

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PLUSO A.S.

Pluso a.s.,

IČ: 065 23 269,

sídlem Politických vězňů 156, 266 01 Beroun,

zapsaná v OR vedeném MS v Praze, oddíl B, vložka 22903

A. OBECNÁ USTANOVENÍ

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) produktu Pluso u společnosti Pluso a.s., IČ: 065 23 269, se sídlem Politických vězňů 156, 266 01 Beroun, zapsané v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze, oddíl B, vložka 22903 (dále jen „Poskytovatel“ nebo „Pluso“) představují obchodní podmínky ve smyslu ustanovení § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
- 1.2. Poskytovatel je platební institucí a má oprávnění poskytovat platební služby dle § 3 odst. 1 písm. c) a e) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „ZPS“)(dále jen „platební služby“). Orgánem dohledu v oblasti platebních služeb je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1. Platnost oprávnění k poskytování platebních služeb, si může Klient ověřit na Seznamu regulovaných a registrovaných subjektů finančních trhů vedeném ČNB. Seznam je dostupný zde <https://jerrs.cnb.cz//> a pro vyhledání můžete použít například IČ Poskytovatele.
- 1.3. Tyto Podmínky upravují dále vedle relevantních právních předpisů, jak bude uvedeno dále, právní vztah mezi Poskytovatelem a jednotlivými Klienty, který vzniká okamžikem dokončení registrace Klienta.
- 1.4. Tyto Podmínky upravují podmínky užívání služeb Poskytovatele, které jsou upraveny dále.
- 1.5. Předmětem smluvního vztahu je poskytování platebních a jiných souvisejících služeb prostřednictvím internetu.
- 1.6. Podmínky:
 - 1.6.1. v části A a části D upravují obecně vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem při poskytování všech služeb
 - 1.6.2. v části B upravují výlučně vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem při poskytování platebních služeb
 - 1.6.3. V části C upravují výlučně vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem při poskytování jiných než platebních služeb.

2. NAVÁZÁNÍ SMLUVNÍHO VZTAHU S PLUSEM

- 2.1. Klient výslovně bere na vědomí, že navázání smluvního vztahu s Poskytovatelem proběhne výhradně elektronickou formou, jakož i následné poskytování služeb bude probíhat výhradně prostřednictvím internetu (navázání smluvní vztahu dále jen jako „registrace“).
- 2.2. Registrovat se a stát se Klientem může:
 - 2.2.1. pouze fyzická osoba, která kumulativně splňuje alespoň tyto základní podmínky:

- dovršila 18 let věku;

- má uživatelské konto u společností Tipsport.net a.s. nebo TIPSPORT SK, a.s. (dále také jen „Tipsport“) či CHANCE a.s. nebo CHANCE SK, a. s. (dále také jen „Chance“),
 - poskytla veškeré nutné registrační údaje (jméno a příjmení, datum a místo narození, adresu trvalého bydliště, státní příslušnost, typ, číslo a datum skončení platnosti dokladu totožnosti, orgán, který doklad totožnosti vydal), respektive udělila souhlas s jejich předáním od Tipsportu či Chance,
 - bezvýhradně souhlasí s těmito Podmínkami a všemi jejich přílohami.
- 2.3. Smluvní vztah je mezi Poskytovatelem a Klientem je uzavřen v momentě dokončení procesu registrace, v rámci které Klient musí udělit souhlas s těmito Podmínkami.
- 2.4. Klient bere na vědomí, že jeho žádost o registraci u Plusa nemusí být přijata, přičemž důvodem pro nepřijetí žádosti o registraci může být skutečnost, že Klient je uveden na sankčním seznamu. O důvodu nepřijetí Klient nemusí být informován, mj. ze zákonných důvodů.
- 2.5. Klient je povinen při registraci poskytnout pravdivé, aktuální a kompletní údaje, a v případě převzatých údajů bezodkladně nahlásit jejich případný nesoulad s realitou. Poskytovatel si tímto vyhrazuje právo pozastavit nebo zrušit uživatelský účet a odepřít dočasně i trvale přístup ke všem svým službám, pokud budou zjištěny nepravdivé údaje.
- 2.6. Proces registrace zahrnuje rovněž i ověření totožnosti Klienta a původu prostředků, které hodlá vložit na svůj uživatelský účet. Zároveň si Poskytovatel vyhrazuje právo kdykoli opětovně ověřit totožnost Klienta. Poskytovatel tím dodržuje zásadu „poznej svého klienta“ (KYC), v rámci které prověřuje veškeré, i potenciální, klienty a osoby s nimi spojené proti seznamu subjektů, vůči nimž jsou uplatňována sankční opatření. Tyto činnosti Poskytovatel činí v návaznosti na příslušné tuzemské i evropské předpisy v oblasti legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
- 2.7. Klient bere na vědomí svou povinnost udržovat své registrační údaje aktuální a povinnost informovat Poskytovatele neprodleně o jakýchkoli změnách. Informaci o změnách může Klient provést kontaktováním podpory následujícími způsoby:
- telefonicky,
 - poštou nebo
 - e-mailem
- na kontakty uvedené v článku 9.1 těchto Podmínek.
- 2.8. V případě, že Poskytovatel nebude informován podle tohoto ustanovení, důsledky svého opomenutí nese Klient.
- 2.9. V případě, že Klient není daňovým rezidentem České nebo Slovenské republiky, je povinen tuto skutečnost sdělit Poskytovateli před dokončením registrace. Zároveň je Klient povinen Poskytovatele informovat o jakékoli skutečnosti mající za následek změnu jeho daňového domicilu a poskytnout v této oblasti Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro splnění zákonných povinností.
- 2.10. Klient souhlasí s tím, že informace poskytnuté nebo převzaté při registraci budou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány Poskytovatelem v souladu s obecně platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů a Zásadami ochrany osobních údajů Poskytovatele.
- 2.11. S ohledem na osobní povahu smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Klientem, není

možné smluvní vztah ani jakoukoli jeho část nebo práva a povinnosti z něho vzniklé převést či postoupit na jiného Klienta ani jeden Klient nemůže mít více než právě jeden uživatelský účet. Skutečnost, že Klient má uživatelské konto současně jak u Tipsportu, tak Chance, nemá vliv na úpravu dle předchozí věty.

3. PŘÍSTUP K ÚČTU

- 3.1. Při registraci je Klient povinen si zvolit silné (alespoň 11 znaků) heslo, které následně bude sloužit k přihlašování do aplikace, k účtu Pluso. Přihlášení bude probíhat tzv. vícefaktorovým přihlašováním za účelem zvýšení bezpečnosti.
- 3.2. Klient bere na vědomí, že nesmí umožnit přístup ke svým registračním, přihlašovacím a autorizačním údajům jiné osobě a dále není možné účet Pluso zpřístupňovat jiným osobám.
- 3.3. Klient má povinnost zabezpečit své přihlašovací údaje a prostředky autentizace před zneužitím. Poskytovatel nenese odpovědnost za transakce provedené v rámci neoprávněného přihlášení v důsledku chyby Klienta vedoucí ke zneužití jeho přihlašovacích údajů.
- 3.4. V případě podezření, že došlo ke zneužití účtu Pluso či k jiné podezřelé aktivitě, má Poskytovatel právo učinit veškeré nutné kroky vedoucí ke vyšetření a vyřešení situace, a to včetně dočasného či trvalého zablokování účtu Pluso. Poskytovatel neodpovídá za škodu či újmu vzniklou v důsledku zablokování účtu Pluso v souladu s těmito Podmínkami.
- 3.5. Klient je povinen dbát maximální možné obezřetnosti a zásad informační bezpečnosti při přihlašování ke službám Poskytovatele, zejména nepřístupovat k nim z veřejně dostupných počítačů či nezabezpečených sítí, ale naopak pravidelně měnit přihlašovací heslo a udržovat řádnou antivirovou ochranu přístupového přístroje.
- 3.6. V případě ztráty či zapomenutí přihlašovacích údajů může Klient požádat o jejich obnovení u Poskytovatele, ten si však pro tyto případy vyhrazuje právo ověřit totožnost Klienta.

