

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PLUSO A.S.

Pluso a.s.,

IČ: 065 23 269,

sídlem Politických vězňů 156/21, 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, LEI: 315700GXG7KIZFLV9R66, se sídlem Politických vězňů 156/21, 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“) a služby spojené s kryptoaktivy podle článku 3 bodu 16) písm. a), c), d) a j) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114 ze dne 31. května 2023, o trzích kryptoaktiv (dále jen „Nařízení MiCA“) (dále jen „služby spojené s kryptoaktivy“). Orgánem dohledu v oblasti platebních služeb i v oblasti služeb spojených s kryptoaktivy je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1. Platnost oprávnění k poskytování platebních služeb a služeb spojených s kryptoaktivy 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.** Předmětem smluvního vztahu je poskytování platebních služeb a služeb spojených s kryptoaktivy prostřednictvím internetu.
- 1.5.** Tyto Podmínky:
 - 1.5.1.** v části A a části E upravují obecně vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem při poskytování všech služeb;
 - 1.5.2.** v části B upravují výlučně vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem při poskytování platebních služeb;
 - 1.5.3.** v části C upravují výlučně vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem při poskytování služby úschovy kryptoaktiv;
 - 1.5.4.** v části D upravují výlučně vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem při poskytování služby směny kryptoaktiv.

2. NAVÁZÁNÍ SMLUVNÍHO VZTAHU S PLUSO

- 2.1.** Klient výslovně bere na vědomí, že navázání smluvního vztahu s Poskytovatelem proběhne výhradně elektronickou formou, jakož i že následné poskytování služeb bude probíhat výhradně prostřednictvím internetu (navázání smluvního vztahu dále jen jako „registrace“).
- 2.2.** Registrovat se a stát se Klientem může pouze fyzická osoba, která kumulativně splňuje alespoň tyto základní podmínky:
- 2.2.1. dovršila 18 let věku;
 - 2.2.2. 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“);
 - 2.2.3. 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;
 - 2.2.4. bezvýhradně souhlasí s těmito Podmínkami a všemi jejich přílohami.
- 2.3.** Smluvní vztah 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 Pluso 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 odeprýt dočasně i trvale přístup ke všem svým službám, pokud budou zjištěny nepravdivé údaje.
- 2.6.** Proces registrace zahrnuje rovněž 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. Informování o změnách může Klient provést kontaktováním podpory následujícími způsoby:
- telefonicky;
 - poštou; nebo
 - e-mailem;
- na kontakty uvedené v článku 18.1 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 u Chance, nemá vliv na úpravu dle předchozí věty.

3. PŘÍSTUP K ÚČTU

- 3.1.** Účet Pluso slouží jako platební účet Klienta a jako účet, prostřednictvím kterého jsou poskytovány služby spojené s kryptoaktivy (dále jen „účet Pluso“).
- 3.2.** 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.
- 3.3.** 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. Klient má povinnost zabezpečit své přihlašovací údaje a prostředky autentizace před zneužitím.
- 3.4.** Pokud Klient poruší svoji povinnost podle čl. 3.3 výše, nese Klient plnou odpovědnost za případné škody, které vzniknou v důsledku porušení povinnosti. Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za transakce provedené v rámci neoprávněného přihlášení v důsledku chyby Klienta vedoucí ke zneužití jeho přihlašovacích údajů.
- 3.5.** 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.
- 3.6.** 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.
- 3.7.** 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.

4. OMEZENÍ POUŽITÍ

- 4.1.** 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.
- 4.2.** Výslovně se zakazuje užití k jakémukoli nezákonnému jednání, zejména pak posílání a přijímání plateb jako protihodnoty 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.
- 4.3.** Dále se výslovně zakazují činnosti směřující k poškození funkce služeb a produktů Poskytovatele či zjevně šikanózní činnost zneužívající běžné funkcionality k nežádoucím činnostem.
- 4.4.** 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:

- 4.4.1. Klient oznámí odcizení nebo zneužití přístupových údajů do účtu Pluso;
 - 4.4.2. došlo k porušení těchto Podmínek, nebo obecně závazných právních předpisů;
 - 4.4.3. bude-li tento postup Poskytovateli nařízen orgánem veřejné moci;
 - 4.4.4. má Poskytovatel podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku Pluso.
- 4.5. O přijatých opatřeních Poskytovatel okamžitě informuje Klienta způsobem dle článku 18 těchto Podmínek. Poskytovatel je oprávněn neposkytnout informaci, pokud by informování mohlo zmařit účel opatření nebo bylo v rozporu s jinými obecně závaznými právními předpisy.
- 4.6. Jakmile pominou důvody opatření, Poskytovatel obnoví Klientovi možnost užívat účet Pluso.
- 4.7. Klient bere na vědomí, že v případě porušení obecně závazných právních předpisů bude takové porušení oznámeno příslušnému orgánu veřejné moci.

B. PLATEBNÍ SLUŽBY PLUSO

5. ÚČET PLUSO

- 5.1. Účet Pluso jakožto platební účet Klienta 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“).
- 5.2. Na svůj účet Pluso může Klient zaslat peníze následujícími způsoby:
- 5.2.1. převodem ze svého uživatelského konta u Tipsportu či Chance;
 - 5.2.2. prodejem kryptoaktiv za podmínek stanovených v části D těchto Podmínek;
 - 5.2.3. bankovním převodem ze svého účtu vedeného u banky mající sídlo či pobočku v České republice nebo na Slovensku;
 - 5.2.4. převodem od jiného Klienta Pluso, a to za podmínek stanovených v článku 6 těchto Podmínek.
- 5.3. Prostředky na účtu Pluso může Klient užít následujícími způsoby:
- 5.3.1. převést na své uživatelské konto u Tipsportu či Chance;
 - 5.3.2. zakoupit za ně kryptaaktiva za podmínek stanovených v části D těchto Podmínek;
 - 5.3.3. zaslat je jinému Klientovi Pluso, a to za podmínek stanovených v článku 6 těchto Podmínek;
 - 5.3.4. převést je na svůj tuzemský (viz článek 5.2.3) bankovní účet.
- 5.4. Transakce dle článku 5.2 může Klient provést pouze v té měně, v jaké je vedeno jeho uživatelské konto u Tipsportu či Chance. Změna či směna měny není v současné době možná.
- 5.5. Prostředky na účtu Pluso nejsou úročeny.
- 5.6. Bližší pokyny k dispozicím s prostředky na účtu Pluso jsou uvedeny přímo v příslušné sekci účtu, kde lze danou dispozici provést.
- 5.7. Prostředky Klienta jsou na účtu Pluso oddělené od majetku Poskytovatele a chráněné dle ZPS.

