
VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY B-EFEKT a.s.

účinné od 01. 02. 2022

1 Základní ustanovení obchodních podmínek, definice pojmů

1.1 Základní ustanovení obchodních podmínek

- 1.1.1 Společnost **B-Efekt a.s.**, IČO 272 45 888, se sídlem Husitská 853/13, 130 00 Praha 3, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 9960, e-mailová adresa pro komunikaci: info@biteffect.net, je společností zapsanou registru poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu na základě povolení k činnosti uděleného Českou národní bankou dne 25. 9. 2015 (dále jen „**B-efekt**“ nebo „**Poskytovatel**“).
- 1.1.2 Tyto obchodní podmínky upravují poskytování služeb spočívajících v založení a užívání Klientského účtu v systému Biteffect (dále jen „**Systém**“) a národních a mezinárodních převodů peněz a dále vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Klientů využívajících služeb poskytovaných v rámci Systému a využívajících účet v Systému (dále jen „**Obchodní podmínky**“).
- 1.1.3 Poskytovatel nemá povinnost vstoupit s Klientem do smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn vázat poskytování služeb na předložení potřebných dokumentů a informací.
- 1.1.4 Obchodní podmínky blíže specifikují část obsahu Smlouvy v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran.
- 1.1.5 Přijetím a odsouhlasením Obchodních podmínek dochází k uzavření smlouvy o založení a užívání Klientského účtu (dále jen „**Smlouva**“).

1.2 Definice pojmů

- 1.2.1 **Klient** – fyzická osoba starší 18 let nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy s Poskytovatelem užívá Klientský účet.
- 1.2.2 **Klientský účet** – elektronický účet pro příjem a správu peněžních prostředků, používán jako nástroj pro poskytování platebních služeb dle § 3 zákona o platebním styku. Přístup k Systému a Klientskému účtu je umožněn prostřednictvím počítačového rozhraní (dále jen „**web interface**“)
- 1.2.3 **Partner** – obchodní partner Poskytovatele, který je příjemcem plateb za zboží a služby a dalších peněžních převodů prostřednictvím Klientského účtu.
- 1.2.4 **Platba** – jakákoliv transakce (převod peněz, vklad peněz, výběr peněz) zadaná Klientem on-line nebo osobně na pobočce prostřednictvím Klientského účtu, provedená za podmínek stanovených v těchto Obchodních podmínkách.
- 1.2.5 **Pobočky** – pobočky poskytovatele uvedeny na adrese: <https://biteffect.net/cs/kontakt/>.

- 1.2.6 **Příjemce** – osoba označená jako příjemce převodu peněz.
- 1.2.7 **Směnná transakce** – směna českých korun na jinou měnu, případně opačný postup, nebo směna dvojích jiných měn, přičemž veškeré směnné transakce mohou být prováděny pouze v kontextu poskytované platební služby, nikoliv odděleně.
- 1.2.8 **Smlouva** – smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem; při uzavření Smlouvy prostřednictvím komunikace na dálku budou Obchodní podmínky poskytnuty (nahrány) v rámci Klientského účtu.
- 1.2.9 **Webové stránky** – webové stránky Poskytovatele, tj. www.biteffect.net.
- 1.2.10 **Zákon o platebním styku** – zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku.
- 1.2.11 **Zrušení klientského účtu** – vyrovnání veškerých závazků a pohledávek mezi Klientem a Poskytovatelem, které vznikly na základě a v souvislosti s používáním Klientského účtu, a to způsobem stanoveným v těchto Obchodních podmínkách.

