník využitím této služby souhlasí. Na základě převzetí dluhu se poté Zákazník zavazuje uhradit výši dlužné částky (resp. úplatu za převzetí dluhu ve výši kupní ceny zboží nebo služby společnosti Twisto) na základě zaslaného vyúčtování a to v době a za podmínek uvedených v těchto obchodních podmínkách.
2. Platbu lze uhradit (i) bankovním převodem (s uvedením variabilního symbolu, který byl sdělen Zákazníkovi), (ii) kartou registrovanou v Evropské unii online na webových stránkách https://www..twisto.cz/zakaznik/zaplatit/, nebo (iii) bankovním převodem pomocí QR kódu, a to v souladu s podmínkami uvedenými v zaslaném vyúčtování. Pro platbu nelze použít e-stravenky ani jiné slevové poukazy.

3. Upozorňujeme, že služba Twisto Pay je nenároková a nemusí být poskytnuta všem Zákazníkům. Na základě získaných informací od Zákazníka a od Obchodníka společnost Twisto vyhodnocuje dostupnost služby konkrétnímu Zákazníkovi.

Podmínky Twisto Pay

1. S Twisto Pay lze opakovaně nakoupit zboží nebo služby v maximální souhrnné hodnotě do 10 000 Kč za rok (do této částky se započítávají i stornované či vrácené objednávky Zákazníka). Pokud svůj nákup řádně a včas uhradíte (tj. do 14 dnů ode dne expedice zboží nebo služby), nebude vám společnost Twisto účtovat žádné náklady, úroky z prodlení či smluvní pokuty.
2. Pro opakované nakupování zboží nebo služeb u Obchodníků nad limit uvedený v bodu 1. výše slouží služba Twisto účet, která vám může být na základě vaší registrace na stránkách https://www..twisto.cz/registrace/ zpřístupněna. Tato služba je v případě včasného a řádného hrazení vašich plateb poskytována rovněž bez jakýchkoliv poplatků a sankcí a nabízí souhrnné měsíční vyúčtování vašich nákupů. Na poskytování služby Twisto účet se vztahují všeobecné obchodní podmínky služby Twisto účet, které jsou přístupné na stránkách https://www..twisto.cz/podminky/ucet/.
3. Twisto Pay můžete jako fyzická osoba – nepodnikatel využít, pokud splňujete níže uvedené podmínky:
    - Máte trvalé bydliště nebo korespondenční adresu v České republice.
    - Je Vám minimálně 18 let. Osoby mladší 18 let nemohou odložit splatnost dlužné částky.
    - Nakupujete zboží nebo služby jako fyzická osoba – nepodnikatel.
4. Při Twisto Pay se zavazujete vždy uvádět pravdivé informace a údaje týkající se vaší osoby (například jméno, příjmení, kontaktní údaje apod.).
5. Twisto vás může pro účely řádného poskytnutí služby Twisto Pay či v rámci úhrady svého nákupu společnosti Twisto kontaktovat prostřednictvím poskytnutých údajů. Pro tento účel je Zákazník povinen poskytnout Twisto nezbytnou součinnost. V případě, že Zákazník potřebnou součinnost neposkytne, zboží a/nebo služba nemusí být poskytnuta.
6. Zaslané zboží se zavazujete převzít osobně. Zboží nebo služby, které si objednáte, budou doručeny na vaši adresu v České republice, přičemž jejich doručení jste povinni při převzetí osobně potvrdit v souladu s podmínkami Obchodníka, u kterého jste uskutečnili váš nákup.
7. V případě, že nakupujete poukázky/vouchery na zboží nebo služby (např. slevové kupóny), platí, že k jejich doručení není vyžadováno fyzické převzetí z vaší strany. Poukázky jsou v těchto případech převzaty okamžikem jejich prokazatelného zaslání ze strany Obchodníka.

Smluvní sankce

1. Před tím, než se dlužná částka stane splatnou, bude Společnost Twisto Zákazníka prostřednictvím e-mailu či sms informovat o blížícím se termínu splatnosti tak, aby se předešlo situaci, že Zákazník opomene dlužnou částku uhradit. V případě, že řádně a včas Zákazník neuhradí jakékoliv zaslané vyúčtování, stane se dlužná částka splatnou v celém rozsahu a Zákazníkovi vzniká povinnost uhradit společnosti Twisto, kromě dlužné částky, také účelně vynaložené náklady, smluvní pokutu, jejíž výše se bude odvíjet od délky prodlení platby Zákazníka, a zákonný úrok z prodlení.

Dny od data splatnosti objednávky	**Účelně vynaložené náklady**
5 dnů po splatnosti objednávky	150 Kč
10 dnů po splatnosti objednávky	250 Kč
15 dnů po splatnosti objednávky	350 Kč
20 dnů po splatnosti objednávky	450 Kč
25 dnů po splatnosti objednávky	550 Kč
30 a více dnů po splatnosti objednávky	650 Kč + 10 % z ceny objednávky, což představuje náklady na vymáhání dlužné částky skrze externí agentury

   Částky uvedené v řádcích 1 až 6 výše se nesčítají, tj. např. v případě prodlení v délce do 20 dnů po splatnosti uhradíte pouze částku uvedenou na řádku 4 výše.

2. Zákazník bere na vědomí, že neuhradí-li společnosti Twisto dlužnou částku řádně a včas, bude Společnost nucena tuto částku (včetně příslušných sankcí uvedených výše v bodu 1.) vymáhat, a to i prostřednictvím externích subjektů. V souvislosti s vymáháním dlužné částky mohou vzniknout (zejména těmto externím subjektům) další náklady, které je Zákazník povinen uhradit.
3. V případě, že Zákazník nahlásí vratku zboží nebo služeb neoprávněně, bude účtována jednorázová smluvní pokuta ve výši 200 Kč za každé takové neoprávněné nahlášení.

Informace pro spotřebitele

1. Kontrola dodržování pravidel poskytování finanční služeb ve smyslu § 1842 Občanského zákoníku je svěřena správním úřadům vykonávajícím státní dozor nebo dohled nad jednotlivými poskytovateli, především České národní bance, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, http://www.cnb.cz/cs/index.html.
2. Přijetím těchto Obchodních podmínek souhlasíte s použitím internetu (prostředků komunikace na dálku) při uzavírání smlouvy se společností Twisto. Veškeré náklady spojené s použitím komunikačních prostředků na dálku (např. náklady internetového připojení) si Zákazník hradí z vlastních prostředků.
3. Společnost nevytváří garanční fond.
4. Souhlasíte s tím, aby společnost Twisto zaznamenávala a archivovala veškerou komunikaci mezi ní a vámi. Současně souhlasíte s tím, že takovéto záznamy mohou sloužit jako důkazní prostředky v soudním či správním řízení. Zaznamenávat a archivovat může společnost Twisto také kopie veškerých informací a dokladů, které obdrží od vás nebo třetích osob v souvislosti s nákupy zboží či služeb.

5. Zákazník má možnost obrátit se v případě sporu vzniklého v souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním spotřebitelského úvěru na finančního arbitra (Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, http://www.finarbitr.cz/). Společnost dává přednost mimosoudnímu řešení případných sporů. Stížnosti lze podat e-mailem na adresu dotaz@twisto.cz nebo písemně na adresu Twisto payments a.s., Sokolovská 47/73, 186 00 Praha 8. Odpověď se sdělením a odůvodněním vyřízení stížností je zasílána stěžovateli ve lhůtě 15 pracovních dnů, brání-li Twisto překážka na jeho vůli nezávislá odpoví do 35 pracovních dnů. Na žádost stěžovatele bude odpověď poskytnuta v listinné podobě. Stížnost lze podat rovněž České národní bance, Na Příkopě 28, Praha 1, která je orgánem dohledu nad činností poskytovatelů finančních služeb. ČNB nemá kompetence rozhodnout spor mezi stěžovatelem a společností Twisto. Stěžovatel může právo na plnění uplatnit i podanou žalobou v rámci občanského soudního řízení u věcně a místně příslušného soudu. Ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací vykonává působnost i Veřejný ochránce práv, http://www.ochrance.cz/. Podnět lze dát písemně nebo ústně do protokolu a nepodléhá poplatku.
6. Smluvní vztah vznikající mezi zákazníkem a společností Twisto se řídí právním řádem České republiky. Společnost komunikuje a poskytuje veškeré informace, údaje a Obchodní podmínky v českém jazyce. Pro případ sporu je místně příslušným soudem obecný soud podle určení bydliště, místa podnikání nebo sídla žalovaného.
7. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

Ukončení smluvního vztahu

1. Jako spotřebitel máte právo od smlouvy, ve které se sjednává Twisto Pay, právo odstoupit bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Uvedené neplatí v případech stanovených v § 1837 Občanského zákoníku (tj. lístky na koncert, dodávka novin a časopisů, termínovaných zájezdů apod.). Odstoupení od smlouvy jste povinni odeslat společnosti Twisto v listinné podobě na adresu Twisto payments a.s., Sokolovská 47/73, 186 00 Praha 8, nebo e-mailem na adresu dotaz@twisto.cz. Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší.
2. V případě ukončení smlouvy jsou si smluvní strany povinny vyrovnat existující závazky. Dojde-li k ukončení smluvního vztahu, jste povinen uhradit vámi čerpané peněžní prostředky bez zbytečného odkladu po odeslání odstoupení. Společnost je oprávněna vám účtovat zákonný úrok z prodlení za období ode dne doručení odstoupení Společnosti do dne, kdy bude dlužná částka připsána na bankovní účet Společnosti.

Závěrečná ustanovení

1. Společnost je oprávněna jednostranně změnit tyto Obchodní podmínky. Zákazník musí být o takovéto změně informován prostřednictvím webových stránek Twisto s předstihem alespoň 30 kalendářních dní před účinností nového znění Obchodních podmínek. V případě, že Zákazník s novým zněním Obchodních podmínek nebude souhlasit, má právo v této lhůtě nové Obchodní podmínky výslovně odmítnout, a to písemně nebo e-mailem na adrese dotaz@twisto.cz. Pokud Zákazník nové Obchodní podmínky neodmítne, platí, že s novou podobou Obchodních podmínek vyjádřil souhlas.
2. Je-li, nebo stane-li se některé z ustanovení těchto Obchodních podmínek neplatnými nebo neúčinnými, namísto takových neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností některého ustanovení není dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Obchodní podmínky jsou archivovány a jsou vám k dispozici na základě vaší žádosti.

Zpracování osobních údajů

1. Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle Pravidel pro zpracování osobních údajů.

Tyto Obchodní podmínky byly společností Twisto payments a.s. zpracovány v souladu s platným zněním zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a souvisejícími právními předpisy. Tyto Obchodní podmínky jsou zpracovány výhradně v českém jazyce. Hlavním předmětem podnikání společnosti Twisto payments a.s. je vedle výroby, obchodu a služeb neuvedených v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona především poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru. Se zněním těchto Obchodních podmínek souhlasíte volbou platební metody služby Twisto. V případě nákupů u Obchodníků má každý Obchodník povinnost vás s těmito Obchodními podmínkami seznámit, poskytnout vám je a požádat vás o vyjádření vašeho souhlasu s jejich zněním.