- 5.8. Platební transakce jsou na účtu Pluso prováděny bezodkladně za podmínek stanovených těmito Podmínkami a ve lhůtách dle článku 7 těchto Podmínek.
- 5.9. Ačkoli drtivá většina transakcí proběhne zpravidla okamžitě, je možné, že některé transakce proběhnou s určitým zpožděním, přičemž důvody zpoždění mohou být mj. i plnění zákonné povinnosti k ověření platby či technická omezení na straně třetích subjektů (zejm. bank či jiných platebních institucí).
- 5.10. Dispozice s peněžními prostředky na účtu Pluso může podléhat poplatkům, které jsou souhrnně rozepsány v příslušné příloze č. 1 – Sazebník poplatků.
- 5.11. 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.
- 5.12. 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.

6. PENĚŽENKA PLUSO

- 6.1. Tato část upravuje určitá specifika aplikace k účtu Pluso jakožto platebního prostředku ve smyslu § 2 odst. 1 písm. d) ZPS.
- 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 zaslaný na telefonní číslo zadané při registraci, není-li v Podmínkách stanoveno pro určité situace jinak.
- 6.6. Kromě způsobu popsaného v článku 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 článku 6.5 těchto Podmínek. V případě, že příjemce platby identifikovaný pomocí třetích stran není Klientem Pluso, 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. Tato část upravuje posílání peněžních prostředků mezi Klienty, nikoli kryptoaktiv.
- 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. PATEBNÍ PŘÍKAZY, LHŮTY K PROVEDENÍ, INFORMAČNÍ POVINNOST

- 7.1. Poskytovatel přijme pouze platební příkaz Klienta, který má řádně vyplněné veškeré povinné položky ve formuláři platebního příkazu v aplikaci.
- 7.2. Platební příkaz Klienta je Poskytovatelem přijat okamžikem jeho autorizace Klientem v aplikaci. Informace o přijetí a provedení platebního příkazu Klienta je uložena v aplikaci.
- 7.3. Platební příkaz Klienta bude Poskytovatelem proveden nejpozději následující pracovní den po dni jeho přijetí.
- 7.4. 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 Pluso 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.
- 7.5. Přijatý platební příkaz nelze Klientem odvolat.
- 7.6. 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 prostřednictvím aplikace, bude Klientovi informace poskytnuta nejpozději nejbližší pracovní den po dni, ve kterém byla přijata žádost nebo vznikl nárok na poskytnutí informace.
- 7.7. 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.
- 7.8. Klient je povinen oznámit informaci o zcizení přístupových oprávnění (profilu) umožňujících 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 pracovní dny od 9.00 do 17.00, dále je možné oznámení provést na 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.
- 7.9. 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.

- 7.10. Klient je povinen Poskytovateli neprodleně způsobem uvedeným v článku 18.1 oznámit nesprávně provedené platební transakce.
- 7.11. V případě nesprávného provedení platebního příkazu Klienta z viny Poskytovatele je Poskytovatel povinen uvést stav platebního účtu Klienta do stavu před vzniklou chybou.
- 7.12. 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 institucí svěřeny za účelem provedení platební transakce, Klientům.
- 7.13. 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.
- 7.14. 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.
- 7.15. 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, ve znění pozdějších předpisů, pohledávku z vkladu se zvláštním režimem. Poskytovatel splnil svou zákonnou povinnost dle § 41f odst. 2 zákona o bankách, ve znění pozdějších předpisů, 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.
- 7.16. 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. ÚSCHOVA KRYPTOAKTIV

8. POVAHA A POPIS SLUŽBY ÚSCHOVY

- 8.1. Poskytovatel poskytuje Klientovi službu úschovy a správy kryptoaktiv jménem zákazníka, spočívající v držbě kryptoaktiv jménem a na účet Klienta (dále jen „úschova kryptoaktiv“).
- 8.2. Poskytovatel neposkytuje úschovu nebo správu přístupových prostředků (např. soukromých kryptografických klíčů) umožňujících Klientovi přímý přístup ke

kryptoaktivům.

8.3. Služba úschovy kryptoaktiv je Klientovi poskytována Poskytovatelem primárně za účelem směny kryptoaktiv.

8.4. Tuto službu je oprávněn využít každý registrovaný Klient.

9. USCHOVÁVANÁ KRYPTOAKTIVA

9.1. Klient je oprávněn si u Poskytovatele uschovat jakékoliv kryptoaktivum, ke kterému je poskytována služba směny.

9.2. 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.

9.3. Klientovi není umožněno vykonávat práva spojená s kryptoaktivy.

9.4. V případě změn základní technologie distribuovaného registru nebo jakékoli jiné události, která pravděpodobně vytvoří nebo změní práva Klienta, Poskytovatel převede do úschovy Klienta veškerá kryptoaktiva nebo veškerá práva, jež byla nově vytvořena (na základě a v rozsahu pozic Klienta, a to v době, kdy daná změna nebo událost nastala). Klient je oprávněn tato kryptoaktiva vybrat způsobem uvedeným v článku 11.4 těchto Podmínek.

9.5. V případě ukončení podpory některého z kryptoaktiv, získání nepodporovaného kryptoaktiva (např. v důsledku rozdělení blockchainu), je Klient povinen provést výběr nepodporovaných kryptoaktiv z úschovy, nebo směnu za peněžní prostředky dle aktuálního kurzu, a to do lhůty stanovené ve výzvě. 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.

9.6. V případě uzavření účtu, jak na žádost Klienta, tak i ze strany Poskytovatele, se přiměřeně uplatní postup uvedený v článku 9.5 výše.

10. ZÁSADY ÚSCHOVY PRO KRYPTOAKTIVA

10.1. Zásady úschovy pro kryptoaktiva jsou uvedeny v příloze č. 6 těchto Podmínek.

10.2. Na žádost Klienta Poskytovatel poskytne Klientovi shrnutí zásad úschovy pro kryptoaktiva v elektronickém formátu.

11. VKLAD A VÝBĚR KRYPTOAKTIV Z ÚSCHOVY

11.1. Klient vkládá kryptoaktiva do úschovy u Poskytovatele prostřednictvím služby směny kryptoaktiv dle části D těchto Podmínek. Vklady kryptoaktiv z externích peněženek nebo jiných adres distribuovaného registru nejsou v současné době dostupné.