B. PLATEBNÍ SLUŽBY PLUSO

4. ÚČET PLUSO

- 4.1. Účet Pluso je platební účet Klienta (dále jen „účet Pluso“), který je veden výhradně v českých korunách (CZK) nebo v měně eur (EUR) (společně také jen „peněžní prostředky“). Aktuální stav zůstatku má Klient možnost zjistit přímo v platebním prostředku - internetové a mobilní aplikaci (také jen „aplikace“).
- 4.2. Na svůj účet Pluso může Klient zaslat peníze následujícími způsoby:
 - 4.2.1. převodem ze svého uživatelského konta u Tipsportu či Chance;
 - 4.2.2. prodejem kryptoaktiv za podmínek stanovených v článku 8 těchto Podmínek;
 - 4.2.3. bankovním převodem ze svého účtu vedeného u banky mající sídlo či pobočku v České republice nebo na Slovensku;
 - 4.2.4. převodem od jiného Klienta Plusa, a to za podmínek stanovených v článku 6 těchto Podmínek;
 - 4.2.5. prostřednictvím své platební karty.
- 4.3. Prostředky na účtu Pluso může Klient užít následujícími způsoby:
 - 4.3.1. převést na své uživatelské konto u Tipsportu či Chance;
 - 4.3.2. zakoupit za ně kryptoaktiva za podmínek stanovených v článku 8 těchto Podmínek;

- 4.3.3. zaslat je jinému Klientovi Plusa, a to za podmínek stanovených v článku 6 těchto Podmínek;
- 4.3.4. převést je na svůj tuzemský (viz bod 4.2.3) bankovní účet.
- 4.4. Transakce dle čl. 4.2. může Klient provést pouze v té měně, v jaké je vedené jeho uživatelské konto u Tipsportu či Chance. Změna či směna měny není v současné době možná.
- 4.5. Prostředky na účtu Pluso nejsou úročeny.
- 4.6. Bližší pokyny k dispozicím s prostředky na účtu Pluso jsou uvedeny přímo v příslušné sekci účtu, kde lze danou dispozici provést.
- 4.7. Prostředky Klienta jsou na účtu Pluso oddělené od majetku Poskytovatele a chráněné dle ZPS.
- 4.8. Platební transakce jsou na účtu Pluso prováděny bezodkladně za podmínek stanovených těmito Podmínkami a ve lhůtách dle čl. 8.3 těchto Podmínek.

Ačkoli drtivá většina transakcí proběhne zpravidla okamžitě, je možné, že některé transakce proběhnou s určitým zpožděním, přičemž důvodem zpoždění mohou být mj. i plnění zákonné povinnosti na ověření platby či technická omezení na straně třetích subjektů (zejm. bank či jiných platebních institucí).
- 4.9. Dispozice s peněžními prostředky na účtu Pluso může podléhat poplatkům, které jsou souhrnně rozepsány v příslušné příloze č.1 – Sazebník poplatků.
- 4.10. Poskytovatel je oprávněn stanovit limity pro všechny druhy platebních transakcí. Limit platí pro jednu transakci. Aktuální limity jsou uvedeny v aplikaci před zadáním platební transakce.
- 4.11. Poskytovatel je oprávněn uplatnit k prostředkům Klienta evidovaným na účtu Pluso zadržovací právo pro účely zajištění úhrady své splatné pohledávky nebo splnění jiné povinnosti dle těchto Podmínek. Pokud bude Klient v prodlení se splněním jakéhokoli svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn provést zápočet příslušné částky z účtu Pluso.

5. OMEZENÍ POUŽITÍ

- 5.1. Klient se zavazuje účet Pluso i jakékoli další produkty a služby Poskytovatele užívat v souladu s obecně platnými právními předpisy, těmito Podmínkami a jejich přílohami. Zároveň Klient bere na vědomí, že Poskytovatel nemá povinnost přijímat pokyny Klienta učiněné jinak než ve sjednané formě.
- 5.2. Výslovně se zakazuje užití k jakémukoli nezákonnému jednání, zejména pak posílání a přijímání plateb jako protihodnotu za tzv. sázkové poradenství, nezákonné statky a služby jako drogy, zakázané či nelegálně držené zbraně, nelegální hazardní hry, produkty porušující práva duševního vlastnictví, materiály podněcující násilí, nenávisť, rasismus, přijímání a posílání plateb do zemí zasažených mezinárodními sankcemi, praní špinavých peněz apod.
- 5.3. Dále se výslovně zakazují činnosti směřující k poškození funkce služeb a produktů Poskytovatele či zjevně šikanózní činnost zneužívající běžné funkcionality k nežádoucím činnostem.
- 5.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo Klientovi kdykoli a bez předchozího upozornění pozastavit či úplně zrušit jakoukoli transakci, pozastavit či ukončit poskytování všech služeb a produktů, pokud:
 - 5.4.1. Klient oznámí odcizení nebo zneužití přístupových údajů do účtu Pluso,

- 5.4.2. došlo k porušení těchto Podmínek, nebo obecně závazných právních předpisů,
- 5.4.3. bude-li tento postup Poskytovateli nařízen orgánem veřejné moci,
- 5.4.4. má Poskytovatel podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku Pluso.
- 5.5. O přijatých opatřeních Poskytovatel okamžitě informuje Klienta způsobem dle článku 10 těchto Podmínek. Poskytovatel je oprávněn neposkytnout informaci, pokud by informování mohlo zmařit účel opatření nebo bylo v rozporu s jinými obecně závaznými právními předpisy.
- 5.6. Jakmile pominou důvody opatření, Poskytovatel obnoví Klientovi možnost užívat účet Pluso.
- 5.7. Klient bere na vědomí, že v případě porušení obecně závazných právních předpisů bude takové porušení oznámeno příslušnému orgánu veřejné moci.