Účinné ke dni 29. 8. 2019
Twisto payments a.s.

Twisto účet

(platné ke dni 29. 8. 2019)

Výklad pojmů

„Twisto účet“ (dříve také „Nákupní účet“) je služba, jejímž prostřednictvím můžete platit své složenky a faktury, hradit své nákupy uskutečněné online ve vybraných e-shopech, a která může být Zákazníkem využívána v režimu „Online“, „Standard“ nebo „Premium“, jak jsou tyto jednotlivé režimy poskytování služby Twisto účet podrobně specifikovány v těchto Obchodních podmínkách.

„Twisto Snap” (dříve „Platba emailem nebo fotkou”) je platba složenek, faktur nebo platebních příkazů, které pošlete společnosti Twisto prostřednictvím e-mailu nebo mobilní aplikace k úhradě ze strany společnosti Twisto, přehled těchto plateb naleznete ve vašem vyúčtování.

„Zákazník“ je fyzická osoba – nepodnikatel, která má zájem o využití platebních služeb nabízených společností Twisto a uzavřela se společností Twisto Smlouvu k službě Twisto účet.

„Obchodník“ je třetí strana (podnikatel), která uzavřela se Zákazníkem smlouvu, jejímž předmětem je nákup zboží/služeb, a která umožňuje svým zákazníkům úhradu ceny zboží/služeb prostřednictvím služby Twisto Pay.

„Twisto“, **„společnost Twisto“** nebo **„Společnost“** znamená společnost Twisto payments a.s., IČO: 016 15 165, se sídlem na adrese Praha 1 – Malá Strana, Újezd 450/40, PSČ 118 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085.

„Twisto Karta“ je platební karta Mastercard (či případně bezkontaktní platební prostředek – náramek) poskytovaná společností Twisto Zákazníkovi pro účely využívání služby Twisto účet v režimu „Standard“ a „Premium“. Užívání Twisto Karty se řídí Obchodními podmínkami Twisto Karty.

„Obchodní podmínky Twisto Karty“ jsou obchodní podmínky upravující práva a povinnosti Zákazníka, Wirecard a společnosti Twisto v souvislosti s vydáním a užíváním Twisto Karty.

„Twisto Split” je rozdělení uhrazené finanční částky u Obchodníka prostřednictvím Twisto mezi jednoho či více Příjemců ze strany Odesílatele - Zákazníka.

„Apple Pay” je mobilní platební a digitální peněženka od společnosti Apple Inc., která umožňuje Uživatelům - Zákazníkům provádět platby pomocí podporovaných zařízení, jejichž seznam je uveden na webových stránkách společnosti Apple.

Zřízení Twisto účtu

1. Zřízení a aktivace služby Twisto účet je zdarma. Twisto účet je platebním účtem ve smyslu ustanovení §2(1)(b) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění. Služba Twisto účet je poskytována jako bezúčelový spotřebitelský úvěr ve formě možnosti odkládání plateb ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, v platném znění (dále jen „ZSU“) a tato služba je poskytována na dobu neurčitou. Služba Twisto účet může být Zákazníkem využívána v následujících režimech:
    a. **„Online“**: v tomto režimu může být služba Twisto účet Zákazníkem využívána k úhradě složenek a faktur prostřednictvím služby „Twisto Snap“ a k hrazení nákupů uskutečněných online ve vybraných e-shopech, které podporují platební metodu Twisto Pay. V tomto režimu není vydávána Twisto Karta. Aktuální výhody spojené s užíváním služby Twisto účet v režimu Online jsou uvedeny na adrese https://www..twisto.cz/typy-uctu/ s tím, že tyto výhody mohou být kdykoliv aktualizovány ze strany společnosti Twisto;

    b. **„Standard“**: v tomto režimu může Zákazník kromě způsobů využití služby Twisto účet dostupných v režimu „Online“ využívat službu Twisto účet také prostřednictvím Twisto Karty, tj. může provádět úhradu jím nakupovaných služeb a zboží prostřednictvím Twisto Karty nebo využívat službu Apple Pay nebo Twisto Split. Aktuální výhody spojené s užíváním služby Twisto účet v režimu Standard jsou uvedeny na adrese https://www..twisto.cz/typy-uctu/ s tím, že tyto výhody mohou být kdykoliv aktualizovány ze strany společnosti Twisto; a

    c. **„Premium“**: v tomto režimu Zákazník využívá službu Twisto účet veškerými způsoby dostupnými v režimu „Standard“, tedy také využívá službu Twisto účet prostřednictvím Twisto Karty nebo využívá službu Apple Pay, Twisto Split a dále mu společnost Twisto poskytuje službu „Premium“ prostřednictvím které má kupříkladu cestovní pojištění pro celou rodinu. Aktuální výhody spojené s užíváním služby Twisto účet v režimu Premium jsou uvedeny na adrese https://www..twisto.cz/typy-uctu/ s tím, že tyto výhody mohou být kdykoliv aktualizovány ze strany společnosti Twisto.

    Poplatek za vedení služby Twisto účet v jednotlivých výše uvedených režimech, tj. v režimu Online, Standard a Premium, zahrnující zejména vedení vyúčtování přístupného na internetových stránkách společnosti Twisto a užívání Twisto Karty v režimech Standard a Premium, je uveden v aktuálním ceníku dostupném na adrese https://www..twisto.cz/cenik/.

2. Zřízením služby Twisto účet získáváte možnost platit pohodlně za zboží nebo služby v hodnotě aktuálního nevyčerpaného finančního limitu vašeho Twisto účtu s tím, že informace o druhu zboží či služby a ceně jsou následně zpřístupněny ve vašem Twisto účtu. Bezprostředně po skončení každého kalendářního měsíce obdržíte celkové vyúčtování vašich nákupů a plateb uskutečněných v daném kalendářním měsíci. Splatnost tohoto vyúčtování je vždy 15. dne následujícího kalendářního měsíce.

3. Podmínky – službu Twisto účet vám můžeme zřídit, pouze pokud splníte níže uvedené podmínky, které vyplývají především ze ZSU a zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AML Zákon"). Pro tento účel je Společnost oprávněna Zákazníka kontaktovat a vyžádat si nezbytné údaje, přičemž je Zákazník povinen poskytnout Společnosti nezbytnou součinnost. Společnost si vyhrazuje právo zamítnout žádost o zřízení Twisto účtu v případě, že nejsou splněny požadované podmínky (zejména vyplývající ze ZSU či AML Zákona) či má-li Společnost podezření z podvodného jednání či možného nezákonného zneužití této služby. Minimální podmínky, které musí být splněny
    - máte státní občanství České republiky, máte trvalé bydliště a korespondenční adresu v České republice, **nebo**
    - jste státním občanem některého z členských států Evropské unie („EU") a máte adresu pobytu a/nebo korespondenční adresu v České republice nebo v některém z členských států EU a vyvýjíte zde ekonomickou činnost, **nebo**
    - nejste státním občanem žádného z členských států EU, nicméně vám bylo uděleno povolení k trvalému pobytu na území České republiky a máte korespondenční adresu v České republice,

    a zároveň
    - je vám více než 18 let a jste svéprávný. Twisto účet není možné zřídit osobě mladší 18-ti let,
    - Twisto účet si zřizujete jako spotřebitel, tedy fyzická osoba – nepodnikatel,
    - nejsou proti vám zahájena či vedena exekuční nebo insolvenční řízení, případně u vás neprobíhá oddlužení,
    - Společností Twisto byla pozitivně posouzena vaše kredibilita a úvěruschopnost,
    - veškeré údaje byly vámi uvedeny úplně, řádně a pravdivě.
4. **Identifikace** – AML Zákon nám ukládá, abychom před zřízením Twisto účtu provedli vaši identifikaci. Za tímto účelem vás v případě identifikace na dálku požádáme o poskytnutí kopie (scanu) vašeho průkazu totožnosti (nebo povolení k trvalému pobytu na území České republiky), a tzv. selfie fotografie vašeho obličeje s předkládaným průkazem totožnosti. V některých specifických případech můžete být požádáni o poskytnutí kopie (scanu) i jednoho dalšího podpůrného dokladu (například řidičského průkazu, kartičky pojištěnce, rodného listu nebo cestovního pasu), z něhož lze zjistit vaše identifikační údaje (tedy alespoň jméno a příjmení, rodné číslo či datum narození, místo narození, pohlaví, trvalý nebo jiný pobyt a státní občanství), provedení tzv. korunové transakce (převod 1 Kč z vašeho bankovního účtu na účet Společnosti Twisto) a doložení dokladu potvrzujícího existenci bankovního účtu vedeného na vaše jméno u úvěrové instituce nebo zahraniční úvěrové instituce působící na území státu Evropského hospodářského prostoru. V případě identifikace za vaší fyzické přítomnosti na pobočce Společnosti dle AML Zákona postačuje pouze jeden průkaz totožnosti a výslovné prohlášení, že vámi poskytované údaje jsou úplné, správné a pravdivé.
5. **Ověření úvěruschopnosti** – schválení žádosti o otevření Twisto účtu je podmíněno pozitivním ověřením vaší úvěruschopnosti. Cílem společnosti Twisto je s řádnou péčí posoudit vaši schopnost vyrovnávat měsíční vyúčtování u společnosti Twisto. Limit Twisto účtu touto cestou stanovujeme na míru pro vás vždy tak, aby byl přiměřený vaší individuální finanční situaci. Pro posouzení úvěruschopnosti používá společnost Twisto informace o žadateli, a to zejména z následujících zdrojů:
    - Vámi uvedené výše příjmů, výdajů a měsíčních splátek
    - Vámi uvedené informace socio-demografického charakteru (jako např. počet dětí, rodinný status, zdroj příjmů atd.)
    - Dokumenty prokazující příjem dle druhu příjmů (Měsíční výpis z účtu/Výplatní pásky/Daňové přiznání a další)
    - Registry: Insolvenční rejstřík, jehož správcem je Ministerstvo spravedlnosti ČR, Centrální evidence exekucí, jejímž správcem je Exekutorská komora ČR, a registr SOLUS, zájmové sdružení právnických osob.
    - V případě, že Zákazník odmítne uvedené údaje pro posouzení úvěruschopnosti poskytnout, pročež nebudeme schopni posoudit jeho úvěruschopnost, není možné spotřebitelský úvěr poskytnout.