11.2. Kryptoaktivum je Klientovi připsáno na jeho účet, jakmile jej Poskytovatel obdrží, a to bez zbytečného odkladu. Klient bere na vědomí a souhlasí, že poskytovatel služby je oprávněn pozdržet připsání kryptoaktiv na účet Klienta v případech, kdy je to nezbytné ke splnění povinností podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1113 ze dne 31. května 2023 o informacích doprovázejících převody peněžních prostředků a některých kryptoaktiv (dále jen „TFR“), nebo jiných právních předpisů. Jedná se zejména o případy, kdy je zapotřebí provést další prověření, získání nebo ověření údajů o odesílateli, nebo příjemci kryptoaktiv, nebo v případě nesrovnalostí, neúplnosti poskytnutých informací.

11.3. Klient bere na vědomí, že v takových případech může být připsání kryptoaktiv pozdrženo do doby splnění veškerých požadovaných kontrol, případně může být převod kryptoaktiv vrácen zpět na adresu, z které byla kryptoaktiva zaslána. Klient se zavazuje uhradit Poskytovateli náklady spojené s vrácením kryptoaktiv na původní adresu.

11.4. Výběr kryptoaktiv na externí peněženku Klient iniciuje prostřednictvím zákaznické

podpory Poskytovatele. Poskytovatel převede kryptoaktiva na peněženku určenou Klientem bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 pracovních dnů od obdržení žádosti.

12. ODPOVĚDNOST V SOUVISLOSTI S ÚSCHOVOU KRYPTOAKTIV

- 12.1.** Poskytovatel nese odpovědnost za ztrátu kryptoaktiv, pokud ke ztrátě dojde v důsledku incidentu přičitatelného Poskytovateli. Odpovědnost Poskytovatele je omezena na tržní hodnotu ztraceného kryptoaktiva v době, kdy ke ztrátě došlo.
- 12.2.** Poskytovatel nenese odpovědnost za ztráty způsobené incidenty způsobenými nezávislými faktory, zejména technickými problémy distribuovaného registru mimo kontrolu Poskytovatele.
- 12.3.** Klient bere na vědomí, že Poskytovatel není účastníkem jakéhokoliv garančního fondu.

D. SMĚNA KRYPTOAKTIV

13. POVAHA A POPIS SLUŽBY SMĚNY

- 13.1.** Klient je oprávněn využít službu směny kryptoaktiv za finanční prostředky (nákup / prodej kryptoaktiv) (dále jen „směna kryptoaktiv“).
- 13.2.** Tuto službu je oprávněn využít každý registrovaný Klient.
- 13.3.** Poskytovatel při poskytování služby směny kryptoaktiv jedná vlastním jménem a na vlastní účet. Poskytovatel ke směně kryptoaktiv využívá vlastní kapitál, a proto je vlastníkem kryptoaktiv, která jsou předmětem směny, a v rámci vypořádání transakce převádí vlastnické právo ke směňovaným kryptoaktivům na Klienta.
- 13.4.** Cena kryptoaktiva je stanovena metodikou pro stanovení ceny kryptoaktiv při směně, která je popsána v příloze č. 1 – Sazebník poplatků.
- 13.5.** Za účelem transparentnosti Poskytovatel zveřejňuje souhrnné informace o objemech transakcí a jejich cenách za daný den.
- 13.6.** Klienti mohou nakupovat a prodávat kryptoaktiva za peněžní prostředky v podobě českých korun (CZK) či eur (EUR) – vždy dle měny, ve které je veden jejich účet – a naopak.
- 13.7.** Poskytovatel uchovává záznamy o všech službách, činnostech, pokynech a transakcích spojených s kryptoaktivy, které Klientovi poskytují. Tyto záznamy Poskytovatel uchovává po dobu pěti let, popřípadě po dobu až sedmi let, pokud o to Česká národní banka jako příslušný orgán před uplynutím uvedených pěti let požádá. Poskytovatel tyto záznamy Klientovi na jeho žádost poskytne bez zbytečného odkladu.

14. PROCES UDĚLENÍ KONEČNÉHO POKYNU KE SMĚNĚ A UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 14.1.** Klient je oprávněn zadávat Poskytovateli pokyny ke směně kryptoaktiv prostřednictvím uživatelského rozhraní.
- 14.2.** Nabídka aktuálně směňovaných kryptoaktiv je zveřejněna Poskytovatelem prostřednictvím jeho uživatelského rozhraní zde: <https://www.tipsport.cz/pluso>.
- 14.3.** Po výběru kryptoaktiva je Klientovi zobrazena indikativní nabídka, v rámci které Klient může vyplnit množství kryptoaktiva, které chce koupit, prodat nebo směnít. V rámci indikativní nabídky jsou uvedeny minimální a maximální hodnoty směny pro jeden nákup.
- 14.4.** Nákup kryptoaktiv lze provést vždy jen s kladným zůstatkem na účtu Pluso, a to maximálně do výše tohoto kladného zůstatku. Prodej a směna kryptoaktiv lze provést vždy jen do výše uložených kryptoaktiv Klienta u Pluso.
- 14.5.** Poskytovatel na základě tohoto pokynu předloží Klientovi závaznou nabídku směny s garantovanou cenou a objemem. Tato nabídka je platná po dobu 8 vteřin od jejího zobrazení Klientovi, nedojde-li v této době ke změně ceny kryptoaktiva u dodavatele Poskytovatele o více než 1,5 %. V takovém případě Poskytovatel zobrazí novou nabídku.

- 14.6. Potvrzením závazné nabídky se stává pokyn Klienta ke směně konečný, čímž mezi Klientem a Poskytovatelem dochází k uzavření závazné smlouvy o směně kryptoaktiv.
- 14.7. Zvolené množství a druh kryptoaktiva nelze po provedení transakce s ohledem na jejich povahu reklamovat, Klient je proto povinen dbát přesného zadání těchto údajů.
- 14.8. V případě, že se tržní cena směňovaného kryptoaktiva v čase mezi přijetím objednávky a jejím vypořádáním odchýlí o více než 10 % od ceny kryptoaktiva získané u dodavatele Poskytovatele:
- (a) v neprospěch Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy jednostranně odstoupit;
 - (b) ve prospěch Poskytovatele, je Poskytovatel povinen Klientovi rozdíl doplatit.
- 14.9. Poskytovatel může dále odmítnout pokyn ke směně zejména v následujících situacích:
- (a) Pluso nemá dostatečnou likviditu k vypořádání pokynu ke směně; nebo
 - (b) existuje důvodné podezření na manipulaci trhu nebo jiné porušení platných pravidel.
- 14.10. O postupu podle článku 14.9 výše bude Klient bez zbytečného odkladu informován.
- 14.11. Poskytovatel neodpovídá za případné škody vzniklé v důsledku neprovedení směny v důsledku technické chyby, změny právních předpisů nebo zásahu vyšší moci.