6. PENĚŽENKA PLUSO

- 6.1. Tato část upravuje určitá specifika aplikace k účtu Pluso jakožto platebního prostředku.
- 6.2. Klient má možnost využití služeb posílání plateb jiným Klientům a přijímání plateb od jiných Klientů Poskytovatele, a to na základě uvedení e-mailové adresy či telefonního čísla jakožto jedinečného identifikátoru, nezbytného pro řádné provedení platební transakce.
- 6.3. Klienti si mohou povolit během procesu registrace nebo později v nastavení svého uživatelského účtu v aplikaci možnost vyhledání ostatními Klienty. Později v nastavení lze též tuto možnost deaktivovat.
- 6.4. Pokud Klient tuto možnost povolí, budou mít ostatní Klienti možnost si jej vyhledat za účelem zaslání platby, a to na základě e-mailové adresy či telefonního čísla. V případě deaktivace nebo neaktivace této služby, nebudou mít ostatní Klienti možnost daného Klienta vyhledat, ani mu zaslat platbu, ani platbu přijmout.
- 6.5. Klient při odesílání platby zvolí částku, příjemce platby (jiného Klienta) a transakci potvrdí. Následně je provedena autorizace buďto skrze mobilní aplikaci, kde Klient zadá jím zvolený PIN kód či provede ověření prostřednictvím biometrické identifikace, nebo skrze autorizační SMS kód zasláný na telefonní číslo zadané při registraci, není-li v Podmínkách stanoveno pro určité situace jinak.
- 6.6. Kromě způsobu popsaného v bodu 6.2. těchto Podmínek mají Klienti možnost k identifikaci příjemce využít identifikátory zajištěné pomocí třetích stran, a to například Tipsportu nebo Chance. V takovém případě skrze rozhraní třetí strany kromě výběru příjemce platby Klient též zvolí částku a titul převodu. Autorizace dále probíhá za podmínek stanovených v bodu 6.5. těchto Podmínek. V případě, že příjemce platby identifikovaný pomocí třetích stran není Klientem Plusa, platbu nelze provést, dokud si příjemce nezaloží účet u Pluso. V případě, že si příjemce platby nezaloží účet Pluso do jednoho pracovního dne od zadání pokynu Klientem (plátcem), bude pokyn k platbě zrušen.
- 6.7. Poskytovatel platební příkazy provádí přesně dle údajů zadaných Klientem. Poskytovatel nezodpovídá za správnost údajů v platebních příkazech Klientů prováděných prostřednictvím funkce posílání peněz mezi Klienty. Zejména pak neodpovídá za nesprávně provedené platební příkazy v důsledku zadání špatných identifikačních údajů příjemce platby. Poskytovatel v takovém případě nemůže zaručit úspěšnou reklamaci platby.
- 6.8. V rámci posílání prostředků mezi Klienty lze převádět pouze peněžní prostředky, nikoli kryptoaktiva.

- 6.9. Klient je povinen na výzvu Poskytovatele sdělit a doložit účel platební transakce, v případě, že Klient požadavku Poskytovatele bezodkladně nevyhoví, je Poskytovatel oprávněn příslušnou transakci odmítnout či zrušit.

7. TRVÁNÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 7.1. Smluvní vztah je navázán na dobu neurčitou.

Klient jakožto spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené s podnikatelem bez udání důvodu do 14 dnů, počínaje dnem následujícím po dni, kdy byla smlouva uzavřena, pokud smluvní prohlášení spotřebitele nebylo učiněno v místnostech užívaných podnikatelem k podnikání, nebo pokud se jedná o smlouvu uzavřenou s obchodníkem na dálku.

Spotřebitel však nemůže odstoupit od smlouvy

- a) o poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplatu, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy,
 - b) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
 - c) o dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s plněním; v případě plnění za úplatu, pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, spotřebitel byl poučen, že tím právo odstoupit od smlouvy zaniká, a podnikatel mu poskytl příslušné potvrzení.
- 7.2. V případě zájmu o odstoupení od smlouvy (vyjma výslovně zakázaných případů) má Klient možnost zaslat Poskytovateli odstoupení od smlouvy v písemné formě způsobem uvedeném v čl. 10 těchto Podmínek, nejedná-li se o případ ve smyslu § 1837 OZ, kdy spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy. Z odstoupení od smlouvy musí být zřejmé, čeho se podání týká, kdo jej podal a komu je adresováno. V případě platného odstoupení budou mezi Klientem a Poskytovatelem vypořádány všechny závazky způsobem stanoveným v § 1850 občanského zákoníku.
- 7.3. Klient má právo kdykoli požádat o uzavření svého účtu Pluso a tím i o vypovězení smluvního vztahu s Poskytovatelem s výpovědní dobou v délce jednoho měsíce. Žádost je možné podat prostřednictvím zákaznické podpory Poskytovatele způsobem uvedeným v článku 10 těchto Podmínek.
- 7.4. Po obdržení žádosti o uzavření účtu Poskytovatel provede nezbytné ověření žádosti a další procesy směřující k uzavření účtu, zejména vyúčtování všech transakcí, které budou následně po odečtení všech platných sazeb a poplatků Klientovi vráceny převodem na jeho bankovní účet, který Klient uvede v žádosti o uzavření účtu.
- 7.5. V případě uzavření účtu ze strany Poskytovatele, zejm. v návaznosti na porušení těchto Podmínek, uplatní se obdobně bod 7.4. těchto Podmínek, vyjma případů, kdy obecně závazné předpisy či orgán veřejné moci si vyžádá odlišný postup.
- 7.6. Klient má právo uzavřít účet Pluso bezplatně a s okamžitou účinností v případě, že nesouhlasí s navrženou změnou těchto Podmínek, a to pokud odmítnutí oznámí Poskytovateli přede dnem nabytí účinnosti navrhované změny Podmínek.
- 7.7. Poskytovatel si dále výslovně vyhrazuje právo ukončit smluvní vztah s Klientem v případě,

že:

- 7.7.1. Klient se ocitne v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), nebo
- 7.7.2. Klient přestane být klientem Tipsportu nebo Chance.
- 7.8. Po zahájení procesu vedoucího k uzavření účtu jej nebude možné využívat k přístupu ke službám Poskytovatele.
- 7.9. Klient výslovně bere na vědomí, že uzavřením účtu Pluso a zánikem smluvního vztahu s Poskytovatelem není dotčena povinnost Klienta uhradit veškeré dluhy vzniklé vůči Poskytovateli za trvání smluvního vztahu. Jakékoli nesplatné pohledávky Poskytovatele za Klientem se okamžikem zániku smluvního vztahu z titulu těchto Podmínek stávají splatnými. V případech, kdy Poskytovatel neukončí smluvní vztah odstoupením, nýbrž výpovědí, činí výpovědní doba dva měsíce počínaje dnem následujícím po dni, ve kterém byla protistraně doručena výpověď.

8. PLATEBNÍ PŘÍKAZY, LHŮTY K PROVEDENÍ, INFORMAČNÍ POVINNOST

- 8.1. Poskytovatel přijme pouze platební příkaz Klienta, který má řádně vyplněné veškeré povinné položky ve formuláři platebního příkazu v aplikaci.
- 8.2. Platební příkaz klienta je Poskytovatelem přijat okamžikem jeho autorizace Klientem v aplikaci. Informace o přijetí a provedení platebního příkazu Klienta je uložena v aplikaci.
- 8.3. Platební příkaz Klienta bude Poskytovatelem proveden nejpozději následující pracovní den po dni jeho přijetí.
- 8.4. V případě, že na platebním účtu Klienta nebude po přijetí platebního příkazu dostatek finančních prostředků k jeho provedení, bude platební příkaz proveden nejpozději následující pracovní den po připsání finančních prostředků na platební účet Klienta. V případě nedostatku finančních prostředků k provedení platebního příkazu na platebním účtu Pluso je Poskytovatel oprávněn platební příkaz odmítnout. O odmítnutí platebního příkazu bude Klient informován v aplikaci.
- 8.5. Přijatý platební příkaz nelze Klientem odvolat.
- 8.6. Informační povinnost Poskytovatele spojená s platebními službami vyplývající z ustanovení ZPS plní vůči Klientovi prostřednictvím aplikace. Klient souhlasí, že tam, kde to ZPS dovoluje, budou informace zpřístupněny v rámci aplikace, a to v zákonných či smluvních lhůtách. V případech, kde ZPS neumožňuje zpřístupnění přes aplikaci, bude Klientovi informace poskytnuta nejpozději nejbližší pracovní den po dni, ve kterém byla přijata žádost nebo vznikl nárok na poskytnutí informace.
- 8.7. Klient má právo kdykoliv během trvání smluvního vztahu požádat Poskytovatele o poskytnutí obsahu smluvních podmínek v souladu s § 144 ZPS. Poskytovatel je povinen této žádosti vyhovět.
- 8.8. Klient je povinen oznámit informaci o zcizení přístupových oprávnění (profilu) umožňující provádění platebních transakcí prostřednictvím Poskytovatele nebo provedení případných neautorizovaných transakcí Poskytovatelem neprodleně po takovém zjištění. Informace lze oznámit na telefonní číslo +420 233 090 803, v případě, že je oznámení prováděno v pracovní dny od 9.00 do 17.00, lze použít i e-mailovou adresu podpora@pluso.cz. Klient nese plnou odpovědnost za jejich případné zneužití, a to do momentu, kdy vůči Poskytovateli nahlásí jejich ztrátu, zcizení nebo neautorizované použití třetími osobami. Poskytovatel zablokuje profil, jakmile mu bude Klientem nahlášena ztráta, zcizení či podezření na neautorizované