6. **Ověření bankovního účtu** – zákon dále ukládá, abychom ve stanovených případech v rámci identifikace ověřili také váš bankovní účet skrze platbu minimálně ve výši 1,- Kč na bankovní účet společnosti Twisto. Platba musí být zaslána z vašeho bankovního účtu identifikovaného Twistem pomocí zaslaného měsíčního výpisu, vedeného na vaše jméno. V případě, že identifikovaný účet a účet, ze kterého došla vámi provedená platba, nejsou shodné, Twisto žádost o registraci do Twisto účtu nemůže schválit.
7. Uzavření smlouvy ke službě Twisto účet – ZSU ukládá, aby v rámci formy smlouvy byla zachována písemná podoba, proto vám bude zaslána online smlouva spolu se Zákaznickými obchodními podmínkami společnosti Twisto vztahujícími se na službu Twisto účet (dále jen „Obchodní podmínky“), kterou elektronicky podepíšete verifikačním kódem zaslaným prostřednictvím SMS po dokončení registrace na stránce www.twisto.cz.
8. Po splnění výše uvedených podmínek Vám bude zřízen a aktivován váš Twisto účet s tím, že při uzavření smlouvy ke službě Twisto účet si zvolíte jeden ze tří výše uvedených režimů – Online, Standard nebo Premium. Následně můžete režim služby Twisto účet libovolně měnit v rámci svého Twisto účtu vedeného na internetových stránkách společnosti Twisto, a to vždy jednou (1) v každém kalendářním měsíci doby trvání smlouvy. První dva (2) případy změny režimu Twisto účtu z vyššího na nižší režim (tj. změna z režimu Premium na režim Standard nebo Online či změna z režimu Standard na režim Online), o které Zákazník požádá v rámci svého Twisto účtu vedeného na internetových stránkách společnosti Twisto, nepodléhají předchozímu odsouhlasení ze strany společnosti Twisto. Jakákoliv další Zákazníkem požadovaná změna z vyššího na nižší režim Twisto účtu podléhá předchozímu odsouhlasení ze strany společnosti Twisto.
9. V případě, že Zákazník si přeje přejít na vyšší režim Twisto účtu (tj. změna z režimu Online na režim Standard nebo Premium či z režimu Standard na režim Premium), podléhá taková změna vždy předchozímu odsouhlasení ze strany společnosti Twisto s tím, že na provedení změny režimu nemá Zákazník právní nárok.
10. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytování služby Twisto účet v režimu Standard a Premium podléhá měsíčnímu poplatku ve výši uvedené v aktuálním ceníku společnosti Twisto, a v případě volby daného režimu se zavazuje takový měsíční poplatek za poskytování služby Twisto účet společnosti Twisto hradit. V kalendářním měsíci, ve kterém Zákazník provede změnu režimu služby Twisto účet, Zákazník souhlasí s tím, že uhradí poplatek za poskytování služby Twisto účet v tom režimu, ve kterém je účtován vyšší poplatek za poskytování služby Twisto účet (tj. dojde-li ke změně z režimu Premium na režim Standard, uhradí Zákazník poplatek za režim Premium).
11. Každý Zákazník si může zřídit nejvýše jeden Twisto účet bez ohledu na zvolený režim. Twisto účet nesmí být sdílen s třetími osobami. Třetím osobám nesmí být postupován přístup k vašemu Twisto účtu.
12. V případě, že je Zákazník v prodlení s úhradou svého vyúčtování vůči společnosti Twisto více než 15 dnů, není oprávněn po tuto dobu čerpat jakékoliv služby Twisto dle zvoleného tarifu.
13. Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle Pravidel pro zpracování osobních údajů.

Úhrada vyúčtování Twisto účtu

1. Měsíční vyúčtování se skládá z ceny vámi objednaného zboží nebo služeb v daném kalendářním měsíci. Pokud Zákazník vyúčtování neuhradí řádně a včas, tj. nepostupuje dle odstavce 1. bodu „Odložení splatnosti“ níže, vzniká mu povinnost spolu s vyúčtováním uhradit rovněž přiměřené sankce, tj. zákonné úroky z prodlení (dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb. či jiného právního předpisu platného v okamžiku jejich uplatnění), účelně vynaložené náklady a smluvní pokuty za pozdní uhrazení.

2. Měsíční vyúčtování lze uhradit, jednou či více platbami, (i) bankovním převodem (s uvedením variabilního symbolu, který byl sdělen Zákazníkovi), (ii) kartou registrovanou v Evropské unii online na webových stránkách https://www..twisto.cz/zakaznik/zaplatit/ (přičemž nelze použít k úhradě Twisto kartu) nebo (iii) bankovním převodem pomocí QR kódu, a to v souladu s podmínkami uvedenými v zaslaném vyúčtování. Pro platbu nelze použít e-stravenky ani jiné slevové poukazy. V případě přeplatku na vyúčtování v celkové výši do 10,-Kč, není společnost Twisto takový přeplatek povinna automaticky bez předchozí výzvy vracet.
3. Twisto účet má stanovený celkový finanční limit, který vám v závislosti na řádném a včasném splácení a na základě předchozího aktuálního prověření vaší úvěruschopnosti, bude postupně v prostředí vašeho Twisto účtu zpřístupňován.

Odložení splatnosti

Pokud Zákazník vždy nejpozději k 15. dni následujícího kalendářního měsíce uhradí minimálně 10 % z hodnoty vyúčtování, pak dojde automaticky k odložení platby zbývající části jeho celkového vyúčtování Twisto účtu o jeden měsíc, a to i opakovaně. Zákazník si zvolí libovolnou částku, kterou si přeje uhradit (nejméně však 10 % z částky všech dosud nesplacených vyúčtování), a následně mu bude spočítán poplatek za prodloužení splatnosti zbývající části celkového vyúčtování Twisto účtu. Při platbě minimální částky 10 % z celkového vyúčtování uhradíte za každých odložených 100,- Kč o jeden měsíc, poplatek odpovídající roční zápůjční úrokové sazbě ve výši od 54% (např. při odložení 100,- Kč činí poplatek 4,50,- Kč) do 10,86% (např. při odložení 100.000,- Kč činí poplatek 905,- Kč). Cena za odložení splatnosti se vždy zaokrouhluje dolů na celé koruny. Zápůjční úroková sazba se s nárůstem odkládané částky snižuje. Přesnou výši poplatku za odložení splatnosti jakékoliv vámi zvolené částky stejně jako způsob jeho výpočtu najdete v aktuálním ceníku, který je dostupný na adrese https://www..twisto.cz/cenik/.

1. Reprezentativní příklad odložení splatnosti měsíčního vyúčtování

Celková útrata	35 500 Kč
Úhrada dnes	5 500 Kč
Odložená částka o 1 měsíc	30 000 Kč
Roční zápůjční úroková sazba	22,2%
Poplatek za odložení	300 × 1,85 Kč = 555,- Kč
RPSN	RPSN 24,6% (v režimu Online)
Částka k úhradě za měsíc	30 000 Kč + 555 Kč poplatek

Celková splátka Zákazníkem po 1 měsíci odložení činí 30 555,- Kč

2. Zákazník platí poplatek za odložení až v dalším kalendářním měsíci, dohromady s dalším měsíčním vyúčtováním. Pro výpočet výše poplatku pro částku, jejíž splatnost se Zákazník rozhodne odložit, můžete využít kalkulačku společnosti Twisto, kterou najdete na adrese https://www..twisto.cz/cenik/.
3. Jak je uvedeno výše, předpokladem pro odložení splatnosti je uhrazení alespoň části vyúčtování, nejméně však 10% z částky všech dosud nesplacených čerpání k 15. dni kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ke kterému se vztahuje příslušné vyúčtování.
4. S přihlédnutím k bodu 4. výše, je Zákazník oprávněn vyúčtování kdykoliv zcela nebo zčásti splatit, a to zdarma.
5. Aktuální stav vyúčtování bude Zákazníkovi vždy dostupný po přihlášení do jeho Twisto účtu na internetových stránkách společnosti Twisto.
6. Při úhradě minimální částky, tj. částky ve výši 10% z částky všech dosud nesplacených vyúčtování, se Zákazníkovi prodloužená a nezaplacená vyúčtování z předchozích období automaticky posunou do dalšího vyúčtování, které může zaplatit jednorázově, nebo se splatnost opětovně prodlouží za podmínek stanovených výše.

Twisto Snap

Pravidla pro používání Twisto Snap v rámci Twisto účtu naleznete zde: https://www..twisto.cz/podminky/snap/. Službu Twisto Snap nelze používat bez zřízení Twisto účtu.

Twisto Karta

Pravidla pro vydání a používání Twisto Karty v rámci Twisto účtu (v režimu Standard a Premium) naleznete zde: https://www..twisto.cz/podminky/karta/. Twisto Karta nemůže být vydána a používána bez předchozího zřízení Twisto účtu.

Zvláštní ujednání

1. V případě účasti v programu Referral společnosti Twisto, nevzniká účastníkovi programu nárok na odměnu ve formě kreditů v případě, že je v prodlení s úhradou svého vyúčtování vůči společnosti Twisto. Kredity mohou být účastníkovi dodatečně zneplatněny v případě porušení podmínek programu Referral.
2. Platnost jakýchkoliv kreditů získaných od společnosti Twisto (ať už v rámci jakéhokoliv programu či soutěže Twisto) činí maximálně 6 měsíců ode dne, kdy byly připsány k Twisto účtu.
3. Uživatelům Twisto účtu je umožněno užívání služby Apple Pay za podmínek uvedených zde https://www..twisto.cz/podminky/karta/applepay/.

Smluvní sankce

1. Před tím, než se dlužná částka stane splatnou, bude společnost Twisto Zákazníka prostřednictvím e-mailu či sms informovat o blížícím se termínu splatnosti tak, abychom společně předešli situaci, že opomene dlužnou částku uhradit. V případě, že řádně a včas Zákazník neuhradí jakékoliv zaslané vyúčtování, respektive pokud neuhradí alespoň 10% z částky všech dosud nesplacených čerpání, stane se dlužná částka splatnou v celém rozsahu a Zákazníkovi vzniká povinnost uhradit společnosti Twisto, kromě dlužné částky, také účelně vynaložené náklady, smluvní pokutu, jejíž výše se bude odvíjet od délky prodlení platby Zákazníka, a zákonný úrok z prodlení.