15. VYPOŘÁDÁNÍ SMĚNY KRYPTOAKTIV

- 15.1. Po uzavření smlouvy o směně Poskytovatel bez zbytečného odkladu převede kryptoaktivum do úschovy třetí strany pověřené úschovou a správou části kryptoaktiv jménem Klientů.
- 15.2. Současně Poskytovatel zaznamená transakci v rejstříku pozic za podmínek uvedených v zásadách úschovy pro kryptoaktiva.
- 15.3. Po vypořádání pokynu ke směně je Klientovi do aplikace bez zbytečného odkladu zasláno potvrzení o vypořádání směny kryptoaktiv.

16. ZÁKAZ ZNEUŽITÍ TRHU

- 16.1. Klient se zavazuje zdržet se jakéhokoli jednání, které by mohlo představovat manipulaci s trhem, zneužití trhu nebo jiné jednání v rozporu s povinnostmi stanovenými v hlavě VI Nařízení MiCA (články 87 až 98), které vymezují zákaz manipulace s trhem, zneužití neveřejných informací a ostatních praktik vedoucích k narušení integrity trhu s kryptoaktivy v Evropské unii. Klient zejména nesmí provádět transakce za účelem ovlivnění ceny, šířit nepravdivé či zavádějící informace ani se zapojovat do jakýchkoli praktik zakázaných touto legislativou.

17. UPOZORNĚNÍ NA RIZIKA SPOJENÁ S KRYPTOAKTIVY

- 17.1. Klienti berou na vědomí, že:
- (a) obchodování s kryptoaktivy je spojeno s rizikem, neboť hodnota jednotlivých aktiv může v čase dramaticky kolísat. S tím souvisí i skutečnost, že Pluso může zaručit cenu nákupu/prodeje/směny vždy jen po dobu intervalu několika sekund zobrazeného vždy na obrazovce. Po uplynutí daného intervalu může dojít ke změně ceny; a
 - (b) výkonnost, růst nebo jiné dosavadní výsledky vybraných kryptoaktiv nebo jakýchkoli transakcí uskutečněných prostřednictvím této služby nejsou zárukou budoucích cen a výnosů.
- 17.2. Poskytovatel nezaručuje, že služba směny kryptoaktiv bude dostupná nepřerušeně a za všech okolností. Vyhrazuje si proto možnost dle svého uvážení tyto služby kdykoli pozastavit či zrušit, a to i bez předchozího upozornění. Klient bere na vědomí, že mu nenáleží z titulu pozastavení či úplného zrušení těchto služeb žádná náhrada.

- 17.3.** Poskytovatel rovněž tímto upozorňuje, že ceny jsou určovány výhradně nabídkou jeho dodavatelů, což v praxi může znamenat, že může nastat situace, že některé transakce mohou být Poskytovatelem odmítnuty, pokud dodavatelé nejsou schopni Poskytovateli zajistit likviditu pro daný obchod.
- 17.4.** Klient bere na vědomí, že Poskytovatel za Klientem držená kryptoaktiva neodvádí žádnou daň, neboť tato povinnost leží výhradně na Klientovi samotném.
- 17.5.** Veškeré informace, sdělení, názory či materiály poskytnuté Poskytovatelem Klientovi v rámci poskytovaných služeb mají pouze obecný informativní charakter a nepředstavují poradenství týkající se kryptoaktiv podle Nařízení MiCA. Poskytovatel v žádném případě nenese odpovědnost za investiční rozhodnutí Klienta učiněné na základě informací získaných od Poskytovatele.

E. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

18. ZPŮSOB KOMUNIKACE

- 18.1.** Vzájemná komunikace mezi Klientem a Poskytovatelem bude probíhat v jazyce českém nebo slovenském 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 156/21, 266 01 Beroun;
 - e-mailová adresa;
 - telefonicky na tel č.: +420 233 090 803.
- 18.2.** 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.
- 18.3.** 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.
- 18.4.** 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.

19. TRVÁNÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 19.1.** Smluvní vztah je navázán na dobu neurčitou.
- 19.2.** 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 výchylkách 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.

19.3. V případě zájmu o odstoupení od smlouvy (vyjma výslovně zakázaných případů) má Klient možnost zaslat Poskytovateli odstoupení od smlouvy v písemné formě způsobem uvedeným v článku 18 těchto Podmínek, nejedná-li se o případ ve smyslu § 1837 občanského zákoníku, 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.

19.4. 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 18 těchto Podmínek.

19.5. 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.

19.6. V případě uzavření účtu ze strany Poskytovatele, zejm. v návaznosti na porušení těchto Podmínek, uplatní se obdobně článek 19.5 těchto Podmínek, vyjma případů, kdy si obecně závazné předpisy či orgán veřejné moci vyžádají odlišný postup.

19.7. 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.

19.8. Poskytovatel si dále výslovně vyhrazuje právo ukončit smluvní vztah s Klientem v případě, že:

19.8.1. Klient se ocitne v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon); nebo

19.8.2. Klient přestane být klientem Tipsportu nebo Chance; nebo

19.8.3. Klient odmítne návrh změny Podmínek podle článku 20.3 těchto Podmínek.

19.9. Po zahájení procesu vedoucího k uzavření účtu jej nebude možné využívat k přístupu ke službám Poskytovatele.

19.10. 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 nesplacené pohledávky Poskytovatele za Klientem se okamžikem zániku smluvního vztahu z titulu těchto Podmínek stávají splatnými.

19.11. 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.

20.1. 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 pro platební služby

Příloha č. 4 – Reklamační řád pro kryptoaktiva

Příloha č. 5 – Vzorový formulář reklamace

Příloha č. 6 – Zásady úschovy pro kryptoaktiva

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

20.3. 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 má Klient právo smluvní vztah s Poskytovatelem bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět.

20.4. 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.

20.5. Klient bere na vědomí a dává Poskytovateli výslovné svolení provést sloučení, reorganizaci, oddělení, 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.

20.6. 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>.

20.7. V případě porušení pravidel poskytování platebních služeb či služeb spojených s kryptoaktivy Poskytovatelem, je subjektem věcně příslušným pro mimosoudní řešení sporů kancelář Finančního arbitra (<https://finarbitr.cz/>). Kontaktní údaje: Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, tel.: +420 257 042 070, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, ID datové schránky: qr9ab9x.

20.8. Klient je rovněž oprávněn podat stížnost České národní bance, 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, která je orgánem dohledu nad činností poskytovatelů finančních služeb. Česká národní banka však nemá kompetence rozhodnout spor mezi Klientem a Poskytovatelem.