použití. Od momentu nahlášení ztráty, zcizení či neautorizovaného použití přístupových oprávnění odpovídá za jejich zneužití Poskytovatel.

- 8.9. Plátce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí: 1) do částky odpovídající 50 eurům, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku; 2) v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 165 ZPS. Ustanovení předchozí věty bod 1 se nepoužije, pokud plátce nejednal podvodně a ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku nemohl zjistit před provedením neautorizované platební transakce, nebo ztráta, odcizení nebo zneužití platebního prostředku byla způsobena jednáním Poskytovatele. Ustanovení první věty se dále nepoužije, pokud plátce nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co plátce ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku oznámil, nebo Poskytovatel nezajistil, aby Klientovi byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku, nebo Poskytovatel porušil povinnost požadovat silné ověření Klienta.
- 8.10. Klient je povinen Poskytovatele neprodleně způsobem uvedeným v odst. 10.3. tohoto článku oznámit nesprávně provedené platební transakce.
- 8.11. V případě nesprávného provedení platebního příkazu Klienta z viny Poskytovatele, je Poskytovatel povinen uvést stav platebního účtu Klienta do stavu před vzniklou chybou.
- 8.12. Ochrana peněžních prostředků svěřených Poskytovateli. Peněžní prostředky, které jsou Poskytovateli svěřeny k provedení platební transakce, jsou drženy odděleně od vlastních peněžních prostředků Poskytovatele a od peněžních prostředků jiných osob s výjimkou peněžních prostředků Klientů. Peněžní prostředky Klientů, které jsou Poskytovateli svěřeny k provedení platební transakce, jsou drženy na samostatných bankovních účtech u českých bank. Peněžní prostředky klientů nejsou součástí majetkové podstaty platební instituce v úpadku. Bylo-li by vydáno rozhodnutí o úpadku platební instituce, je zvláštní insolvenční správce povinen vydat peněžní prostředky, které byly platební instituci svěřeny za účelem provedení platební transakce, klientům.
- 8.13. Opravné zúčtování: Poskytovatel uvede účet neoprávněného příjemce do stavu, ve kterém by byl, kdyby k nesprávnému provedení platby nedošlo. Podnět k provedení opravného zúčtování je možné podat do tří měsíců od vzniku chyby.
- 8.14. Poskytovatel neprodleně informuje Klienta v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku prostřednictvím e-mailové komunikace, telefonicky nebo prostřednictvím elektronického rozhraní účtu Pluso.
- 8.15. Ochrana klientského majetku pro případ úpadku banky vedoucí samostatný účet platební instituce. Peněžní prostředky Klientů, které jsou Poskytovateli svěřeny k provedení platební transakce, evidované na samostatném účtu Poskytovatele představují dle § 41f zákona č. 21/1992 Sb., o bankách pohledávku z vkladu se zvláštním režimem. Poskytovatel splnil svou zákonnou povinnost dle § 41f odst. 2 zákona o bankách a bankám, kde má vedeny samostatné platební účty písemně oznámil, že na samostatných účtech jsou evidovány peněžní prostředky představující pohledávku více osob. V případě úpadku banky se náhrada za pohledávku z vkladu se zvláštním režimem poskytne Klientům Poskytovatele ve stejné výši, v jaké by se poskytla v případě, že by každý z Klientů měl peněžní prostředky evidované na vlastním účtu. Každý Klient Poskytovatele tak v případě úpadku banky, kde je veden samostatný účet platební instituce, obdrží plnění z Fondu pojištění vkladů ve výši finančních prostředků evidovaných na samostatném platebním účtu, maximálně však do částky 100.000 EUR.

8.16. Klient bere na vědomí, že výše uvedené lhůty nemusí být dodrženy v případě, že:

- a) Poskytovatel je vázán povinnostmi podle obecně závazných právních předpisů či vykonatelných rozhodnutí orgánů veřejné moci,
- b) Poskytovatel vyrozumí Klienty o technických změnách a opatřeních ovlivňujících přijímání požadavků Klientů neprodleně po tom, co se o těchto změnách nebo opatřeních dozví,
- c) pokud Poskytovateli zabrání splnění zásah vyšší moci.

C. DALŠÍ SLUŽBY POSKYTOVATELE

9. KRYPTO

- 9.1. Tato část upravuje podmínky, za kterých Klienti mohou využít možnosti zprostředkování nákupu a prodeje virtuálních kryptoaktiv u společnosti COINMATE a.s., IČ: 140 71 711, se sídlem Pernerova 697/35, Karlín, 186 00 Praha 8 (dále jen „COINMATE“).
- 9.2. Klienti mohou v rámci Plusa nakupovat a prodávat virtuální kryptoaktiva za peněžní prostředky v podobě českých korun (CZK) či eur (EUR) – vždy dle měny, ve které je veden jejich účet - a naopak. V současné době není možné provádět směnu virtuálních kryptoaktiv navzájem.
- 9.3. Při nákupu či prodeji kryptoaktiv Klient vždy vybere konkrétní kryptoaktivum a zvolí množství, se kterým chce obchodovat. Aktuální kurz pro danou transakci bude Klientovi vždy zobrazen po dobu intervalu několika sekund, poté se kurz aktualizuje na základě aktuálních tržních podmínek. Zvolené množství a druh kryptoaktiva nelze po provedení transakce s ohledem na jejich povahu reklamovat, Klient je proto povinen dbát přesného zadání těchto údajů.
- 9.4. Klienti berou na vědomí, že obchodování s virtuálními kryptoaktivy je spojeno s rizikem, neboť hodnota jednotlivých aktiv může v čase dramaticky kolísat. S tím souvisí i skutečnost, že Pluso může zaručit nákupní/prodejní ceny vždy jen po dobu intervalu několika sekund zobrazeného vždy na obrazovce. Po uplynutí daného intervalu může dojít ke změně ceny.
- 9.5. Poskytovatel rovněž tímto upozorňuje, že ceny jsou určovány výhradně nabídkou a poptávkou na trhu, což v praxi může znamenat, že může nastat situace, že některé transakce nemusí být vůbec provedeny, a to s ohledem na chybějící protistranu, která by měla zájem transakci provést.
- 9.6. Klient provedením registrace souhlasí, že Pluso nebude při každé transakci s kryptoaktivy silné ověření, které spočívá ve vícefaktorovém ověření transakce. Klient má však možnost využít dodatečné potvrzení každé transakce.
- 9.7. Veškerá kryptoaktiva budou uložena u spolehlivého partnera – COINMATE, který má dlouhodobé zkušenosti s obchodováním a uchováváním kryptoaktiv v souladu s nejvyššími standardy v oboru. Klient bere na vědomí, že odpovědnost za úschovu kryptoaktiv leží na COINMATE. Bližší informace týkající se uložení a zabezpečení kryptoaktiv jsou uvedeny na webu Poskytovatele a budou aktualizovány v případě změny, aby Klienti měli k dispozici aktuální informace.
- 9.8. Poskytovatel nezaručuje, že služby zprostředkování nákupu a prodeje kryptoaktiv budou dostupné nepřerušeně a za všech okolností. Vyhrazuje si proto možnost dle svého uvážení tyto služby kdykoli pozastavit či úplně zrušit, a to i bez předchozího upozornění a Klient bere na vědomí, že mu nenáleží z titulu pozastavení či úplného zrušení těchto služeb žádná náhrada.