2 Předmluvní informace

- 2.1 Předmětem podnikání Poskytovatele je poskytování platebních služeb malého rozsahu v souladu se Zákonem o platebním styku a povolení k činnosti, které mu udělila Česká národní banka.
- 2.2 Orgánem dohledu nad činností Poskytovatele v oblasti poskytování platebních služeb malého rozsahu je výhradně Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, Česká republika, www.cnb.cz.
- 2.3 Platební služby poskytuje Poskytovatel na základě Smlouvy, Obchodních podmínek a ceníku služeb. Smlouvu lze uzavřít i elektronicky, a to jak za přítomnosti obou stran, tak na dálku.
- 2.4 Poskytovatel poskytuje zejména tyto služby:
 - 2.4.1 založení a užívání Klientského účtu v Systému,
 - 2.4.2 provádění národních a mezinárodních převodů peněžních prostředků,
 - 2.4.3 správa peněžních prostředků v Systému.
- 2.5 Poskytovatel poskytuje služby sám, příp. prostřednictvím svých Poboček a Webových stránek.
- 2.6 Úplata za poskytované služby je stanovena v sazebníku přístupném na Webových stránkách a Pobočkách.
- 2.7 Informace o směnných kurzech jsou zveřejněny ve webovém rozhraní po přihlášení do Klientského účtu.
- 2.8 Předmluvní dokumenty poskytuje Poskytovatel Klientovi zpravidla následujícím způsobem:
 - 2.8.1 do Klientského účtu,
 - 2.8.2 osobním předáním Klientovi.
- 2.9 Nedohodnou-li se strany jinak, je Smlouva uzavřena v českém, anglickém nebo ruském jazyce na dobu neurčitou.
- 2.10 Není-li pro určité případy sjednáno jinak, je Poskytovatel oprávněna navrhnout Klientovi změnu Smlouvy, a to alespoň 2 měsíce přede dnem zamýšlené účinnosti takové změny. Pokud

Klient návrh na změnu Smlouvy do okamžiku její účinnosti neodmítne, považuje se návrh za přijatý. Pokud Klient návrh na změnu Smlouvy ve shora uvedené lhůtě odmítne, může Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností.

- 2.11 Klient je oprávněn Smlouvu kdykoliv bezúplatně vypovědět za podmínek stanovených níže v těchto Obchodních podmínkách.
- 2.12 **Odstoupení od Smlouvy v případě spotřebitele.** Pokud je Smlouva uzavřena výhradně prostředky komunikace na dálku nebo mimo obvyklé obchodní prostory Poskytovatele, má Klient, pokud je spotřebitelem, právo od ní odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Odstoupení od smlouvy musí obsahovat alespoň identifikaci Klienta (jméno, příjmení, datum narození a adresu trvalého pobytu) a příp. i dispozici pro naložení s kladným zůstatkem na Klientském účtu, musí být učiněno v listinné podobě, podepsáno Klientem a zasláno do sídla Poskytovatele. Odstoupení od smlouvy je účinné, pokud je Poskytovateli odesláno nejpozději v poslední den lhůty. Došlo-li k odstoupení, je Klient povinen uhradit Poskytovateli poplatky za služby poskytnuté v době trvání smluvního vztahu.
- 2.13 Je-li Smlouva uzavírána mimo obchodní prostory Poskytovatele, Klient souhlasí s tím, aby mu Poskytovatel poskytoval informace sdělované Klientovi při uzavírání Smlouvy na svých Webových stránkách.
- 2.14 Veškeré dokumenty jsou k dispozici v sídle Poskytovatele, na Pobočkách a dále jsou uveřejněny na Webových stránkách.
- 2.15 Ne-li dohodnuto jinak, komunikuje Poskytovatel s Klientem v průběhu trvání Smlouvy v českém jazyce, a to:
- 2.15.1 telefonicky/zasláním SMS,
 - 2.15.2 osobní návštěvou sídla Poskytovatele či Pobočky,
 - 2.15.3 v listinné podobě na adresu trvalého pobytu, nesdělí-li Klient zasílací adresu,
 - 2.15.4 elektronicky, prostřednictvím e-mailu.
- 2.16 Poskytovatel může pro komunikaci s Klientem využívat veškeré kontaktní údaje (adresy, e-mailové adresy, telefonní čísla), které mu Klient sdělil jak při uzavření smluvního vztahu, tak v jeho průběhu.
- 2.17 Během trvání Smlouvy poskytne Poskytovateli Klientovi na jeho žádost její obsah a další informace vymezené v Zákoně o platebním styku.
- 2.18 Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí právem České republiky a výlučnou rozhodovací pravomoc při řešení případných sporů budou mít soudy České republiky.
- 2.19 Jestliže Klient v souladu s Obchodními podmínkami neúspěšně reklamoval chybnou operaci nebo se u Poskytovatele bezúspěšně domáhal jiné nápravy, má právo obrátit se na finančního arbitra, který rozhoduje spory při poskytování platebních služeb malého rozsahu dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Bližší informace o finančním arbitrovi jsou uvedeny na www.finarbitr.cz. Tímto není dotčeno právo Klienta obrátit se na příslušný soud, případně podat stížnost k České národní bance.