Dny od data splatnosti vyúčtování	**Účelně vynaložené náklady**
5 dnů po splatnosti vyúčtování	150 Kč
10 dnů po splatnosti vyúčtování	250 Kč
15 dnů po splatnosti vyúčtování	350 Kč
20 dnů po splatnosti vyúčtování	450 Kč
25 dnů po splatnosti vyúčtování	550 Kč
30 a více dnů po splatnosti vyúčtování	650 Kč + 10 % z celkového vyúčtování, což představuje náklady na vymáhání dlužné částky skrze externí agentury

   Částky uvedené v řádcích 1 až 6 výše se nesčítají, tj. např. v případě prodlení v délce do 20 dnů po splatnosti uhradíte pouze částku uvedenou na řádku 4 výše.
2. Zákazník bere na vědomí, že neuhradí-li Společnosti dlužnou částku v rámci svého vyúčtování, bude společnost Twisto nucena dlužnou částku vymáhat, a to i prostřednictvím externích subjektů. Tyto subjekty jsou oprávněny si účtovat a po Zákazníkovi požadovat úhradu případných dalších nákladů vynaložených v souvislosti s vymáháním dlužné částky, které budou účtovány ve výši aktuální v okamžiku vymáhání dlužné částky. Notářské poplatky jsou stanoveny vyhláškou Ministerstva spravedlnosti č. 196/2001 Sb., notářský tarif, v platném znění.
3. Přijaté platby od Zákazníka jsou použity na úhradu dlužné částky v následujícím pořadí: 1. úroky z prodlení, účelně vynaložené náklady a smluvní pokuta (pokud na jejich úhradu společnosti Twisto vznikl nárok); 2. měsíční poplatek ve výši dle ceníku; 3. poplatky za odložení splatnosti; 4. ostatní poplatky ve výši dle ceníku; 5. jistina (částka nesplacených čerpání).a

Informace pro spotřebitele

1. Kontrola dodržování pravidel poskytování finančních služeb ve smyslu §1842 Občanského zákoníku je svěřena správním úřadům vykonávajícím státní dozor nebo dohled nad jednotlivými poskytovateli, a to České národní bance, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, http://www.cnb.cz/cs/index.html.Přijetím těchto Obchodních podmínek souhlasíte s použitím internetu (prostředků komunikace na dálku) při uzavírání smlouvy se společností Twisto. Veškeré náklady spojené s použitím komunikačních prostředků na dálku (např. náklady internetového připojení) si hradíte z vlastních prostředků.
2. Přijetím těchto Obchodních podmínek souhlasíte s použitím internetu (prostředků komunikace na dálku) při uzavírání smlouvy se společností Twisto. Veškeré náklady spojené s použitím komunikačních prostředků na dálku (např. náklady internetového připojení) si hradíte z vlastních prostředků.
3. Společnost nevytváří garanční fond.
4. Souhlasíte s tím, aby společnost Twisto zaznamenávala a archivovala veškerou komunikaci mezi ní a vámi. Současně souhlasíte s tím, že takovéto záznamy mohou sloužit jako důkazní prostředky v soudním či správním řízení. Zaznamenávat a archivovat může společnost Twisto také kopie veškerých informací a dokladů, které obdrží od vás nebo třetích osob v souvislosti s obchody, případně službami.
5. Zákazník má možnost obrátit se v případě sporu vzniklého v souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním spotřebitelského úvěru na finančního arbitra (Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, http://www.finarbitr.cz/). Společnost dává přednost mimosoudnímu řešení případných sporů. Stížnosti lze podat e-mailem na adresu dotaz@twisto.cz nebo písemně na adresu Twisto payments a.s., Sokolovská 47/73, Praha 8, 186 00. Odpověď se sdělením a odůvodněním vyřízení stížností je zasílána stěžovateli ve lhůtě 15 pracovních dnů po dni jejího přijetí. Na žádost stěžovatele Společnost poskytne tuto odpověď v listinné podobě. Bude-li Společnosti bránit v odpovědi na tuto stížnost ve lhůtě 15 pracovních dnů překážka, která je na její vůli nezávislá, sdělí stěžovateli v této době překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti. Stížnost lze podat rovněž České národní bance, Na Příkopě 28, Praha 1, která je orgánem dohledu nad činností poskytovatelů finančních služeb. ČNB nemá kompetence rozhodnout spor mezi stěžovatelem a společností Twisto. Stěžovatel může právo na plnění uplatnit i podanou žalobou v rámci občanského soudního řízení u věcně a místně příslušného soudu. Ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací vykonává působnost i Veřejný ochránce práv, http://www.ochrance.cz/. Podnět lze dát písemně nebo ústně do protokolu a nepodléhá poplatku.
6. Smluvní vztah vznikající mezi Zákazníkem a společností Twisto se řídí právním řádem České republiky. Společnost komunikuje a poskytuje veškeré informace, údaje a obchodní podmínky v českém jazyce. Pro případ sporu je místně příslušným soudem obecný soud podle určení bydliště, místa podnikání nebo sídla žalovaného.
7. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

Ukončení smluvního vztahu

1. Jako spotřebitel máte právo od smlouvy, ve které se sjednává zřízení Twisto účtu, právo písemně odstoupit bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Uvedené neplatí v případech stanovených v § 1837 Občanského zákoníku (tj. lístky na koncert, dodávka novin a časopisů apod.). Odstoupení od smlouvy jste povinni odeslat společnosti Twisto v listinné podobě na adresu Twisto payments a.s., Sokolovská 47/73, Praha 8, 186 00, nebo emailem na adresu dotaz@twisto.cz. Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší. Společnost nemá právo po vás požadovat žádné další plnění v případě odstoupení od smlouvy, kromě částek uvedených v bodu 4. níže a s výjimkou náhrady nevratných poplatků zaplacených Společností orgánům veřejné správy nebo jiným osobám pověřeným výkonem veřejné správy.

2. Smlouvu o zřízení Twisto účtu jste oprávněni kdykoliv písemně vypovědět bez uvedení důvodu, a to s účinností 1 měsíc ode dne doručení výpovědi na adresu společnosti Twisto. Výpověď není ze strany společnosti Twisto nijak zpoplatněna.
3. Společnost Twisto je oprávněna vám kdykoliv deaktivovat Twisto účet a písemně nebo emailem vypovědět smlouvu s výpovědní lhůtou 2 měsíce, a to rovněž bez uvedení důvodu. V případě, že dojde k takovému vypovězení smlouvy ze strany společnosti Twisto, je Zákazník povinen do konce výpovědní lhůty úvěr splatit.
4. V případě ukončení smlouvy jsou si smluvní strany povinny vyrovnat existující závazky. Dojde-li k ukončení smluvního vztahu, jste povinni uhradit vámi čerpané peněžní prostředky, případné poplatky a smluvní pokuty (za období ode dne uzavření smlouvy do doručení odstoupení) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení odstoupení nebo ukončení smluvního vztahu. Pokud dlužnou částku neuhradíte ani v dané 30ti denní lhůtě, pak má společnost Twisto právo požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení. Od ukončení smluvního vztahu nejste oprávněni čerpat jakékoliv služby Twisto dle zvoleného tarifu.
5. Společnost je oprávněna vám ukončit či pozastavit z objektivních důvodů, zejména, mimo jiné, z důvodu zhoršení vaší úvěruschopnosti či z důvodu nesplácení poskytnutého úvěru nebo z důvodu závažného podezření na podvodné jednání či jednání v rozporu s těmito Obchodními podmínkami, oprávnění čerpat finanční prostředky prostřednictvím vašeho Twisto účtu, respektive je oprávněna vám snížit celkový finanční limit vašeho Twisto účtu. O této skutečnosti a důvodech, které k tomu Společnost vedou, budete informováni předem; není-li to možné, pak bez zbytečného odkladu po této skutečnosti. Informaci vám Společnost předá v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat (nebrání-li takovému předání jiný právní předpis). Ukončení smlouvy podle tohoto článku je účinné okamžikem, který je uveden v informaci zaslané Zákazníkovi.

Závěrečná ustanovení

1. Společnost je oprávněna jednostranně změnit tyto Obchodní podmínky. Zákazník musí být o takovéto změně informován prostřednictvím Twisto účtu s předstihem alespoň 30 kalendářních dní před účinností nového znění Obchodních podmínek. V případě, že Zákazník s novým zněním Obchodních podmínek nebude souhlasit, má právo v této lhůtě nové Obchodní podmínky výslovně odmítnout, a to písemně nebo e-mailem na adrese dotaz@twisto.cz. V takovém případě se vztah řídí vždy dle dříve uzavřených Obchodních podmínek. Pokud Zákazník nové Obchodní podmínky neodmítne, platí, že s novou podobou Obchodních podmínek vyjádřil souhlas.
2. Je-li, nebo stane-li se některé 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. Uzavření vaší smlouvy se Společností a její podmínky jsou archivovány a jsou vám k dispozici na základě vaší žádosti.

Tyto Obchodní podmínky byly společností Twisto zpracovány v souladu s platným zněním zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákona č. 257/2016, o spotřebitelském úvěru, a souvisejícími právními předpisy. Tyto Obchodní podmínky jsou zpracovány výhradně v českém jazyce. Hlavním předmětem podnikání společnosti Twisto je vedle výroby, obchodu a služeb neuvedených v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona především poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, a to na základě oprávnění uděleného společnosti Twisto ze strany ČNB. Se zněním těchto Obchodních podmínek souhlasíte volbou platební metody služby Twisto nebo uzavřením příslušné smlouvy, ke které jsou tyto Obchodní podmínky připojeny. V případě nákupů u Obchodníků má každý Obchodník povinnost vás s těmito Obchodními podmínkami předem seznámit, poskytnout vám je a požádat vás o vyjádření vašeho souhlasu s jejich zněním.

Účinné ke dni 29. 8. 2019
Twisto payments a.s.

Twisto Snap

(platné ke dni 25. 5. 2018)

Pro registrované zákazníky s Twisto účtem nabízíme jednoduchý způsob placení složenek a faktur pouhým přeposláním na e-mail plati@twisto.cz.

Výklad pojmů

„Twisto účet“ (dříve také „Nákupní účet“) je služba, jejímž prostřednictvím můžete platit své složenky a faktury, provádět platební příkazy a/nebo hradit své nákupy uskutečněné online ve vybraných e-shopech.

„Twisto Snap” (dříve „Platba e-mailem nebo fotkou”) je platba složenek, faktur nebo platebních příkazů, které pošlete společnosti Twisto k úhradě.

„Zákazník“ je fyzická osoba – nepodnikatel, která má zájem provést prostřednictvím společnosti Twisto platbu svých složenek, faktur nebo platebních příkazů.

„Twisto“, **„společnost Twisto“** nebo **„Společnost“** znamená společnost Twisto payments a.s., IČO: 016 15 165, se sídlem na adrese Praha 1 – Malá Strana, Újezd 450/40, PSČ 118 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085.

Tyto obchodní podmínky služby Twisto Snap (dále jen „Obchodní podmínky“) jsou nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek služby Twisto účet.

Twisto Snap

1. Prostřednictvím Twisto účtu lze hradit faktury, platební příkazy a složenky od konečných dodavatelů – např. elektřina, plyn, operátoři, služby, školka, platby na e-shopu, inkaso apod. (dále jen „faktury“), a to jejich odesláním do Twisto účtu s příkazem k jejich zaplacení. Toto odeslání může proběhnout buď skrze e-mailovou adresu plati@twisto.cz nebo skrze Twisto aplikaci pro mobilní zařízení. Touto formou nelze hradit čerpané finanční služby, například úvěry, půjčky, hypotéky, ani vydané exekuční výměry, soudní příkazy apod. Prostřednictvím Twisto účtu lze provést úhradu pouze takového zboží či služby, které čerpáte jako fyzická osoba nepodnikatel, a kterými financujete pouze užívání věci nikoliv její pořízení (tj. operativní leasing).
2. Pokud se rozhodnete uhradit svou fakturu prostřednictvím Twisto účtu, bude vám částka, kterou za vás společnost Twisto uhradí dodavateli, připsána do vašeho měsíčního vyúčtování, které máte povinnost uhradit v souladu s všeobecnými obchodními podmínkami služby Twisto účet.
3. Faktury mohou být předány společnosti Twisto postupem uvedeným v bodě 1 výše. Z faktury musí být patrné, že ji má uhradit Zákazník jako fyzická osoba - nepodnikatel. Zákazník při zadání požadavku na uhrazení faktury potvrdí svou totožnost přihlášením do své aplikace nebo prostřednictvím svého e-mailu, ze kterého požadavek na platbu odesílá.