- 9.9. Klient bere na vědomí, že Poskytovatel rovněž nemůže z povahy věci zaručit dostupnost všech současně nabízených kryptoaktiv i v budoucnu. O případných změnách v nabídce kryptoaktiv, zejména o ukončení podpory některého z kryptoaktiv, bude Klient vhodným způsobem předem informován. V případě ukončení podpory některého z kryptoaktiv, je Klient povinen provést jeho směnu za peněžní prostředky do stanovené lhůty dle aktuálního kurzu. Neučiní-li tak, vyhrazuje si Pluso právo účtovat si předem stanovený poplatek za uložení či nucenou směnu nepodporovaného kryptoaktiva. V případě nucené směny se rovněž uplatní aktuální kurz v době směny.
- 9.10. Poskytovatel dále prohlašuje, že se pokusí veškeré transakce s kryptoaktivy provést co možná nejdříve, avšak nemůže zaručit, že transakce nebude zpožděna či zrušena z důvodů, které leží mimo jeho dispoziční sféru, mj. nedostupnost kryptoaktiva na trhu, nutnost provést ověření z důvodu plnění právních povinností, potíží na straně COINMATE apod. Klient proto bere na vědomí, že za těchto okolností nemůže Poskytovatel převzít odpovědnost za jakékoli ztráty, třebaže nepřímé, vzniklé v důsledku zpoždění či zrušení transakce.
- 9.11. Nákup kryptoaktiv lze provést vždy jen s kladným zůstatkem na účtu Pluso, a to maximálně do výše tohoto kladného zůstatku.
- 9.12. Klient výslovně prohlašuje, že v případě nesprávného použití či zneužití produktů a služeb Pluso, Poskytovatele, jakož případně i společnost COINMATE či jinou zasaženou osobu, v plném rozsahu odškodní od jakékoli újmy vzniklé v důsledku takového jednání.
- 9.13. V případě uzavření účtu, jak na žádost Klienta, tak i ze strany Poskytovatele, Poskytovatel provede nezbytné kroky pro zajištění směny všech kryptoaktiv na peněžní prostředky.
- 9.14. Klient bere na vědomí, že Poskytovatel ani COINMATE za Klientem držená kryptoaktiva neodvádí žádnou daň, neboť tato povinnost leží výhradně na Klientovi samotném.

D. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

10. ZPŮSOB KOMUNIKACE

- 10.1. Vzájemná komunikace mezi Klientem a Poskytovatelem bude probíhat v jazyce českém a primárně písemně elektronicky. Písemné zásilky budou Klientovi doručovány na e-mailovou adresu sdělenou při registraci či později změněnou, nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Klient může kontaktovat Pluso prostřednictvím níže uvedených kontaktů, pokud není v konkrétní věci stanoven výlučný nebo jiný kontakt:
- korespondenční adresa: **Pluso a.s.**, Politických vězňů 156, 266 01 Beroun
 - e-mailová adresa: podpora@pluso.cz
 - telefonicky na tel č.: +420 233 090 803.
- 10.2. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že jeho telefonické hovory na zákaznickou podporu mohou být v rámci zkvalitňování služeb a v zájmu řádného vyřízení jeho dotazů nahrávány a souhlasí rovněž s tím, že může být takový záznam použit jako důkazní prostředek. Hovory jsou archivovány v elektronické podobě a je s nimi nakládáno v souladu se Zásadami ochrany osobních údajů a příslušnými právními předpisy.
- 10.3. Odeslaná poštovní písemná zásilka je doručena okamžikem, kdy se dostane do sféry dispozice adresáta (tj. kdy se mohl seznámit s její obsahem) s tím, že v případě odeslání na e-mailovou adresu sdělenou Klientem při registraci (či později změněnou) je okamžikem doručení odeslání e-mailu, pokud se prokazatelně odesílateli nevrátí e-mailová zpráva jako nedoručená.

- 10.4. Klient bere na vědomí, že komunikace s Poskytovatelem bude probíhat takřka výhradně elektronickou cestou, Klient proto musí disponovat elektronickým zařízením v podobě stolního či přenosného počítače s operačním systémem Windows či macOS, či mobilním zařízením s operačním systémem Android či iOS, vždy v aktuální verzi. Poskytovatel je oprávněn si vyžádat konkrétní způsob komunikace.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Nedílnou součástí těchto Podmínek jsou veškeré jejich přílohy:

Příloha č. 1 – Sazebník poplatků

Příloha č. 2 – Zásady ochrany osobních údajů

Příloha č. 3 – Reklamační řád

- 11.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo některé služby a produkty zpoplatnit a informovat Klienty předem o druhu a výši poplatku.

- 11.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoli jednostranně změnit tyto Podmínky nebo jejich přílohy, přičemž změna bude vždy Klientům oznámena písemně na e-mailovou adresu sdělenou Klientem při registraci a zveřejněním na webové stránce a v aplikaci Poskytovatele alespoň dva měsíce předem, kdy má změna Podmínek nabýt účinnosti. Po uplynutí této lhůty aniž byste návrh změny Podmínek odmítli, bude mít Poskytovatel za to, že dalším používáním jeho služeb nové Podmínky přijímáte. V případě odmítnutí návrhu změny Podmínek máte právo smluvní vztah s Poskytovatelem bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět.

Vzhled webových stránek, aplikace, logo a další předměty duševního vlastnictví jsou výhradně ve vlastnictví Poskytovatele a Klient ani jiná osoba s nimi nesmí bez svolení Poskytovatele jakkoli neoprávněně nakládat.

- 11.4. Klient bere na vědomí a dává Poskytovateli výslovné svolení provést sloučení, reorganizaci, odstěpení, transformaci nebo jakoukoli jinou formu reorganizace nebo restrukturalizace jeho společnosti nebo podnikání a/nebo převést nebo postoupit všechna práva a povinnosti podle těchto Podmínek a ujednání na jakoukoli třetí stranu.

Práva a povinnosti vyplývající z tohoto smluvního vztahu může Poskytovatel postoupit, pouze pokud to nebude mít vážný negativní dopad na práva Klientů vyplývající z těchto Podmínek a ujednání, nebo v případě, že Poskytovatel tak musí učinit, aby vyhověl právnímu nebo regulačnímu požadavku, nebo pokud se tak stane v důsledku provedení reorganizace (nebo podobného procesu). Klient bude moci vypovědět tento smluvní vztah na základě přijetí oznámení o postoupení, sloučení, reorganizaci nebo jiného podobného oznámení.