20.9. Tyto Podmínky i celý smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí výhradně právním řádem České republiky a případné spory budou řešeny před českými soudy jako soudy s výlučnou pravomocí, pokud není stanoveno jinak v souladu s platnými právními předpisy na ochranu spotřebitelů. Tímto však nejsou dotčena kogentní ustanovení práva

členského státu, ve kterém má druhá smluvní strana obvyklý pobyt, pokud tak vyžadují přímo použitelné právní předpisy Evropské unie.

20.10. Tyto Podmínky včetně jejich součástí a příloh jsou platné a účinné od 27. května 2026, přičemž jsou k dispozici na webu www.pluso.cz.

V Berouně dne 26. března 2026.

Příloha č. 1 – Sazebník poplatků

Sazebník poplatků

Služba převodu finančních prostředků

Služba převodu finančních prostředků (platby) mezi Klienty ve smyslu článku 6 Podmínek je zpoplatněna:

- (a) poplatkem **ve výši 1 % z hodnoty platby** v případě využití e-mailové adresy či telefonního čísla coby jedinečného identifikátoru. Tento poplatek je 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 Poskytovateli) a druhému Klientovi na jeho účet Pluso bude připsáno 100 Kč.

- (b) poplatkem **ve výši 5 % z hodnoty platby** v případě využití identifikátorů zajištěných pomocí třetích stran. 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).

Výběr kryptoaktiv

V případě výběru kryptoaktiv z úschovy je Klient Poskytovatele **povinen uhradit veškeré náklady**, které Poskytovatel bude povinen v souvislosti s výběrem za Klienta uhradit. Tyto náklady budou Klientovi vyčísleny před potvrzením výběru kryptoaktiv.

Ostatní poskytované služby

Kromě výše uvedených poplatků jsou veškeré služby nabízené Poskytovatelem poskytovány **Zdarma**.

Metodika pro stanovení ceny kryptoaktiv při směně

V případě poskytování služby směny kryptoaktiv za peněžní prostředky si Poskytovatel připočítává marži ve výši 1,5 % k ceně kryptoaktiva, za kterou by jej nakoupil/prodal u svého dodavatele v době zobrazení nabídky Klientovi.

Příklad: V případě, že cena kryptoaktiva s marží 1,5 % je u poskytovatele likvidity k okamžiku zobrazení nabídky 1 000 Kč, je Klientovi zobrazena a fixována nabídka ke koupi kryptoaktiva za 1 015 Kč (1 015 Kč je cena směňovaného kryptoaktiva, z toho 15 Kč představuje marži Poskytovatele).

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: 06523269, 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 uchování 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,	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	• 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	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

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)	problematiky), zaměstnancích orgánů na základě zvláštních právních předpisů (např. zaměstnancích dozorčího orgánu v rámci konzultační, kontrolní činnosti) a dalších.	z porušení interních předpisů (např. obcházení bezpečnostních nastavení a podobně)		
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.	doba 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 předmluvních a smluvních vztahů. Záznamy hovorů mohou být použity jako důkaz v případě reklamací, stížností nebo sporů souvisejících se zpracovatelskými činnostmi týkajícími se zpracování účetních	fyzické osoby – klienti, zákazníci a potenciální klienti.	osobní údaje, které dobrovolně poskytne volající osoba a jsou nezbytně nutné pro dosažení účelu	Po dobu nezbytnou k vyřízení požadavku, alt. může přecházet do jiných kategorií v návaznosti na	jiný oprávněný subjekt, externí partner na základě smlouvy

dokladů a smluv, reklamací a prokazování, uplatňování nebo obhajování právních nároků na základě oprávněného zájmu			způsob vyřízení	
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 předmluvního 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, IČ: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 němž zpracováváme osobní údaje, jsou Vaše práva 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, podání námítky proti zpracování osobních údajů, na neexistenci 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 26. března 2026

Příloha č. 3 – Reklamační řád pro platební služby

Reklamační řád pro platební služby

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 týkají.
- (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 (tříleté) 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 stížnost/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 zjevně 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 stížnost/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 padl.
- (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 spojených 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 27. května 2026.

Příloha č. 4 – Reklamační řád pro kryptoaktiva

Reklamační řád pro kryptoaktiva

1. Úvod

- (1) Tento Reklamační řád pro kryptoaktiva stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací 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**“), v případech, kdy se klient domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů („**reklamace**“) ve vztahu ke službám spojeným s kryptoaktivy.
- (2) Reklamační řád pro kryptoaktiva se vztahuje i na stížnosti, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností (např. nepřiměřené chování vůči klientovi). Pro klienta i stěžovatele se v tomto vnitřním předpise používá souhrnné označení „**klient**“.
- (3) Stížnosti/reklamace jsou vyřizovány bezplatně.

2. Způsob podávání a forma reklamace/stížnosti

- (1) Společnost přijímá reklamace/stížnosti následujícími způsoby:
 - (a) písemně na adresu sídla Společnosti;
 - (b) písemně na e-mailovou adresu: podpora@pluso.cz.
- (2) Klient může podat reklamaci/stížnost v českém, slovenském nebo anglickém jazyce.
- (3) Klient má možnost podat reklamaci/stížnost prostřednictvím reklamačního formuláře, který tvoří přílohu č. 5 VOP. Použití reklamačního formuláře však není povinné.

3. Náležitosti reklamace/stížnosti

- (1) Reklamace/stížnost musí obsahovat:
 - (a) osobní údaje reklamujícího;
 - (b) odkaz na službu spojenou s kryptoaktivy nebo na smlouvu, které se reklamace týká;
 - (c) popis obsahu reklamace;
 - (d) datum (data) skutečností, které vedly k podání reklamace;
 - (e) popis způsobené škody, ztráty nebo újmy (je-li to relevantní); a
 - (f) další připomínky nebo relevantní informace (je-li to relevantní).

4. Přijetí reklamace

- (1) Společnost vyhodnotí, zda jsou obdržené informace v podané reklamaci kompletní a správné, případně vyzve stěžovatele k doplnění či upřesnění, a to v rámci urychlení ideálně emailem. Následně bez zbytečného odkladu předá příslušnou reklamaci/stížnost odpovědné osobě příslušného oddělení.
- (2) Po této počáteční kontrole informuje klienta o přijetí jeho reklamace.

5. Výjimky z přijetí reklamace/stížnosti

- (1) Společnost reklamaci/stížnost nemůže přijmout, pokud:
 - (a) nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace/stížnosti, a to ani v dodatečně lhůtě, kterou Společnost poskytla pro doplnění nebo opravu podání;
 - (b) ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve

věci rozhodl;

- (c) osoba, která podala reklamaci či stížnost, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nepoužitelné plné moci;
 - (d) reklamační či stížnost se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti;
 - (e) je podání reklamační či stížnosti zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností;
 - (f) uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
- (2) Pokud důvody pro odmítnutí reklamační uvedené v odstavci 5(1) odpadnou, Společnost reklamační vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.