Pravidla použití

1. Faktura musí být společnosti Twisto doručena nejpozději 2 pracovní dny před její splatností. Veškeré platební údaje na faktuře musí být srozumitelné a dobře čitelné. Faktura musí být v původní podobě bez jakýchkoli zásahů směřujících vůči její pravosti a pravdivosti. Zákazník či jiná neoprávněná třetí osoba nesmí jakkoliv měnit údaje uvedené na faktuře jejím výstavcem. V případě podezření na manipulaci s údaji na faktuře bude proplacení takové faktury pozdrženo po dobu nezbytně nutnou k objasnění tohoto podezření, pro tento účel je Zákazník povinen poskytnout společnosti Twisto nezbytnou součinnost, v případě, že toto podezření nebude dostatečně rozptýleno či Zákazník neposkytne společnosti Twisto potřebnou součinnost, bude žádost Zákazníka zamítnuta.

2. V případě, že faktura je zaslána méně než 2 pracovní dny před její splatností, tak Společnost neručí za případné poplatky z prodlení účtované Zákazníkovi dodavatelem.
3. Faktura musí povinně obsahovat alespoň tyto údaje (i) identifikaci dodavatele služby skrze název, IČO a sídlo či místo podnikání, (ii) číslo tuzemského bankovního účtu, (iii) variabilní symbol, (iv) datum splatnosti, (v) celkovou částku k úhradě (celkem s DPH, je-li dodavatel plátce DPH) a další údaje požadované příslušnými právními předpisy.
4. Zákazník musí mít v rámci Twisto účtu dostatečný finanční limit pro uhrazení faktury, aby byla faktura řádně uhrazena společností Twisto. Twisto dále může zamítnout platbu v případě, že u Zákazníka eviduje fakturu nebo vyúčtování po splatnosti.
5. Požadavek na uhrazení faktury lze zadat pouze na úhradu částky uvedené v českých korunách.
6. Požadavek na uhrazení faktury nelze zadat ve prospěch vlastního účtu Zákazníka či jeho osoby blízké, účtu jiné fyzické osoby nepodnikatele nebo jiného účtu, ke kterému má Zákazník dispoziční práva.
7. Společnost Twisto neprovede platbu přijaté faktury v případě, že 2 pracovní dny před datem její splatnosti eviduje u Zákazníka pohledávky po splatnosti. Společnost v takovém případě neručí za případné poplatky z prodlení účtované dodavatelem.
8. Společnost Twisto upozorňuje, že v rámci služby Twisto Snap nezasílá zprávu o odeslání platby určenou výstavci faktury.
9. V případě nečitelnosti platebních údajů či jiných povinných náležitostí faktury, jak je uvedeno v bodě 3 Pravidel užití výše, bude platba zamítnuta.
10. V případě, že nejsou splněny výše uvedené podmínky, má Twisto právo odmítnout uhrazení faktury Zákazníka.

Řešení reklamací a vratek

1. Při využití služby Twisto Snap pro nákup zboží nebo služeb na základě faktury vystavené dodavatelem řeší reklamaci nebo vratku s dodavatelem přímo Zákazník.
2. V případě vrácení peněz za zboží nebo službu v rámci reklamace nebo vratky posílá dodavatel peníze na platební účet Zákazníka. Zákazník vždy hradí útratu Twistu v rámci svého měsíčního vyúčtování ve službě Twisto účet.

Povinnosti Twisto

1. V případě včasného doručení faktury (alespoň 2 pracovní dny před koncem splatnosti), splnění podmínky dostatečného finančního limitu v rámci Twisto účtu a dalších podmínek stanovených v těchto Obchodních podmínkách se společnost Twisto zavazuje uhradit fakturu.
2. V případě, že nejsou splněny podmínky pro zpracování faktury (například nečitelnost údajů ve faktuře), bude Zákazník o této skutečnosti informován nejpozději do 24 hodin od přijetí faktury.
3. V případě pozdního doručení faktury, nebo nesplnění podmínek stanovených v těchto Obchodních podmínkách nenese Twisto odpovědnost za riziko případných penále z prodlení.
4. Twisto je pro účely zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, oprávněno pořizovat kopie nebo výpisy z předložených dokladů a zpracovávat takto získané informace k naplnění účelu tohoto zákona. Zákazník tuto skutečnost bere na vědomí a nahráním faktury do Twisto účtu výslovně s tímto souhlasí.

Vztah mezi Zákazníkem a Společností Twisto se řídí těmito Obchodními podmínkami a Všeobecnými obchodními podmínkami služby Twisto účet, které naleznete zde.

Tyto Obchodní podmínky byly společností Twisto payments a.s. zpracovány v souladu s platným zněním zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákona č. 257/2016, o spotřebitelském úvěru, a souvisejícími právními předpisy. Tyto Obchodní podmínky jsou zpracovány výhradně v českém jazyce. Hlavním předmětem podnikání společnosti Twisto payments a.s. je vedle výroby, obchodu a služeb neuvedených v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona především poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru. Se zněním těchto Obchodních podmínek souhlasíte volbou platební metody služby Twisto nebo uzavřením příslušné smlouvy, ke které jsou tyto Obchodní podmínky připojeny.

Platné ke dni 25. 5. 2018
Twisto payments a.s.

Twisto karta

Platné a účinné ke dni 25. 6. 2018

Výklad pojmů

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

„Twisto“, „společnost Twisto“ nebo **„Společnost“** znamená společnost Twisto payments a.s., IČO: 016 15 165, se sídlem na adrese Praha 1 – Malá Strana, Újezd 450/40, PSČ 118 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085.

„Twisto Karta”, „karta“ nebo **„platební karta“** je platební karta Mastercard vystavená Zákazníkovi v souvislosti s těmito podmínkami. Twisto Kartou se rozumí i bezkontaktní platební prostředek – náramek.

„Twisto účet“ (dříve také **„Nákupní účet“**) je služba, jejímž prostřednictvím můžete platit své složenky a faktury, provádět platební příkazy a/nebo hradit své nákupy uskutečněné online ve vybraných e-shopech.

„Wirecard“ znamená společnost Wirecard Card Solutions Limited, se sídlem 3rd Floor, Grainger Chambers, 3-5 Hood Street, NE1 Newcastle upon Tyne, Spojené království Velké Británie a Severního Irska.

„Zákazník“ je fyzická osoba – nepodnikatel, která má zájem o využití platebních služeb nabízených společností Twisto.

„ZSU“ znamená zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, v platném znění.

Twisto Karta a obecná ustanovení

1. Výstavcem Twisto Karty je Wirecard. Společnost Wirecard je při úkonech vůči Zákazníkovi a při jednání se Zákazníkem zastoupena společností Twisto.
2. Mezi společností Twisto a Wirecard byla uzavřena obchodní smlouva, na jejímž základě zejména Wirecard vystavuje klientům společnosti Twisto Twisto Kartu a zajišťuje zpracování karetních transakcí a společnost Twisto zastupuje Wirecard při provádění zákaznického servisu ve vztahu k Twisto Kartě.
3. Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti Zákazníka, Wirecard a společnosti Twisto v souvislosti s Twisto Kartou.
4. Držitel Twisto Karty je ten, pro kterého byla vydána. Kartu smí používat jen její držitel. Při převzetí Twisto Karty je Zákazník povinen zkontrolovat neporušenost balení karty. V případě, že je balení karty viditelně poškozeno, je Zákazník povinen odmítnout kartu převzít.
5. Twisto Karta může být vystavena Zákazníkovi společnosti Twisto, který je – nebo se nejpozději současně s vystavením Twisto Karty stane – uživatelem služby Twisto účet.
6. Twisto Karta se vystavuje na žádost Zákazníka prostřednictvím webových stránek www.twisto.cz vyplněním příslušného smluvního formuláře. Společnost Twisto na základě posouzení žádosti rozhodne, zda žádost akceptuje, a Twisto Kartu vystaví. Zákazník nemá na vystavení Twisto Karty právní nárok.
7. Pokud společnost Twisto žádost o vystavení Twisto Karty akceptuje, sdělí vám to prostřednictvím Twisto účtu. Společnost Twisto vám zašle kartu zásilkou prostřednictvím kvalifikované kurýrní služby. Kartu jste povinni převzít osobně a jste také povinni prokázat kurýrovi svoji totožnost a podepsat předložené dokumenty (potvrzení o převzetí karty a případně smlouva o Twisto Kartě).
8. K používání Twisto Karty obvykle potřebujete osobní identifikační číslo (PIN). PIN ke Twisto Kartě si můžete zobrazit ve své Twisto aplikaci. Změna PIN není možná.
9. V souvislosti s uzavřením smlouvy o Twisto Kartě je nezbytné ověření dle AML Zákona (viz dále).