- 11.5. Subjektem věcně příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, bližší info na www.coi.cz a <https://adr.coi.cz/cs>.

- 11.6. V případě porušení pravidel poskytování platebních služeb Poskytovatelem, je subjektem věcně příslušným pro mimosoudní řešení sporů Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, bližší info na www.cnb.cz, tel.: +420 224 411 111, fax: +420 224 412 404, e-mail: podatelna@cnb.cz, ID datové schránky: 8tgaiej.

- 11.7. Tyto Podmínky i celý smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí výhradně právním řádem České republiky a případné spory budou řešeny výhradně před tuzemskými soudy.

- 11.8. Tyto Podmínky včetně jejich součástí a příloh jsou platné a účinné od 1. 1. 2026., přičemž



jsou k dispozici na webu www.pluso.cz.

V Berouně dne 28. 10. 2025.

Příloha č. 1 – Sazebník poplatků

Sazebník poplatků

Veškeré služby nabízené Poskytovatelem jsou poskytovány **ZDARMA**, jedinou výjimku v tomto ohledu představuje služba převodu finančních prostředků (platby) mezi Klienty ve smyslu článku 6 Podmínek.

Výše a způsob účtování poplatku za převod je závislý na volbě jedinečného identifikátoru ve smyslu čl. 6.2 resp. 6.6 těchto Podmínek:

- a) V případě využití e-mailové adresy či telefonního čísla coby jedinečného identifikátoru, je služba zpoplatněna poplatkem ve výši **1 % z hodnoty platby**.

Tento poplatek je v této variantě Poskytovatelem účtován Klientovi, který finanční prostředky **odesílá** a je připočítán k odeslané částce.

Příklad: V případě, že Klient bude chtít odeslat jinému Klientovi 100 Kč, bude z jeho účtu Pluso strženo celkem 101 Kč (100 Kč tvoří převáděnou částku, 1 Kč představuje poplatek náležející Provozovateli) a druhému Klientovi na jeho účet Pluso bude připsáno 100 Kč.

- b) V případě využití identifikátorů zajištěných pomocí třetích stran, je služba zpoplatněna poplatkem ve výši **5 % z hodnoty platby**.

Tento poplatek je v této variantě Poskytovatelem účtován Klientovi, který finanční prostředky **přijímá** a je odečten od přijaté částky.

Příklad: V případě, že Klient bude chtít odeslat jinému Klientovi 100 Kč, bude z jeho účtu Pluso strženo celkem 100 Kč a druhému Klientovi na jeho účet Pluso bude připsáno 95 Kč (100 Kč tvoří převáděnou částku, 5 Kč představuje poplatek náležející Poskytovateli).

Příloha č. 2 – Zásady ochrany osobních údajů

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ přehled zpracování osobních údajů

V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu takových údajů (dále jen "nařízení GDPR")

Cílem tohoto přehledu je poskytnout Vám základní informace o zpracování vašich osobních údajů v případě, že jste projevíli zájem o naše služby nebo využíváte naše služby.

Identifikační a kontaktní údaje

Správce zpracovávajícím vaše osobní údaje je společnost Pluso a.s., IČ: 6523269, se sídlem Politických vězňů 156/21, Beroun, 266 01 (dále jen "**správce**").

V případě nejasností, potřeby doplnění kompletních informací nebo otázek týkajících se zpracování vašich osobních údajů, podnětů nebo stížností, se můžete kdykoliv obrátit zasláním e-mailu na adresu: podpora@pluso.cz, nebo písemně na adresu správce.

Kontaktní údaje pověřence pro dohled nad zpracováním osobních údajů: email: podpora@pluso.cz.

Základní přehled zpracovatelských činností

Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat v rámci následujících zpracovatelských činností:

Název a popis činnosti správce - účel a právní základ, další důležitý fakt	Kategorie subjektů údajů	Kategorie osobních údajů	Doba uchovávání osobních údajů	Kategorie příjemců (externích)
Správa registratury – můžeme zpracovávat vaše osobní údaje v rámci vedení a správy registratury, zpracováním elektronické a písemné korespondence na základě zákonné povinnosti a/nebo oprávněného zájmu.	fyzické osoby – odesílatelé a příjemci korespondence	osobní údaje (běžné identifikační jako titul, jméno, příjmení, podpis, adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo, další citlivější údaje v rozsahu komunikace)	po dobu trvání smluvního vztahu, není-li údaj využit v rámci jiné z níže uvedených kategorií	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
Právní agenda – můžeme zpracovávat vaše osobní údaje s cílem prokazování, uplatňování nebo obhajoby právních nároků správce, nebo třetí strany v rámci soudních sporů, exekucí (soudních vymáhání pohledávek), mimosoudních vymáhání pohledávek, a to na základě zákonné povinnosti a/nebo v rámci oprávněného zájmu	fyzické osoby správce a zpracovatele, oprávněné osoby správce a zpracovatele, jiných fyzických osob v postavení účastníků jednání	osobní údaje (zejména identifikační, kontaktní, ekonomické/majetkové a další osobní údaje zjištěné nebo poskytnuté v průběhu trvání soudních sporů, exekucí). Citlivost údajů je určena předmětem soudního sporu, exekuce (například může dojít k zpracování údajů týkajících se uznání viny za trestné činy a přestupky).	po dobu nezbytnou k dosažení účelu	soudy, exekutoři, orgány činné v trestním řízení, jiný oprávněný subjekt.