6. Lhůty pro uplatnění reklamační/stížnosti klientem

- (1) Vady plnění je nutné uplatnit reklamaci 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.
- (2) Právo na náhradu škody může klient u Společnosti uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá.
- (3) Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.

7. Lhůty pro vyřízení reklamační/stížnosti

- (1) Společnost učiní rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamační bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 30 dnů od data obdržení reklamační, nedohodne-li se s klientem jinak.
- (2) Lhůta pro opravu či doplnění reklamační není do výše uvedené lhůty započtena.
- (3) Ve výjimečných případech, kdy Společnost není schopna výše uvedený časový rámec dodržet, Společnost bez zbytečného odkladu informuje klienta o důvodech zpoždění a uvede datum očekávaného vydání rozhodnutí.
- (4) Lhůta pro vyřízení reklamační začíná běžet dnem doručení reklamační do sídla Společnosti.

8. Způsob vyřízení reklamační/stížnosti

- (1) Společnost je povinna klientovi vydat písemné potvrzení o tom, že reklamační byla přijata.
- (2) O výsledku řešení reklamační či stížnosti bude klient vyrozuměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamační či stížnosti se považuje den doručení emailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud email 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.
- (3) Náklady na vyřízení reklamační nese Společnost. Náklady klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamační nese klient.

9. Rozhodování sporů týkajících se reklamací/stížností

- (1) 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.
- (2) 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 spojených s kryptoaktivy.
- (3) Ve věci týkající se ochrany soukromí a osobních údajů, se uživatel může obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz), Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7, tel: +420 234 665 800, email: posta@uoou.cz, ID datové schránky: qkbaa2n.



- (4) V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 27. května 2026.

Příloha č. 5 – Vzorový formulář reklamace

PODÁNÍ REKLAMACE (k zaslání poskytovateli služeb spojených s kryptoaktivy zákazníkem)

1.a Osobní údaje reklamujícího

PŘÍJMENÍ	JMÉNO			ODKAZ NA ZÁKAZNÍKA (POKUD JE MOŽNÉ)

ADRESA: ULICE, Č.P., PATRO	POŠTOVNÍ SMĚROVACÍ ČÍSLO	MĚSTO	ZEMĚ

TELEFONNÍ ČÍSLO		E-MAIL	

1.b Kontaktní údaje (pokud se liší od 1.a)

PŘÍJMENÍ	JMÉNO

ADRESA: ULICE, Č.P., PATRO	POŠTOVNÍ SMĚROVACÍ ČÍSLO	MĚSTO	ZEMĚ

TELEFONNÍ ČÍSLO		E-MAIL	

2.a Osobní údaje právního zástupce reklamujícího (pokud je to relevantní) (plná moc nebo jiný úřední dokument jako doklad o jmenování zástupce)

PŘÍJMENÍ/ NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	JMÉNO	REGISTRAČNÍ ČÍSLO A LEI (POKUD JE PŘIDĚLENO)

ADRESA: ULICE, Č.P., PATRO (pro právnické osoby adresa sídla)	POŠTOVNÍ SMĚROVACÍ ČÍSLO	MĚSTO	ZEMĚ

TELEFONNÍ ČÍSLO	E-MAIL

2.b Kontaktní údaje (pokud se liší od 2.a)

PŘÍJMENÍ/NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	JMÉNO

ADRESA: ULICE, Č.P., PATRO (pro právnické osoby adresa sídla)	POŠTOVNÍ SMĚROVACÍ ČÍSLO	MĚSTO	ZEMĚ

TELEFONNÍ ČÍSLO	E-MAIL

3. Informace o reklamaci

3.a Úplný odkaz na službu spojenou s kryptoaktivy nebo na smlouvu, které se reklama týká (tj. název poskytovatele služby spojené s kryptoaktivy, referenční číslo této služby nebo jiné odkazy na příslušné transakce...)

--

3.b Popis obsahu reklamace

--

Poskytněte prosím dokumentaci dokládající uvedené skutečnosti.

3.c Datum (data) skutečností, které vedly k podání reklamace

--

3.d Popis způsobené škody, ztráty nebo újmy (je-li to relevantní)

--

3.e Další připomínky nebo relevantní informace (je-li to relevantní)

--

V _____(místo) dne _____(datum)

PODPIS

REKLAMUJÍCÍ/PŘÁVNÍ ZÁSTUPCE REKLAMUJÍCÍHO

Poskytnutá dokumentace (zaškrtněte příslušné políčko):

Plná moc nebo jiný relevantní dokument	☐
Kopie smluvních dokumentů týkajících se investic, jichž se reklamační týká	☐
Další dokumenty dokládající reklamační:	☐

PODANIE REKLAMÁCIE

(na zaslanie poskytovateľovi služieb spojených s kryptoaktívami zákazníkom)

1.a Osobné údaje reklamujúceho

PRIEZVISKO	MENO			ODKAZ NA ZÁKAZNÍKA (AK JE TO MOŽNÉ)

ADRESA: ULICA, Č. P., POSCHODIE	POŠTOVÉ SMEROVACIE ČÍSLO	MESTO	ZEM

TELEFÓNNE ČÍSLO		E-MAIL	

1.b Kontaktné údaje (ak sa líšia od 1.a)

PRIEZVISKO	MENO

ADRESA: ULICA, Č. P., POSCHODIE	POŠTOVÉ SMEROVACIE ČÍSLO	MESTO	ZEM

TELEFÓNNE ČÍSLO		E-MAIL	

2.a Osobné údaje právneho zástupcu reklamujúceho (ak je to relevantné) (splnomocnenie alebo iný úradný dokument ako doklad o ustanovení zástupcu)

PRIEZVISKO / NÁZOV PRÁVNICKEJ OSOBY	MENO	REGISTRAČNÉ ČÍSLO A LEI (AK JE PRIDELENÉ)

ADRESA: ULICA, Č. P., POSCHODIE (pre právnické osoby adresa sídla)	POŠTOVÉ SMEROVACIE ČÍSLO	MESTO	ZEM

TELEFÓNNE ČÍSLO		E-MAIL	
-----------------	--	--------	--

2.b Kontaktné údaje (ak sa líšia od 2.a)

PRIEZVISKO / NÁZOV PRÁVNICKEJ OSOBY	MENO

ADRESA: ULICA, Č. P., POSCHODIE (pre právnické osoby adresa sídla)	POŠTOVÉ SMEROVACIE ČÍSLO	MESTO	ZEM

TELEFÓNNE ČÍSLO		E-MAIL	
-----------------	--	--------	--

3. Informácie o reklamácií

3.a Úplný odkaz na službu spojenú s kryptoaktívami alebo na zmluvu, ktorej sa reklamácia týka (t. j. názov poskytovateľa služby spojené s kryptoaktívami, referenčné číslo tejto služby alebo iné odkazy na príslušné transakcie...)