10. Smlouva o Twisto Kartě, jejíž obsah je tvořen těmito obchodními podmínkami a obsahem smluvního formuláře vyplněného při podání žádosti o Twisto Kartu Zákazníkem, se považuje za uzavřenou nejpozději aktivací karty (pokud nedojde již dříve k jejímu podpisu fyzicky či elektronickými prostředky).
11. Jakmile Twisto ve spolupráci s Wirecard ověří informace a dokumenty, které jste poskytli a podepsali při převzetí Twisto Karty, budete moci aktivovat vaši Twisto Kartu. Twisto Kartu aktivujete prostřednictvím Twisto účtu, a to zadáním posledních čtyř čísel Twisto karty.
12. Twisto Karta má stanovenou dobu platnosti pět (5) let. Před koncem doby její platnosti vám Wirecard automaticky zašle novou Twisto Kartu, která bude platná prvním dnem po ukončení platnosti Twisto Karty stávající.
13. Twisto Karta je platební karta Mastercard určená pro provádění bezhotovostních transakcí u obchodníků akceptujících platby kartami Mastercard. Určité druhy plateb, například platby za hazard, pornografii, splátky úvěru a platby za finanční produkty podobného charakteru mohou být znemožněny. Zákazníkovi není poskytována žádná garance ohledně akceptace Twisto Karty konkrétním obchodníkem. Twisto Kartu není možné použít pro výběry hotovosti z bankomatu či obdobné transakce.
14. Bezkontaktní platební prostředek je bezkontaktní platební náramek, který může být vystaven spolu s Twisto platební kartou. Pomocí bezkontaktních platebních prostředků můžete platit za zboží a služby tím, že je přiložíte k příslušnému zařízení. Při některých platbách pomocí bezkontaktního platebního prostředku můžete být z bezpečnostních důvodů vyzváni také k zadání PIN. Pro bezkontaktní platební prostředky, které nejsou platební kartou, platí ustanovení těchto obchodních podmínek o platebních kartách s tou výjimkou, že tyto prostředky lze použít pouze v zařízeních, která umožňují bezkontaktní platby. Ustanovení těchto obchodních podmínek, která se vztahují na platební karty, platí obdobně i pro ostatní bezkontaktní platební prostředky, pokud to není vyloučeno jejich povahou.
15. Wirecard a společnost Twisto si vyhrazují právo kdykoli omezit či pozastavit poskytování služeb spojených s Twisto Kartou, pokud to bude nezbytné pro ochranu práv Zákazníka, Wirecard nebo společnosti Twisto.
16. Právní vztah mezi Wirecard a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky. Veškeré zprávy, oznámení a další komunikace, které učiní v souvislosti s Twisto Kartou Zákazník vůči společnosti Twisto se považuje rovněž za učiněné a účinné vůči Wirecard. Případný spor bude řešen před českým soudem příslušným podle českých právních předpisů.
17. Na vztah mezi Wirecard a Zákazníkem se rovněž přiměřeně použijí ustanovení všeobecných obchodních podmínek Twisto.
18. Právní vztah mezi Zákazníkem a společností Twisto se řídí smlouvou o Twisto Kartě, těmito obchodními podmínkami, jakož i veškerými dalšími obchodními podmínkami publikovanými na Internetových stránkách www.twisto.cz, které se z hlediska své povahy na vztah mezi společností Twisto a Zákazníkem vztahují.
19. Součástí těchto obchodních podmínek je Ceník poplatků dostupný na adrese https://www..twisto.cz/cenik/. Zákazník je povinen v případech uvedených v Ceníku poplatků zaplatit společnosti Twisto příslušný poplatek. Úhrada poplatku proběhne automaticky tak, že příslušná částka bude Zákazníkovi odečtena z jeho Twisto Účtu.
20. Ke kartě mohou být poskytovány doplňkové služby, jako je například cestovní pojištění. O možnosti zakoupení doplňkových služeb budete informováni prostřednictvím vašeho Twisto účtu.
21. Jako držitel Twisto Karty máte právo zaregistrovat se jako uživatel programu **Mastercard Priceless Specials**. Uzavřením smlouvy o Twisto Kartě dáváte souhlas s tím, aby společnosti Wirecard a Twisto poskytly osobě zajišťující doplňkové služby informace o Vás jako o Zákazníkovi potřebné pro poskytnutí doplňkové služby. V případě věrnostního programu „Mastercard Priceless Specials“ vás chceme informovat, že informace o Twisto Kartou (Mastercard) provedených transakcích (např. místo, datum, částka transakce apod.) poskytuje Wirecard společnosti Mastercard Europe SA a s tím, že společnost MasterCard bude tyto údaje zpracovávat pro účely věrnostního programu „Mastercard Priceless Specials“ viz. podmínky programu uveřejněné na internetových stránkách věrnostního programu.

22. K Twisto Kartě v rámci typu účtu Premium máte dále cestovní pojištění pro celou rodinu. Více informací naleznete na adrese www.twisto.cz.

Platební limit a používání karty

1. Twisto Karta je platební prostředek, který je nedílně propojen s Vaším Twisto účtem. Prostřednictvím Twisto Karty tedy můžete používat pouze prostředky, které máte k dispozici na Vašem Twisto účtu. Celkový limit pro použití karty proto odpovídá zůstatku na vašem Twisto účtu. Informace o zůstatku na Vašem Twisto účtu nemusí vždy představovat aktuální informaci. Nemusí totiž zohlednit poslední dosud nezaúčtované transakce. Proto při použití platební karty přihlížejte také ke svým provedeným, ale ještě nezaúčtovaným platbám, aby vám na účtu nevznikl nepovolený záporný zůstatek (nepovolené překročení). Platby a výběry Twisto Kartou zúčtujeme na Vašem Twisto účtu obvykle ve lhůtě 1 až 15 dnů podle druhu platby.
2. V případě, že v souvislosti s používáním karty obdržíte od třetí strany nějaké finanční prostředky (například v případě vrácení peněz od obchodníka), tyto vám budou zúčtovány prostřednictvím vašeho Twisto účtu.
3. Jednotlivé vámi uskutečněné transakce budeme evidovat na vašem Twisto účtu a budeme je identifikovat mimo jiné datem realizace transakce a datem zúčtování transakce. Datum zúčtování transakce může být pozdější než datum její realizace, jelikož datum zúčtování závisí na délce procesu zpracování transakce obchodníkem či příslušnou kartovou společností.
4. Za platby kartou u obchodníka mimo EU vám může obchodník účtovat své poplatky.
5. Pokud při platbách kartou použijete aplikaci poskytnutou třetí stranou (např. digitální peněženka), neodpovídáme za použití takové aplikace ani za informace, které obdržíte jejím prostřednictvím.
6. Případně nesprávně zaúčtované transakce či poskytované služby můžete reklamovat. Reklamace prosím vyřizujte prostřednictvím Twista, které je k tomu ze strany Wirecard pověřeno. Pro zadání reklamace je nutno použít reklamační formulář umístěný na internetových stránkách společnosti Twisto www.twisto.cz. Postup společnosti při vyřizování reklamací se řídí Reklamačním řádem společnosti Twisto. Twisto vám poskytne odpověď na vaši stížnost nebo reklamaci v souvislosti s poskytováním platebních služeb do 15 pracovních dnů po dni jejich obdržení. Na vaši žádost ji poskytneme v listinné podobě. Brání-li Twisto překážka nezávislá na jeho vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci v době uvedené v předchozí větě, sdělíme vám v době dle předchozí věty překážky, které nám ve včasné odpovědi brání, a odpovíme nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.
7. Odpovědnost za škodu a odpovědnost za zneužití karty se řídí platnou legislativou. Pro vyloučení pochybností se za autorizované platební transakce (tedy za transakce, na jejichž základě nemůže zákazník uplatnit vůči Společnosti nárok na náhradu jakékoliv škody či újmy) považují zejména úkony provedené Zákazníkem a jím odsouhlasené s použitím kteréhokoliv z následujících jednoznačných identifikátorů:
   a. PIN
   b. 3D Secure kód
   c. Vlastnoruční podpis Zákazníka v individuálních případech.

   Za autorizované platební transakce se považují rovněž ty platby, 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 Kartou do aplikace v jiném platebním prostředku (např. mobilní telefon).
8. U devizových obchodů bude použit k přepočtu aktuální směnný kurz společnosti MasterCard zveřejněný na internetových stránkách Twisto https://www..twisto.cz/kurzovni-listek/. Twisto je oprávněno 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. Aktuální kurzovní lístek MasterCard pro daný čas, stejně tak historické kurzy jsou publikovány na https://www..twisto.cz/kurzovni-listek/.

9. V případě zaúčtování kreditní transakce v souvislosti s vaší Twisto kartou (například v případě vrácení platby od obchodníka) má společnost Twisto právo příslušnou připsanou částku započíst proti jakýmkoliv Vašim závazkům vůči společnosti Twisto a to i dosud nesplatným. Pokud k započtení (zcela nebo zčásti) nedojde, budeme kladný zůstatek evidovat na zvláštním k tomu určeném bankovním účtu ve váš prospěch. Po splnění příslušných zákonných povinností takovou částku na základě vaší žádosti převedeme na vámi určený bankovní účet.

Bezpečnost při používání platební karty

1. Dodržování pravidel bezpečnosti ohledně platební karty a bezpečnostních údajů popsaných níže je zcela zásadní, abychom mohli zabránit, popř. minimalizovat jejich neoprávněné zneužití. Neúmyslné porušení těchto bezpečnostních pravidel je porušením povinnosti používat platební kartu v souladu se sjednanými podmínkami z hrubé nedbalosti a za škodu způsobenou jejím zneužitím v takovém případě nebudeme odpovídat.
2. Abyste předešli neoprávněnému použití platební 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, abyste svou platební kartu chránili před poškozením. Nikdy nesdělujte údaje o platební kartě na základě výzev doručených poštou, e-mailem, na sociálních sítích apod. Žádné takové výzvy nečiníme, vždy se tedy jedná o podvodné výzvy, na které nikdy neodpovídejte. Při platbách kartou přes internet používejte pouze technické zařízení, které není veřejně přístupné (např. ne počítač v internetové kavárně) nebo které vám není neznámé. Používejte vždy vlastní technické zařízení nebo zařízení, jehož bezpečnost jste před jeho užitím spolehlivě ověřili. Na daném zařízení používejte vždy aktuální, výrobcem podporované verze operačního systému, bezpečnostních programů (antiviru, firewallu) a internetového prohlížeče. Na svém technickém zařízení instalujte a používejte programy jen z důvěryhodných a ověřených zdrojů. Neotevírejte e-maily ani přílohy e-mailů od podezřelých odesílatelů.
3. Abychom mohli minimalizovat případné škody při neoprávněném použití platební karty, je nutné, abyste nám bez zbytečného odkladu po zjištění ohlásili její ztrátu, odcizení i podezření na zneužití platební karty nebo PIN. To můžete učinit na naší zákaznické lince nebo prostřednictvím webových stránek či Twisto aplikace. Při nahlašování nám prosím popište veškeré okolnosti, které souvisejí se ztrátou, odcizením nebo podezřením na zneužití platební karty nebo PIN. V případě podezření na zneužití platební karty můžeme snížit limity pro použití platební karty nebo Vás můžeme požádat o její okamžité vrácení.
4. Po ohlášení ztráty, odcizení nebo podezření na zneužití platební karty nebo PIN vám platební kartu neprodleně zablokujeme. Pokud budeme mít důvodné podezření na zneužití Vaší platební karty, můžeme platební kartu zablokovat i bez Vašeho ohlášení. Pokud usoudíme, že pominul důvod pro blokaci platební karty, umožníme co nejdříve její opětovné používání nebo vydáme platební kartu novou.

Veřejnoprávní povinnosti

1. Twisto Kartu vám můžeme umožnit používat, pouze pokud splníte níže uvedené podmínky, které vyplývají především ze ZSU a AML Zákona. Uvedená ustanovení se na vás budou vztahovat pouze v případě, pokud jste již dříve povinnosti dle AML Zákona nesplnili, například v souvislosti s otevřením Twisto účtu.
2. **Identifikace** – AML Zákon nám ukládá, abychom před vystavením Twisto Karty provedli vaši identifikaci. Za tímto účelem vás můžeme požádat o poskytnutí kopie (scanu) vašeho občanského průkazu (nebo povolení k trvalému pobytu na území České republiky), případně jednoho dalšího podpůrného dokladu (například řidičského průkazu, kartičky pojištěnce, rodného listu nebo cestovního pasu), z nichž lze zjistit vaše identifikační údaje (tedy alespoň jméno a příjmení, rodné číslo či datum narození, datum narození, místo narození, pohlaví, trvalý nebo jiný pobyt, státní občanství, druh a číslo průkazu totožnosti, stát, popřípadě orgán, který jej vydal, a dobu jeho platnosti) a tyto zaznamenat. V případě identifikace za fyzické přítomnosti Zákazníka prostřednictvím kurýrní služby postačuje pouze jeden průkaz totožnosti a současně bude ověřena shoda podoby Zákazníka s vyobrazením v průkazu totožnosti. Zákazník poskytnutím výše uvedených údajů výslovně prohlašuje, že jím poskytnuté údaje jsou úplné, správné a pravdivé.
3. Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle Pravidel pro zpracování osobních údajů uvedených na www.twisto.cz.