3 Zřízení a způsob užívání Klientského účtu v Systému

- 3.1 Registrace Klienta je prováděna prostřednictvím Webových stránek. Klient zadává příslušné údaje, tedy zejména jméno, příjmení, datum narození, číslo identifikačního průkazu (občanského průkazu nebo pasu), platnost dokladu, místo trvalého pobytu, místo narození, rodné číslo (je-li přiděleno), pohlaví, státní příslušnost, e-mailovou adresu a telefonní číslo. Po řádném dokončení registrace obdrží Klient přístupové údaje ke svému Klientskému účtu na uvedenou e-mailovou adresu nebo přes sms.
- 3.2 Veškeré informace k registraci včetně registračního formuláře a podrobného návodu k využívání služeb jsou dostupné na Webových stránkách. Formulář pro provedení registrace, jakož i celý Systém, je řádně zabezpečen před nežádanými zásahy třetích osob.
- 3.3 O provedené registraci zašle Poskytovatel Klientovi potvrzení e-mailem nebo přes sms na adresu uvedenou Klientem v registračním formuláři, včetně dalších instrukcí a popisu služeb.
- 3.4 Poskytovatel může Klienta požádat o doplnění nebo změnu údajů sdělených při registraci.
- 3.5 V případě ztráty, odcizení či možného zneužití některého z přístupových údajů je Klient povinen bezodkladně Poskytovatele elektronicky požádat o zneplatnění stávajících přístupových údajů a o vystavení nových přístupových údajů ke svému Klientskému účtu. Poskytovatel provede toto zneplatnění přístupových údajů bez zbytečného odkladu. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou Klientovi v důsledku použití přístupových údajů třetí osobou.
- 3.6 Poskytovatel je oprávněn nakládat s Klientským účtem Klienta pouze v souladu a na základě pokynů Klienta, Smlouvy, právních předpisů a těchto Obchodních podmínek. Klient je oprávněn používat Klientský účet pouze v souladu se Smlouvou, Obchodními podmínkami a zásadami uvedenými na Webových stránkách.
- 3.7 Zůstatek na Klientském účtu není úročen.
- 3.8 Klient je oprávněn používat Systém pouze a výhradně pro platební služby specifikované v § 3 Zákona o platebním styku a na které se vztahuje povolení České národní banky.