--

3.b Opis obsahu reklamácie

--

Poskytnite prosím dokumentáciu preukazujúcu uvedené skutočnosti.

3.c Dátum (dátumy) skutočností, ktoré viedli k podaniu reklamácie

--

3.d Opis spôsobenej škody, straty alebo ujmy (ak je to relevantné)

--

3.e Ďalšie pripomienky alebo relevantné informácie (ak je to relevantné)

--

V _____ (miesto) dne _____ (dátum)

PODPIS

REKLAMUJÚCI / PRÁVNÝ ZÁSTUPCA REKLAMUJÚCEHO

Poskytnutá dokumentácia (zaškrtnite príslušné políčko):

Splnomocnenie alebo iný relevantný dokument	☐
Kópia zmluvných dokumentov týkajúcich sa investícií, ktorých sa reklamácia týka	☐
Ďalšie dokumenty preukazujúce reklamáciu:	☐

SUBMISSION OF A COMPLAINT

(to be sent by the client to the crypto-asset service provider)

1.a Personal data of the complainant

LAST NAME	FIRST NAME			CLIENT REFERENCE (IF AVAILABLE)

ADDRESS: STREET, NUMBER, FLOOR	POSTCODE	CITY	COUNTRY

TELEPHONE		E-MAIL	

1.b Contact details (if different from 1.a)

LAST NAME	FIRST NAME

ADDRESS: STREET, NUMBER, FLOOR	POSTCODE	CITY	COUNTRY

TELEPHONE		E-MAIL	

2.a Personal data of the legal representative (if applicable) (a power of attorney or other official document as proof of the appointment of the representative)

LAST NAME/LEGAL ENTITY NAME	FIRST NAME	REGISTRATION NUMBER AND LEI (IF AVAILABLE)

--	--	--

ADDRESS: STREET, NUMBER, FLOOR (for firms registered office)	POSTCODE	CITY	COUNTRY

TELEPHONE		E-MAIL	
-----------	--	--------	--

2.b Contact details (if different from 2.a)

LAST NAME/LEGAL ENTITY NAME	FIRST NAME

ADDRESS: STREET, NUMBER, FLOOR (for firms registered office)	POSTCODE	CITY	COUNTRY

TELEPHONE		E-MAIL	
-----------	--	--------	--

3. Information about the complaint

3.a Full reference of the crypto-asset service or agreement to which the complaint relates (i.e. name of the crypto-asset service provider, crypto-asset service reference number, or other references of the relevant transactions...)

--

3.b Description of the complaint's subject-matter

Please provide documentation supporting the facts mentioned.

3.c Date(s) of the facts that have led to the complaint

3.d Description of damage, loss or detriment caused (where relevant)

3.e Other comments or relevant information (where relevant)

In _____ (place) on _____ (date)

SIGNATURE



COMPLAINANT/LEGAL REPRESENTATIVE

Documentation provided (please check the appropriate box):

Power of attorney or other relevant document	
Copy of the contractual documents of the investments to which the complaint relates	
Other documents supporting the complaint:	

Příloha č. 6 – Zásady úschovy pro kryptoměna

Zásady úschovy pro kryptoměna

1. Úvod

- (1) Tyto zásady úschovy pro kryptoměna stanoví pravidla a postupy pro zajištění úschovy a kontroly uschovaných kryptoměn 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 „**Poskytovatel**“).
- (2) Tyto zásady minimalizují riziko ztráty kryptoměn zákazníků nebo práv spojených s těmito kryptoměnami v důsledku podvodu, kybernetických hrozeb nebo nedbalosti.

2. Segregace a úschova kryptoměn

- (1) Kryptoměna Klienta jsou držena odděleně od kryptoměn Poskytovatele.
- (2) Kryptoměna Klienta jsou spravována v rámci souhrnné peněženky vázané na příslušný blockchainový protokol, nicméně sledována jsou individuálně prostřednictvím interní evidence (tzv. registru pozic) Poskytovatele, který zajišťuje zachování integrity každého svěřeného kryptoměna Klienta.
- (3) Za účelem vyšší bezpečnosti a efektivity vede Poskytovatel klientská kryptoměna na třech oddělených a na sobě nezávislých peněženkách:
 - (a) „Subcustody u Coinmate“ - za účelem zefektivnění a zrychlení vypořádání při poskytování služby směny kryptoměn Poskytovatel pověřil úschovou a správou části kryptoměn jménem zákazníků třetí stranu, a to společnost Coinmate a.s., IČ: 140 71 711, se sídlem Pernerova 697/35, Karlín, 186 00 Praha 8, (dále jen „Coinmate“). Společnost Coinmate disponuje povolením k poskytování úschovy a správy kryptoměn jménem zákazníků jako poskytovatel služeb souvisejících s kryptoměnami v souladu s článkem 59 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114 ze dne 31. května 2023 o trzích kryptoměn a o změně nařízení (EU) č. 1093/2010 a (EU) č. 1095/2010 a směrnic 2013/36/EU a (EU) 2019/1937 (dále jen „Nařízení MiCA“). Způsob výběru společnosti Coinmate je popsán níže;
 - (b) „Warm peněženka“ – jedná se o peněženku, která představuje hlavní úložiště klientských kryptoměn. Technické řešení poskytuje společnost Fireblocks, Inc. (dále jen „Fireblocks“) využívající bezpečnostní technologii založenou na MPC (Multi-Party Computation);
 - (c) „Cold peněženka“ - jedná se o peněženku, která představuje záložní řešení úložiště klientských kryptoměn. Technické řešení poskytuje společnost Trezor Company s.r.o., IČ: 024 40 032, se sídlem Kundratka 2359/17a, Libeň, 180 00 Praha 8. Tato peněženka slouží primárně za účelem řízení rizik v případě selhání, či řízení jiných bezpečnostních rizik technického řešení poskytovaného společností Fireblocks.
- (4) Převody mezi jednotlivými peněženkami provádí výlučně Poskytovatel na základě svého hodnocení rizik a elektivního vypořádání transakcí.