Sankce

1. Zákazník bere na vědomí, že neuhradí-li Společnosti jakoukoli dlužnou částku v určené lhůtě, bude společnost Twisto 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.

Informace pro spotřebitele

1. Kontrola dodržování pravidel poskytování finančních služeb ve smyslu §1842 Občanského zákoníku je svěřena správním úřadům vykonávajícím státní dozor nebo dohled nad jednotlivými poskytovateli, a to České národní bance, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, http://www.cnb.cz/cs/index.html, v souladu s ustanovením §135 ZSU, a dále také po přechodné období České obchodní inspekci, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, http://www.coi.cz, v souladu s ustanovením §173 ZSU.
2. Přijetím těchto Obchodních podmínek souhlasíte s použitím internetu (prostředků komunikace na dálku) při uzavírání smlouvy se společností Twisto a/nebo Wirecard. Veškeré náklady spojené s použitím komunikačních prostředků na dálku (např. náklady internetového připojení) si hradíte z vlastních prostředků.
3. Společnost ani Wirecard nevytváří garanční fond.
4. Souhlasíte s tím, aby společnost Twisto a/nebo Wirecard zaznamenávala a archivovala veškerou komunikaci mezi ní a vámi. Současně souhlasíte s tím, že takovéto záznamy mohou sloužit jako důkazní) prostředky v soudním či správním řízení. Zaznamenávat a archivovat může společnost Twisto a/nebo Wirecard také kopie veškerých informací a dokladů, které obdrží od vás nebo třetích osob v souvislosti s obchody, případně službami.

5. Zákazník má možnost obrátit se v případě sporu vzniklého v souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním spotřebitelského úvěru na finančního arbitra (Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, http://www.finarbitr.cz/). Společnost dává přednost mimosoudnímu řešení případných sporů. Stížnosti lze podat e-mailem na adresu dotaz@twisto.cz nebo písemně na adresu Twisto payments a.s., Praha 1 - Malá Strana, Újezd 450/40, PSČ 118 00 Odpověď se sdělením a odůvodněním vyřízení stížností je zasílána stěžovateli ve lhůtě 30 dnů v písemné formě. Stížnost lze podat rovněž České národní bance, Na Příkopě 28, Praha 1, která je orgánem dohledu nad činností poskytovatelů finančních služeb. ČNB nemá kompetence rozhodnout spor mezi stěžovatelem a společností Twisto. Stěžovatel může právo na plnění uplatnit i podanou žalobou v rámci občanského soudního řízení u věcně a místně příslušného soudu. Ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací vykonává působnost i Veřejný ochránce práv, http://www.ochrance.cz/. Podnět lze dát písemně nebo ústně do protokolu a nepodléhá poplatku.
6. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

Ukončení smluvního vztahu

1. Jako spotřebitel máte právo od smlouvy, ve které se sjednává vystavení Twisto Karty, písemně odstoupit bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy jste povinni odeslat společnosti Twisto v písemné podobě na adresu Twisto payments a.s., Praha 1 - Malá Strana, Újezd 450/40, PSČ 118 00, nebo emailem na adresu dotaz@twisto.cz. Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší. Společnost nemá právo požadovat po vás žádné další plnění v případě odstoupení od smlouvy, kromě částek uvedených v bodu 4. níže a s výjimkou náhrady nevratných poplatků zaplacených společností orgánům veřejné správy nebo jiným osobám pověřeným výkonem veřejné správy.
2. Smlouvu o vystavení Twisto Karty je Zákazník oprávněn kdykoliv písemně vypovědět bez uvedení důvodu, a to s účinností 1 měsíc ode dne doručení výpovědi na adresu společnosti Twisto. Výpověď není ze strany společnosti Twisto nijak zpoplatněna.
3. Společnost Twisto je oprávněna vám kdykoliv deaktivovat Twisto Kartu a písemně nebo emailem vypovědět smlouvu 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.
4. V případě ukončení smlouvy jsou si smluvní strany povinny vyrovnat existující závazky. Dojde-li k ukončení smluvního vztahu, jste povinni uhradit vámi čerpané peněžní prostředky, případné poplatky a smluvní pokuty (za období ode dne uzavření smlouvy do doručení odstoupení) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení odstoupení nebo ukončení smluvního vztahu. Pokud dlužnou částku neuhradíte ani v dané 30ti denní lhůtě, pak má společnost Twisto právo požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení.

Závěrečná ustanovení

1. Společnost Twisto a/nebo Wirecard je oprávněna jednostranně změnit tyto Obchodní podmínky. Zákazník musí být o takovéto změně informován prostřednictvím Twisto účtu s předstihem alespoň 2 měsíce před účinností nového znění Obchodních podmínek. V případě, že Zákazník s novým zněním Obchodních podmínek nebude souhlasit, má právo v této lhůtě nové Obchodní podmínky výslovně odmítnout, a to písemně nebo e-mailem na adresu dotaz@twisto.cz. V takovém případě se vztah řídí vždy dle dříve uzavřených Obchodních podmínek. Pokud Zákazník nové Obchodní podmínky neodmítne, platí, že s novou podobou Obchodních podmínek vyjádřil souhlas. Pokud se změnou Zákazník nebude souhlasit, může před datem účinnosti změny s okamžitou účinností vypovědět smlouvu o poskytnutí Twisto Karty. Práva a povinnosti takto vypovězené smlouvy se budou až do uplynutí výpovědní doby řídit dosavadním zněním obchodních podmínek.
2. Je-li, nebo stane-li se některé z ustanovení těchto Obchodních podmínek neplatnými nebo neúčinnými, namísto takových neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností některého ustanovení není dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Uzavření vaší smlouvy se Společností a její podmínky jsou archivovány a jsou vám k dispozici na základě vaší žádosti.

Tyto Obchodní podmínky byly společností Twisto payments a.s. a společností Wirecard Card Solutions Limited zpracovány v souladu s platnými právními předpisy. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou zpracovány v českém jazyce.

Společnost Wirecard Card Solutions Limited je především společností, která poskytuje platební služby. Společnost je zahraniční institucí elektronických peněz poskytující přeshraniční služby v ČR na základě notifikace.

Hlavním předmětem podnikání společnosti Twisto payments a.s. je vedle výroby, obchodu a služeb neuvedených v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona především poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, a to na základě oprávnění uděleného společnosti Twisto ze strany ČNB. Se zněním těchto všeobecných obchodních podmínek souhlasíte volbou platební metody služby Twisto nebo uzavřením příslušné smlouvy, ke které jsou tyto Obchodní podmínky připojeny.

Platné a účinné ke dni 25. 6. 2018
Twisto payments a.s.

Twisto Split

Obchodní podmínky služby Split (dále jen „Služba“)

Výklad pojmů

„Občanský zákoník“: zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„Společnost“ či **„Twisto“**: společnost Twisto payments a.s., se sídlem Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1, IČO: 01615165, vedená u MS v Praze, oddíl B, vložka 19085.

„Uživatel“: uživatelem Služby je Zákazník Twisto, který se registroval ke službě Twisto účet a tento užívá v režimu Standard či Premium. Uživatelem nemůže být ten, kdo nesouhlasí s těmito Obchodními podmínkami či jedná v rozporu s právními předpisy či dobrými mravy. Uživatel užíváním Služby prohlašuje, že tuto užívá dobrovolně, není si vědom překážek, které by mu v tom bránily a zavazuje se uvádět pouze pravdivé údaje.

„Odesílatel”: Uživatel, který Příjemci odesílá požadavek na splitování.

„Příjemce”: osoba, která je odlišná od osoby Odesílatele a které je zaslán požadavek na splitování ze strany Odesílatele. Příjemcem může být pouze osoba svéprávná a starší 18. let. Příjemce nemusí disponovat Twisto účtem, avšak musí disponovat mobilním číslem a e-mailovou adresou. Má se za to, že Odesílatel může zaslat svůj požadavek jednomu či více Příjemcům.

„Splitování“: rozdělení uhrazené finanční částky u Obchodníka prostřednictvím Twisto mezi jednoho či více Příjemců ze strany Odesílatele.

Úvodní ustanovení

Prostřednictvím Služby Split může Zákazník Twisto rozdělit neboli splitovat jakoukoli platbu, kterou prostřednictvím Twisto provedl. Platbu je tímto způsobem možné rozdělit za podmínek stanovených níže v libovolném poměru mezi své přátele či známé, ať už jde o úhradu společné večeře, nákupu nebo třeba rozdělení nákladů za společný dárek. Díky službě Split máte vše vypořádáno bez hotovosti, během pár vteřin a na pár kliknutí.

Podmínky a postup Splitování

1. Pro úspěšné splitování musí Uživatel:
    - disponovat Twisto účtem v režimu Standard či Premium a
    - mít ve svém telefonu nainstalovanou aplikaci Twisto.
    - platba pro splitnutí nesmí být starší než 7 dní
2. K úspěšnému splitování vedou tři jednoduché kroky: Uživatel v aplikačním rozhraní aplikace Twisto **vybere platbu**, kterou má zájem splitovat. Označí částku, kterou chce sdílet s Příjemcem a **vybere Příjemce** ze seznamu, případně manuálně zadá jeho telefonní číslo nebo emailovou adresu. Na závěr stiskne tlačítko **„splitnout útratu“** čímž odešle svůj požadavek.
3. Minimální částka, kterou je možné splitnout je 10,-Kč, maximální 100 % z původní částky transakce.
4. Odesílatel si je vědom toho, že je možné splitovat pouze transakce uskutečněné do konce daného vyúčování.
5. Příjemce může splitovanou částku přijmout či odmítnout.

6. Pokud Příjemce nedisponuje Twisto účtem, začíná okamžikem přijetí splitované částky běžet 7 denní lhůta k uhrazení splitované částky. Příjemce může uhradit částku bankovním převodem či kartou online. V případě že Příjemce během této lhůty částku neuhradí, bude Společnost požadovat úhradu předmětné částky po Odesílateli.
7. V případě, že Příjemce disponuje Twisto účtem a splitovanou částku přijme, zařadí se tato do jeho měsíčního vyúčtování.
8. Odesílatel bere na vědomí, že splitovaná částka bude po dobu trvání uvedené lhůty blokována v Twisto účtu Odesílatele, a to až do řádného uhrazení splitované částky Příjemcem.
9. Částka, kterou Odesílatel splitoval či měl zájem splitovat, se projeví a bude uvedena ve vyúčtování jeho Twisto účtu v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém Odesílatel částku splitoval.