4 Platby prostřednictvím Klientského účtu

- 4.1 Platba je provedena správně, je-li provedena v souladu s příkazem Klienta.
- 4.2 Klient je oprávněn požadovat prostřednictvím Poskytovatele provedení Plateb, které jsou popsány v Obchodních podmínkách nebo na Webových stránkách. Platby lze realizovat pouze způsobem stanoveným v Obchodních podmínkách a na Webových stránkách.
- 4.3 Vyplněním a odsouhlasením informací požadovaných k vykonání převodu peněz uděluje Klient Poskytovateli pokyn k provedení konkrétní Platby. Systém po zadání pokynu k Platbě informuje Klienta prostřednictvím příslušné zprávy, odeslané na e-mail Klienta nebo formou sms na telefonní číslo Klienta, případně prostřednictvím webového rozhraní.
- 4.4 Po zadání pokynu k Platbě má Klient 15 minut na autorizaci Platby. Platba se autorizuje prostřednictvím kódu, který klient po zadání pokynu k platbě obdržel formou sms. Klient svým souhlasem zároveň stvrzuje, že se před autorizací seznámil s relevantními informacemi, které se k ní vztahují. V případě, že k autorizaci nedojde, bude Platba automaticky stornována.
- 4.5 Pokud v okamžiku doručení pokynů k Platbě nelze tuto Platbu vyřídit, obdrží Klient příslušné oznámení na e-mail, případně prostřednictvím web interface. V případě, že během 24 hodin

System nenalezne možnost, jak Platbu vyřídít, bude tato Platba automaticky stornována. Jakmile se naskytne možnost Platbu vyřídít, je Klientovi odesláno na e-mailovou adresu příslušné oznámení, následně má Klient 15 minut na autorizaci Platby; pokud se tak nestane, dojde k automatickému stornování pokynu k Platbě. V případě, že Klient neprovede platbu během 15 minut, je třeba k provedení Platby celý postup zopakovat.

- 4.6 Po uskutečněním připsání požadované částky do Systému, Systém během 5 minut uskuteční Platbu dle pokynu Klienta z jeho Klientského účtu. Pokud z jakýchkoliv důvodů nelze Platbu uskutečnit, je platba stornována a Klient je informován na email nebo formou sms a musí platbu zopakovat. Klient má právo zrušit nedokončenou Platbu a také kdykoliv zkontrolovat stav Platby prostřednictvím svého Klientského účtu, a to po zadání svých přihlašovacích údajů.
- 4.7 Poskytovatel provádí Platby v pracovní dny v lhůtách uvedených níže. Dojde-li platební příkaz Poskytovateli v době, která není provozní dobou Poskytovatele, považuje se platební příkaz za přijatý na začátku následující provozní doby Poskytovatele. Výjimkou z tohoto pravidla jsou platby, které Poskytovatel zpracovává automatizovaným softwarem okamžitě, a to kdykoli, tedy i mimo svou provozní dobu Poskytovatel odepíše peněžní prostředky z Klientského účtu v okamžiku přijetí platebního příkazu, pokud jsou splněny všechny podmínky sjednané pro jeho provedení. Na dotaz Klienta Poskytovatel sdělí, jaké platby jsou zúčtovávány okamžitě a jaké v provozní době.
- 4.8 Platba je považována za dokončenou v okamžiku převodu peněžních prostředků ze Systému dle pokynů Klienta.
- 4.9 Klient může odvolat svůj souhlas na provedení Platby pouze v případě, že platba není doposud realizovaná.
- 4.10 Platby, pokyny k Platbám a také další transakce jsou vyřizovány výhradně prostřednictvím web interface a jsou zaznamenávány hardwarovými a softwarovými prostředky webu.
- 4.11 V případě vrácení peněžní částky jsou z převáděné částky, která byly připsána na Klientský účet, odečteny provize. Pokud bylo storno Platby způsobené technickou poruchou nebo jiným zaviněním Poskytovatele, nebudou z Klientského účtu odečítány žádné provize.
- 4.12 Požaduje-li Klient provedení Platby, jejíž hodnota převyšuje zůstatek na Klientském účtu, Poskytovatel tento požadavek odmítne a o tomto odmítnutí informuje Klienta.
- 4.13 Maximální výše jedné Platby nesmí přesahovat částku ve výši 250 000 CZK. Pokud je Klientem požadovaná transakce vyšší, Poskytovatel transakci neprovede a Klient je před provedením transakce dotázán na účel této platby.
- 4.14 Systém zajišťuje maximálně zjednodušený proces zadání, plnění a provádění jednotlivých transakcí v Systému.
- 4.15 U vkladu na vlastní Klientský účet jsou peněžní prostředky dostupné do 15 (patnácti) minut, pokud je platba provedena přes terminál SAZKA, okamžitě při vkladu na pobočce. U převodů peněz do státu mimo EHS budou peněžní prostředky Příjemci k dispozici nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů. V některých zemích může být služba zpožděna nebo se ní mohou vztahovat i jiné omezení. Pro běžné převody peněz jsou peněžní prostředky k dispozici k výběru v řádech několik hodin, s výhradou podmínek pracovní duby agenta v daném místě.
- 4.16 Poplatky za převod jsou uvedeny na Webových stránkách a zobrazí se též Klientovi na stránce platby před jejím odesláním. V určitých případech mohou výplaty peněz podléhat místním