3. Výběr a pověření třetích stran

- (1) Poskytovatel je oprávněn pověřit úschovou a správou části kryptoměn jménem Klientů třetí stranu. V takovém případě musejí být splněny podmínky podle této části.
- (2) Poskytovatel odpovídá za náležitý výběr, průběžné hodnocení a kontrolu třetích stran, jimž je úschova svěřena. Tento výběr zohledňuje alespoň:
 - (a) důvěryhodnost a reputaci subjektu;
 - (b) ověření povolení k poskytování úschovy a správy kryptoměn jménem zákazníků jako poskytovatel služeb souvisejících s kryptoměnami v souladu s článkem 59 Nařízení MiCA;

- (c) jurisdikci jeho činnosti;
 - (d) technickou a provozní způsobilost; a
 - (e) případné pojištění a opatření k ochraně klientských aktiv.
- (3) Poskytovatel zajistí, že smluvní ujednání s třetí stranou, kterou pověřil úschovou a správou části kryptoaktiv jménem Klientů, budou obsahovat ustanovení zabezpečující alespoň:
- (a) oddělení majetku Klientů;
 - (b) zákaz použití klientských aktiv;
 - (c) právo na informace a přístup ke klientským pozicím; a
 - (d) povinnost informovat o incidentech.
- (4) Poskytovatel pravidelně sleduje ekonomické ukazatele třetí strany pověřené úschovou a správou části kryptoaktiv jménem Klientů, a alespoň jednou ročně provádí hodnocení třetích stran.
- (5) Klient je Poskytovatelem informován o každé třetí straně, kterou na základě výše uvedených podmínek pověřil úschovou a správou části kryptoaktiv jménem Klienta.

4. Práva Klientů a správa kryptoaktiv

- (1) Poskytovatel vede kryptoaktiva Klienta odděleně od vlastního majetku, a to na souhrnných klientských peněženkách (viz výše).
- (2) Kryptoaktiva Klienta nesmějí být použita Poskytovatelem pro jeho vlastní potřebu, ani pro potřeby jiných osob, a to žádným způsobem, včetně zapůjčení, zastavení, zajištění nebo jiného zatížení.
- (3) Kryptoaktiva klientů jsou na klientských peněženkách vedena souhrnně. Poskytovatel však vede přesnou evidenci (tzv. registr pozic) u jednotlivých Klientů, umožňující kdykoli určit stav jejich kryptoaktiv v držbě u Poskytovatele nebo u třetí strany, kterou pověřil úschovou a správou části kryptoaktiv jménem zákazníků. Registr pozic zahrnuje zejména:
- (a) identifikaci Klienta;
 - (b) identifikaci a množství jednotlivých kryptoaktiv;
 - (c) historii přírůstků a úbytků; a
 - (d) umístění aktiv.
- (4) Registr pozic zajišťuje, že jakákoli transakce s kryptoaktivy Klienta je okamžitě zaznamenána, a proto je jednoznačně stanoveno vlastnictví kryptoaktiv kontraktního Klienta.
- (5) Za účelem zabránění neoprávněného využití klientských kryptoaktiv Poskytovatelem, nebo ztráty kryptoaktiv v důsledku podvodu, uplatňuje Poskytovatel níže uvedená zabezpečení:
- (a) 2FA (dvoufaktorové ověření): Povinné pro všechny schvalovatele a všechny operace přesahující limitní hodnotu;
 - (b) Pravidlo čtyř očí: Osoba iniciující transakci nikdy nesmí současně schvalovat vlastní transakci;
 - (c) Audit logy: Fireblocks automaticky sleduje všechny akce, změny politik a přihlášení;
 - (d) Schvalovací politika: Poskytovatel má nastavenou detailní politiku, na základě které má nastavené limitní hodnoty, od kdy je transakci zapotřebí schvalovat, whitelisting adres a pravomoci jednotlivých oprávněných osob;
 - (e) Whitelisting adres: Transakce jsou povoleny pouze na předem schválené adresy.
- (6) V případě úpadku Poskytovatele v souladu s § 4 odst. 2 zákona č. 31/2025 Sb., o implementaci předpisů Evropské unie v oblasti digitalizace finančního trhu (zákon o digitalizaci finančního trhu) svěřené prostředky Klienta nepodléhají výkonu rozhodnutí nebo exekuci na majetek Poskytovatele. Poskytovatel má rovněž nastavené postupy k jednoznačné identifikaci klientských peněženek a kryptoaktiv a zajištění přístupu insolvenčního správce. Za tímto účelem Poskytovatel vede evidenční

system (včetně registru peněženek), ve formátu, který nepřipouští změnu nebo smazání původního záznamu (tj. každá změna je dohledatelná) a členové představenstva Poskytovatele (případně jiní příslušní pracovníci) jsou zavázáni insolvenčnímu správci k plné součinnosti.

5. Compliance a řízení rizik

- (1) Poskytovatel má nastavenou řádnou vnitřní kontrolu, která zajišťuje soulad s veškerými právními předpisy, zejména Nařízením MiCA.
- (2) Postupy řízení rizik Poskytovatele jsou navrženy tak, aby identifikovaly, vyhodnocovaly a zmírňovaly rizika spojená s úschovou a správou kryptoaktiv jménem Klienta. Za tímto účelem Poskytovatel udržuje řádný rámec řízení rizik, který zajišťuje:
 - (a) identifikaci a vyhodnocení rizik spojených s úschovou kryptoaktiv;
 - (b) ochranu proti ztrátě, krádeži nebo neoprávněnému přístupu; a
 - (c) řízení provozních, technologických a smluvních rizik spojených s úschovou a správou částí kryptoaktiv jménem Klienta pověřenou třetí stranou.
- (3) V rámci řízení rizik:
 - (a) jsou implementovány bezpečnostní politiky a postupy; a
 - (b) jsou pravidelně prováděny testy integrity a dostupnosti systémů.
- (4) Poskytovatel vyhodnocuje jednotlivé typy kryptoaktiv z hlediska likvidity, stability a kompatibility s interními bezpečnostními pravidly.
- (5) Poskytovatel současně v souladu s § 5 zákona č. 31/2025 Sb., o implementaci předpisů Evropské unie v oblasti digitalizace finančního trhu (zákon o digitalizaci finančního trhu) provádí jednou ročně ověření přiměřenosti opatření přijatých za účelem ochrany svěřených prostředků auditorem podle zákona upravujícího auditorskou činnost.

6. Informování Klienta a transparentnost

- (1) Poskytovatel udržuje transparentnost úschovy tím, že Klientům poskytuje komplexní a včasné zprávy o stavu jejich kryptoaktiv (tzv. prohlášení o pozici). Za tímto účelem Poskytovatel poskytuje Klientovi jednou za 3 měsíce úplné a přesné informace o stavu kryptoaktiv v úschově (druh, množství, stav pohybů) a významných bezpečnostních incidentech a opatřeních.
- (2) Tyto informace jsou Klientovi rovněž kdykoliv přístupné elektronicky prostřednictvím zabezpečeného uživatelského rozhraní.