Práva a povinnosti

1. Uživatel bere na vědomí, že na Službu není právní nárok.
2. Uživatel odpovídá za veškeré škody, které způsobí svým jednáním učiněným v rozporu s Obchodními podmínkami Služby či obecnými právními předpisy České republiky.
3. Uživatel se zavazuje, že bude jednat čestně, uvádět pravdivé informace a nebude jednat v rozporu s dobrými mravy či obecnými právními předpisy.
4. Uživatel se zavazuje, že nebude zneužívat Službu a její podmínky či nebude jinak jednat v rozporu s jejím smyslem. Dále se zavazuje, že nebude Službu užívat k dotěrnému obtěžování, šikanóznímu jednání, poškozování či nátlaku vůči Příjemcům či za účelem získání neoprávněné výhody. Uživatel nebude splitovat s osobami, u kterých k tomuto jednání neexistuje relevantní titul či právní důvod. V případě, že se Twisto hodnověrně dozví, že Uživatel postupuje při využívání Služby v rozporu se závazkem uvedeným v tomto článku, je oprávněno ukončit využívání této Služby s okamžitou účinností.
5. Společnost neodpovídá za výběr Příjemce, se kterým Uživatel splituje či má zájem splitovat a výši splitované částky. Uživatel odpovídá za to, že je Příjemce se splitováním ze strany Uživatele předem srozuměn a vyjádřil s tímto postupem Uživatele předchozí souhlas. Společnost není odpovědná za možné důsledky, jestliže Uživatel odešle žádost o splitování nesprávnému Příjemci. Stejně tak Společnost není povinna uhradit Příjemci odeslanou částku v případě, že po jejím odeslání vyjádřil s tímto postupem svůj nesouhlas a žádá o její navrácení ze strany Společnosti.
6. Společnost si vyhrazuje právo neumožnit Uživateli využití této Služby, zamezit dalšímu užívání Služby či neschválit jakoukoliv žádost o splitování, a to zejména v případě důvodného podezření ze snahy o zneužití Služby či jejího smyslu nebo jednání Uživatele v rozporu s těmito Obchodními podmínkami.
7. V případě, že vznikne Společnosti v důsledku závadného jednání Uživatele učiněného v rozporu s těmito Obchodními podmínkami povinnost uhradit jakoukoliv pokutu či je jí uložena jakákoliv související povinnost nebo sankce (zejména rozhodnutím orgánu veřejné moci), je Společnost oprávněna požadovat po Uživateli finanční náhradu ve výši uložené pokuty či sankce. Tímto není dotčen nárok Společnosti na náhradu škody vůči Uživateli.
8. Uživatel se zavazuje oznámit Společnosti jakékoliv nesrovnalosti, nesprávné údaje, vady či stížnosti ze strany Příjemců, které nastanou v průběhu užívání Služby, v opačném případě za tyto nedostatky Společnost neodpovídá.
9. Veškeré námitky vůči této Službě či jednání Odesílatele přijímá Společnost na e-mailové adrese: dotaz@twisto.cz

Závěrečná ustanovení

1. Společnost je oprávněna jednostranně změnit tyto Obchodní podmínky. Uživatel musí být o takovéto změně informován prostřednictvím svého emailu s předstihem alespoň 30 kalendářních dní před účinností nového znění Obchodních podmínek. V případě, že Uživatel s novým zněním Obchodních podmínek nebude souhlasit, má právo v této lhůtě nové Obchodní podmínky výslovně odmítnout, a to písemně nebo e-mailem na adrese dotaz@twisto.cz. V takovém případě se vztah řídí vždy dle dříve uzavřených Obchodních podmínek. Pokud Uživatel nové Obchodní podmínky neodmítne, platí, že s novou podobou Obchodních podmínek vyjádřil souhlas.
2. Je-li, nebo stane-li se některé z ustanovení těchto Obchodních podmínek neplatným nebo neúčinným, takové neplatné ustanovení nahradí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností některého ustanovení není dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení.
3. Pojmy uvedené v těchto Obchodních podmínkách velkými písmeny mají stejný význam jako tytéž pojmy uvedené ve Všeobecných obchodních podmínkách pro službu Twisto účet.
4. Tyto Obchodní podmínky byly Společností zpracovány v souladu s platným zněním zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Účinné ke dni 12. 11. 2018.
Twisto payments a.s.

Cookies a jejich využití na webu Twisto.cz

O cookies

Cookies jsou drobné textové soubory ukládané do vašeho počítače. Ukládá je internetový prohlížeč na žádost jednotlivých webových stránek, které si prohlížíte. Webové stránky si mohou zpětně vyžádat obsah souboru. Podle něj poznají, které stránky jste dříve navštívili, jestli máte rozpracovaný nějaký formulář nebo jestli jste přihlášeni. Cookies jsou nutné pro správné fungování většiny rozsáhlejších stránek na internetu.

Proč se soubory cookies používají?

Především vám cookies šetří čas, neboť umí přizpůsobit webové stránky vašim potřebám, zapamatují si vámi zadané údaje do webových stránek a vy je pak nemusíte zadávat pořád dokola znovu. Cookies napomáhají správnému fungování webových stránek. Tzv. analytické soubory cookie slouží zejména k analýze webových stránek a usnadňují nám např. počítání počtu návštěvníků nebo různým statistikám, abychom tak mohli naše služby pro vás vylepšit. Další soubory cookie tzv. reklamní nám pomáhají k lepšímu zacílení reklamy na konkrétního návštěvníka tím k zefektivnění reklamní kampaně.

Typy cookies na Twisto.cz

Na soubory cookies se můžeme dívat podle doby platnosti nebo podle účelu.

Platnost

krátkodobé cookies - platí po dobu vaší navštěvy a několik minut po opuštění stránek Twisto.cz pozbývají platnosti. Pomáhají základním funkcím stránek.

dlouhodobé cookies - platí několik dní až měsíců. Usnadňují nastavení stránek, když se vrátíte, pomáhají s přihlášením nebo s připomenutím nabídky Twisto.

Účel

klíčové (funkční) cookies - bez nich nebudou stránky správně fungovat. Tyto cookies si pamatují vaše zadané údaje nebo volby (např. uživatelské jméno, zvolené funkcionality nebo rozložení stránek), díky čemuž vám zpříjemňují užití webových stránek a šetří čas. Bez nich můžete narazit na problémy ve formulářích, kalkulacích nebo nebude možné zůstat přihlášen.

analytické - umožňují sledovat návštěvnost stránek a využívání různých funkcí. Podle nich vylepšujeme strukturu, podobu i obsah stránek Twisto.cz. Všechny uživatele tak vnímáme nikoliv jednotlivě ale jako celek.

trackovací a remarketingové - pomáhají nám optimalizovat nabídku pro zákazníky a oslovit je v reklamních plochách na jiných webových stránkách. Tyto cookies jsou taktéž využívány pro lepší zacílení reklamní kampaně a jejímu přizpůsobení na míru konkrétnímu zákazníkovi.

konverzní - slouží k vyhodnocení jak funguje reklama a různé cesty, jak se uživatelé na naše stránky dostávají.

cookies třetích stran - používáme i služby našich obchodních partnerů, kteří rovněž používají soubory cookies. Tyto cookies jsou řízeny třetími stranami a my k nim nemáme přístup (např. pro účely reklamy nebo analýzy).

Seznam cookies

COOKIES	DOMÉNA	DOBA	POPIS
Trackovací:			
NID	google.com	6 měsíců	Tento nástroj používáme pro cílenou reklamu v reklamní síti google.
_fbp / fr*	facebook.com	3 měsíce/ neomezeně	Reklamní nástroje společnosti Facebook používáme pro zobrazování reklam v rámci této sociální sítě na našem webu nám tento nástroj umožňuje cílit a vyhodnocovat reklamní sdělení podle toho, jak se na našich stránkách chováte.
sid	imedia.cz		Nástroj Sklik používáme pro cílení reklam v obsahové a vyhledávací síti společnosti Seznam. Sklik na našem webu umožňuje cílit a vyhodnocovat reklamní sdělení podle chování zákazníků na našich stránkách.
Konverzní:			
token		po dobu návštěvy	Tento nástroj používáme pro sledování konverzí a vyhodnocování marketingových kampaní v síti AdForm.
BizoID	linkedin.com		Tento nástroj používáme pro sledování konverzí a vyhodnocování marketingových kampaní v síti LinkedIn.
IDE		1 rok	Tento nástroj používáme pro sledování konverzí a vyhodnocování marketingových kampaní v síti Google.
Klíčové:			
csrftoken	twisto.cz	1 rok	Díky tomuto nástroji zabezpečujeme náš web vůči CSRF útokům.
sessionid	twisto.cz	1 rok	Díky tomuto nástroji můžeme personalizovat a zachovat obsah webu pro konkrétního návštěvníka.
intercom-*	twisto.cz	trvalé	Tento nástroj používáme pro identifikaci uživatelů v rámci chatu.
Analytické:			
_ga	google.com	2 roky	Tento nástroj slouží ke statistickým účelům kupříkladu sledování návštěvnosti webu prostřednictvím nástroje.
_gid	google.com	24 hodin	Tento nástroj slouží ke statistickým účelům kupříkladu sledování návštěvnosti webu prostřednictvím nástroje.
_hj *	hotjar.com	1 rok	Tento nástroj slouží ke statistickým účelům kupříkladu sledování návštěvnosti webu prostřednictvím nástroje HotJar.

Vypnutí ukládání cookies

Používáním těchto webových stránek souhlasíte s užitím cookies. Můžete je vymazat nebo odmítnout volbou v příslušném nastavení ve vašem prohlížeči. Cookies můžete vymazat ve vašem prohlížeči. Běžné internetové prohlížeče umožňují ve svém nastavení vypnutí práce s cookies. Podívejte se do nápovědy ke svému prohlížeči a postupujte podle v ní uvedených pokynů. Mějte na paměti, že s vypnutými cookies se může významně snížit komfort využívání našich služeb.

Díky následujícím odkazům zjistíte, jak můžete zakázat soubory cookie nebo spravovat nastavení souborů cookie v prohlížeči:

- Google Chrome: https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=en
- Firefox: https://support.mozilla.org/en-US/kb/enable-and-disable-cookies-website-preferences
- Internet Explorer: http://windows.microsoft.com/en-GB/windows-vista/Block-or-allow-cookies
- Safari: http://help.apple.com/safari/mac/8.0/#/sfri11471

V případě jakýchkoliv dotazů nás neváhejte kontaktovat na e-mailu: dotaz@twisto.cz a naši odborníci vám vše zodpoví.

Neboť informační technologie jdou neustále kupředu a s tím i příslušná legislativa, jsme tyto informace oprávněni v budoucnu upravovat či aktualizovat. Pokud provedeme změny, zjistíte to mimo jiné tak, že bude aktualizováno níže uvedené datum poslední aktualizace uvedené v závěru těchto informací. Pokud provedeme změny, které by mohly mít významný dopad na vaše soukromí, upozorníme vás na to také jiným vhodným způsobem (např. e-mailem nebo upozorněním umístěným v prostředí našich služeb).

Platné ke dni 26.3.2019