Název a popis činnosti správce - účel a právní základ, další důležitý fakt	Kategorie subjektů údajů	Kategorie osobních údajů	Doba uchovávání osobních údajů	Kategorie příjemců (externích)
Účetní doklady - můžeme zpracovávat vaše osobní údaje v souvislosti s plněním smlouvy s vámi za účelem splnění účetních a daňových povinností v souladu s příslušnými právními předpisy.	klienti/smluvní partneři správce, daňoví poplatníci správce	osobní údaje identifikační, kontaktní, finanční/platby, další údaje - podrobnosti týkající se plnění smlouvy, účetních a daňových povinností	10 let	správce daně, auditoři, jiný oprávněný subjekt, smluvní partneři zajišťující pojištění pohledávek, externí partner na základě smlouvy
Oznamování protiprávního jednání – vaše osobní údaje můžeme zpracovávat v případě, že jste anonymně nebo neanonymně podali oznámení o možném protiprávním jednání, nebo jste předmětem či účastníkem vyšetřování možného protiprávního jednání podle zvláštního právního předpisu	fyzická osoba, která podala oznámení obsahující informace o možném protiprávním jednání podle zvláštního právního předpisu, fyzická osoba v postavení předmětu či účastníka vyšetřování možného protiprávního jednání	osobní údaje, zejména identifikační a kontaktní, které daná osoba uvedla v oznámení, informace zjištěné či poskytnuté v rámci vyšetřování možného protiprávního jednání	5 let	soudy, orgány činné v trestním řízení, jiné orgány veřejné moci, externí partner na základě smlouvy
Technická a organizační opatření – můžeme zpracovávat záznamy obsahující vaše osobní údaje v rámci provádění technických a organizačních opatření přijatých správcem k zajištění vhodné úrovně bezpečnosti, dodržování požadavků nařízení GDPR a prevenci či eliminaci nepříznivých důsledků pro subjekty údajů a správce. Jedná se například o záznamy o školení zaměstnanců, dodržování mlčenlivosti osob, které přicházejí do styku s osobními údaji, záznamy o uděleném souhlasu se zpracováním osobních údajů, záznamy související s vašimi žádostmi o uplatnění práv, záznamy související s řešením bezpečnostních incidentů a porušení ochrany osobních údajů, záznamy z kontrolních činností, auditů, na kterých jste se podíleli, záznamy o přidělení/odebrání aktiv, přístupových práv, záznamy související s užíváním přidělených aktiv atd. Zpracování je ve zájmu správce a zároveň povinností vyplývajících z nařízení GDPR. Záznamy mohou být použity k určení odpovědnosti vůči vám a jako důkaz pro prokazování, uplatňování nebo obhajobu právních nároků správce nebo třetí strany (zejména v souvislosti s ohrožením/narušením bezpečnosti včetně ochrany lidského života a zdraví, majetku, finanční nebo majetkové újmy, přerušením činnosti, poškozením pověsti, únikem know-how a podobně)	zaměstnanci, žadatelé o uplatnění práv, osobách, vůči nimž správce plní povinnosti vyplývající z nařízení GDPR, osobách zapojených nebo řešených v rámci bezpečnostních incidentů, zprostředkovatelích, jiných externích subjektech (např. konzultantech, auditorech, právnících, pokud jsou pozváni k řešení určité problematiky), zaměstnancích orgánů na základě zvláštních právních předpisů (např. zaměstnancích dozorčího orgánu v rámci konzultační, kontrolní činnosti) a dalších.	• osobní údaje (běžné - identifikační, kontaktní, ale mohou být v souladu s charakterem řešené záležitosti doplněny o další nezbytné údaje různé povahy – například přihlašovací údaje, údaje týkající se chování uživatele/pachatele (např. přihlašovací a odhlašovací protokoly, aktivity), údaje nezbytné pro ověření totožnosti osoby, která požádala o uplatnění práva, údaje vyplývající z porušení interních předpisů (např. obcházení bezpečnostních nastavení a podobně)	podle interní politiky, (většina záznamů se uchovává 3 roky a méně, záznamy o vymazání nebo obsahující smlouvy 5 let, některé záznamy trvale – například ty, které se týkají řešení bezpečnostních incidentů, hodnocení dopadu, informování subjekty údajů atd.)	pověřenec, Úřad pro ochranu osobních údajů, policie, jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
Soudní spory – můžeme zpracovávat vaše osobní údaje k prokazování, uplatňování nebo obhajobě právních nároků v rámci soudních sporů, a to na základě zákonné povinnosti a/nebo oprávněného zájmu	fyzické osoby – správce a zpracovatele, oprávněné osoby správců a zpracovatelů, subjekty údajů, jiné fyzické osoby v postavení účastníků řízení	osobní údaje (zejména identifikační, kontaktní a další osobní údaje zjištěné nebo poskytnuté v průběhu trvání soudních sporů). Citlivost údajů je určena předmětem soudního sporu (například může dojít k zpracování údajů	po dobu nezbytnou k dosažení účelu	soudy, orgány činné v trestním řízení, jiný oprávněný subjekt

Název a popis činnosti správce - účel a právní základ, další důležitý fakt	Kategorie subjektů údajů	Kategorie osobních údajů	Doba uchovávání osobních údajů	Kategorie příjemců (externích)
		týkajících se uznání viny za trestné činy a přestupky)		
Evidence obchodních partnerů - můžeme zpracovávat vaše osobní údaje pro evidenci obchodních partnerů na základě smluvních a před smluvních vztahů a/nebo oprávněného zájmu.	obchodní partneři správce a zaměstnanci obchodního partnera, externí partneři skupiny firem.	běžné osobní údaje - identifikační a kontaktní údaje.	dobu trvání smluvního vztahu/spolupráce	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
Korporátní agenda - můžeme zpracovávat vaše osobní údaje v rámci evidence společníků za účelem plnění korporátních povinností správce vůči svým společníkům, a to na základě zákonné povinnosti	společníci ve společnosti	osobní údaje (běžné - identifikační, kontaktní, finanční údaje nezbytné pro plnění korporátních povinností), případně citlivé osobní údaje (o bezúhonnosti)	po dobu nezbytnou k dosažení účelu	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
Stížnosti – můžeme zpracovávat vaše osobní údaje v rámci řešení stížností, reklamací a podnětů na základě oprávněného zájmu	fyzické osoby – stěžovatelé	osobní údaje (běžné - identifikační, kontaktní, další údaje uvedené v rámci popisu okolností a vyplývající z charakteru stížnosti, reklamace, podnětu)	během řešení stížnosti nebo v případě průniku různých účelů může být tato doba změněna nebo přehodnocena	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
Propagace - zpracování vašich osobních údajů v rámci pozitivní propagace aktivit správce, pro dokumentační a prezentační účely (zejména zpracování identifikačních údajů, fotografií, dalších video/audio záznamů s osobními údaji, recenzí) na základě souhlasu nebo oprávněného zájmu	fyzické osoby zaznamenané pro pozitivní propagaci	osobní údaje (běžné - převážně identifikační, zachycené na fotografii, video/audio záznamu, a další související s projevy osobní povahy)	po ukončení účelu (obvykle po 5 letech) nebo po době uvedené ve souhlasu	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
Marketing - můžeme zpracovávat vaše osobní údaje pro účely marketingu (informování o novinkách, slevách a jiných marketingových nabídkách) na základě souhlasu nebo oprávněného zájmu	fyzické osoby – klienti, zákazníci, potenciální zákazníci	osobní údaje (identifikační, kontaktní, další informace související s nákupním chováním)	5 let	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
Soutěže - zpracování osobních údajů pro účast v soutěži na základě dobrovolného souhlasu osoby. V případě samostatně uděleného souhlasu může správce také zveřejňovat osobní údaje osoby jako vítěze v rozsahu a za podmínek uvedených ve souhlasu.	účastníci soutěže	osobní údaje (identifikační, kontaktní, další informace související s účastí v soutěži).	dva měsíce od ukončení soutěže, pokud zvláštní právní předpis neurčuje jinak. V případě samostatně uděleného souhlasu může správce také zveřejňovat osobní údaje subjektu údajů po dobu dvou týdnů	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy

Název a popis činnosti správce - účel a právní základ, další důležitý fakt	Kategorie subjektů údajů	Kategorie osobních údajů	Doba uchovávání osobních údajů	Kategorie příjemců (externích)
			od dne vyhodnocení soutěže	
Věrnostní program - můžeme zpracovávat vaše osobní údaje na základě poskytování věrnostního programu a to v rámci uděleného souhlasu	účastníci věrnostního programu	osobní údaje (identifikační, kontaktní, další informace související s využíváním věrnostního programu).	během období využívání věrnostního programu	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
Cookies - můžeme zpracovávat vaše osobní údaje pro poskytování a zlepšování služeb, vývoj nových služeb, ochranu uživatelů a zajištění efektivního vyhledávání a reklamy na základě vašeho souhlasu https://cookies.tipsport.cz/Pluso	uživatelé webové stránky provozovatele	Osobní údaje (běžné - umožňující přímou nebo nepřímou identifikaci, lokalizační údaje)	během platnosti uděleného souhlasu	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
AML (Anti-Money Laundering) - Zpracováváme vaše osobní údaje pro plnění práv a povinností právnických a fyzických osob při prevenci a odhalování legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, a to na základě zákonné povinnosti.	Fyzické osoby, na které se vztahuje zákon o prevenci legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu	Osobní údaje v nezbytném rozsahu pro splnění zákonné povinnosti.	10 let	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
Nahrávání hovorů (call centrum) - vaše osobní údaje zpracováváme za účelem zajištění schopnosti zaznamenávat a prokazovat přijetí a vyřízení požadavku v rámci předsmulvních a smluvních vztahů. Záznamy hovorů mohou být použity jako důkaz v případě reklamací, stížností nebo sporů souvisejících se zpracovatelskými činnostmi týkajícími se zpracování účetních dokladů a smluv, reklamací a prokazování, uplatňování nebo obhajování právních nároků na základě oprávněného zájmu	fyzické osoby – klienti, zákazníci a potenciální klienti.	osobní údaje, které dobrovolně poskytne volající osoba a jsou nezbytné nutné pro dosažení účelu	Po dobu nezbytnou k vyřízení požadavku, alt. může přecházet do jiných kategorií v návaznosti na způsob vyřízení	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
Elektronická komunikace - vaše osobní údaje můžeme zpracovávat v rámci elektronické komunikace (chat, e-mail) na základě oprávněného zájmu	fyzické osoby – klienti, zákazníci a potenciální zákazníci	osobní údaje běžné, umožňující komunikaci	Po dobu nezbytnou k vyřízení požadavku, alt. může přecházet do jiných kategorií v návaznosti na způsob vyřízení	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy
Peněženka - vaše osobní údaje mohou být zpracovávány pro platební styk, odvody, převody prostředků, nákup a prodej na základě smluvního a předsmulvních vztahu a zákonné povinnosti	fyzické osoby – klienti, zákazníci	finanční osobní údaje související s registrací	10 let	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy

Externí partner na základě smlouvy:

- Tipsport.net a.s., Politických vězňů 156, Centrum, 266 01 Beroun, IČO:28178653

Údaje z některých výše uvedených zpracovatelských operací se v příslušném případě a v nezbytném rozsahu mohou použít k prokazování, uplatňování nebo obhajobě našich právních nároků nebo právních nároků třetí strany (například poskytnutí údajů orgánům činným v trestním řízení, exekutorům, právníkům a podobně) v rámci soudních nebo mimosoudních řízení, vymáhání pohledávek a dalších. Některé získané osobní údaje (například potvrzení, záznamy, jiné doklady potvrzující danou skutečnost a podobně) se mohou uchovávat a používat jako „důkaz“ pro účely auditů, kontrol ze strany třetích stran, pro ověřování řádného plnění povinností správce v souladu s legislativními požadavky nebo jinými požadavky (například smluvními, sektorovými a podobně).

Vaše práva

Jako subjekt údajů, o níž zpracováváme osobní údaje, jsou upravena nařízením GDPR a zákonem o ochraně osobních údajů máte právo požadovat od správce přístup k osobním údajům, které o vás zpracováváme, na opravu (nebo doplnění) osobních údajů v případě, že jsou nepřesné či neúplné, na vymazání nebo omezení zpracování vašich osobních údajů, podat námitku proti zpracování osobních údajů, na neexistence rozhodování založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, na přenositelnost osobních údajů, na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů. Pokud nejste spokojeni s naší odpovědí nebo máte pocit, že jsme porušili vaše práva, nebo že zpracováváme vaše osobní údaje nespravedlivě nebo nezákonně, máte možnost podat stížnost nebo žádost o zahájení řízení u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

V Berouně dne 1.1.2024

1. Úvod

- (1) Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti **Pluso a.s.**, IČ: 065 23 269, se sídlem Politických vězňů 156/21, Beroun-Centrum, 266 01 Beroun, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 22903 (dále jen „**Společnost**“).
- (2) Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů (dále jen „**reklamace**“). Reklamační řád se vztahuje také na řešení stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností, např. nevhodné chování (dále jen „**stížnost**“). Pro klienta i stěžovatele se v tomto Reklamačním řádu používá souhrnné označení „**klient**“.

2. Obecné zásady

- (1) Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování stížností a reklamací klientů.
- (2) O všech přijatých stížnostech a reklamacích vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí stížnosti/reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.
- (3) Bližší informace o způsobu, jakým lze podávat stížnosti na porušení směrnice PSD2 včetně požadavků na informace požadované od stěžovatelů lze najít v Obecných pokynech k postupu podávání a vyřizování stížností na údajné porušení druhé směrnice o platebních službách (EBA/GL/2017/13).

3. Náležitosti reklamace

- (1) Je-li to možné, stížnost/reklamace obsahuje níže uvedené údaje:
 - jméno a příjmení / obchodní firmu klienta,
 - telefonní a e-mailový kontakt,
 - číslo nebo jiné označení smlouvy, pokud byla uzavřena,
 - identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje,
 - přesný důvod stížnosti/reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,
 - kopii smluvní dokumentace či jiné podklady, kterých se reklamace týká.
- (2) Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená klientem s úředně ověřeným podpisem.

4. Podání a průběh stížnosti/reklamace

- (1) Vady plnění je nutné uplatnit stížností/reklamací bez zbytečného odkladu poté, co klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Společnost nemá po uplynutí promlčecí (třileté) lhůty povinnost k náhradě škody.

- (2) Stížnost/reklamaci lze podat:
- písemně poštou na adresu sídla Společnosti;
 - písemně e-mailem na e-mailovou adresu podpora@pluso.cz.
- (3) Po doručení je stížnosti/reklamace předána k vyřízení pověřeným pracovníkům Společnosti.
- (4) Lhůta pro vyřízení stížnosti/reklamace činí 15 pracovních dnů. Vyřizování stížností/reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.
- (5) Brání-li Společnosti překážky nezávislé na její vůli vyřídit stížnost/reklamaci ve lhůtě podle odst. 4 bodu 4, sdělí klientovi v lhůtě 15 pracovních dnů tyto překážky a stížnost/reklamaci vyřídí nejpozději do 35 pracovních dnů od obdržení kompletní stížnosti/reklamace.
- (6) Stížnost/reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
- osoba, která podala stížnost/reklamaci, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
 - stížnost/reklamace se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
 - je podání stížnosti/reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
 - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
- Společnost písemně informuje klienta o tom, že jeho stížnost/reklamace nebyla přijata k vyřízení a o důvodu nepřijetí k vyřízení.
- (7) V případě, že je stížnost/reklamace týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude stížnosti/reklamace zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.
- (8) Pokud důvody pro odmítnutí stížnosti/reklamace uvedené v odstavci 6 nebo 7 odpadnou, Společnost stížnost/reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.
- (9) O výsledku řešení stížnosti/reklamace bude klient vyrozuměn prostřednictvím e-mailu či jiným způsobem sjednaným mezi ním a Společností (doporučený dopis). Za den doručení výsledku řešení stížnosti/reklamace se považuje den doručení e-mailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud e-mail nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.
- (10) Náklady na vyřízení stížnosti/reklamace nese Společnost.
- (11) Klient je oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na Kancelář finančního arbitra (www.finarbitr.cz) pro oblast služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
- (12) Klient se dále může obrátit na Českou národní banku (www.cnb.cz), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti v oblasti platebních služeb a poskytování služeb souvisejících s kryptoaktivy.
- (13) V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

5. Závěrečná ustanovení

- (1) Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny klienty Společnosti, jakož i pro všechny její pracovníky.
- (2) Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách Společnosti www.pluso.cz a v sídle Společnosti.



Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. ledna 2024.