daním či servisním poplatkům. Příjemce tak může být vystaven úhradě dalších poplatků za příjem finančních prostředků od Klienta.

- 4.17 Poskytovatel odmítne provést Platbu, pokud povinnost k jeho odmítnutí vyplývá z právního předpisu. Poskytovatel může odmítnout provést Platbu, která nesplňuje podmínky sjednané ve Smlouvě nebo u které existuje důvodná pochybnost, že ji zadala oprávněná osoba (např. v souvislosti se zneužitím platebního prostředku). Poskytovatel neodpovídá Klientovi za škodu vzniklou v důsledku neprovedení Platby ze shora uvedených důvodů. Neodporuje-li to právním předpisům, Poskytovatel Klienta o neprovedení Platby informuje.
- 4.18 Poskytovatel oznámí Klientovi případné podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku zejména zavoláním nebo SMS zprávou na příslušné telefonní číslo Klienta, nedohodnou-li se jinak.

5 Dobíjení a informace o stavu peněžních prostředků a o provedených Platbách

- 5.1 Klient může kdykoliv navýšit stav peněžních prostředků na svém nebo cizím Klientském účtu. Navýšit stav peněžních prostředků je možné pouze způsoby uvedenými na Webových stránkách.
- 5.2 Poskytovatel umožní Klientovi po zadání přístupových údajů zjistit disponibilní zůstatek na Klientském účtu kdykoliv prostřednictvím webového rozhraní.
- 5.3 Ustanoveními tohoto článku Obchodních podmínek není dotčeno právo Klienta požadovat zrušení svého Klientského účtu způsobem stanoveným v článku 8. Obchodních podmínek.

6 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1 Poskytovatel po registraci v Systému zašle přístupové údaje a další instrukce ke Klientskému účtu na e-mailovou adresu Klienta nebo formou sms na telefonní číslo Klienta uvedenou při registraci.
- 6.2 Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí služby Klientovi s uvedením důvodů takového odmítnutí. Za odmítnutí poskytnutí Služby Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost.
- 6.3 Poskytovatel umožní Klientovi kdykoliv si ověřit uskutečněné Platby a zůstatek peněžních prostředků uchovávaných na Klientském účtu prostřednictvím přístupu ke Klientskému účtu.
- 6.4 Poskytovatel nese odpovědnost za ztracenou část peněžních prostředků uchovávaných nebo převáděných z Klientského účtu, za neautorizovanou Platbu a za chybné provedení Plateb, pokud byly ztráta nebo chybně provedené Platby způsobeny selháním Systému, přístroje či jiného zařízení a toto selhání nebylo způsobeno prokazatelně vědomým nebo neúmyslným jednáním Klienta.
- 6.5 Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé Klientovi v důsledku ztráty či odcizení či jinému zpřístupnění přístupových údajů ke Klientskému účtu či škody vzniklé protiprávním jednáním třetích osob nebo chybou na straně Klienta při zadávání pokynu k Platbě.
- 6.6 Poskytovatel rovněž nenesé odpovědnost za škody ani ztráty či jinou újmu nebo událost, které Klientovi vzniknou v důsledku používání výpočetní techniky nedostatečně chráněné před viry nebo jiným škodlivým softwarem nebo zásahem.

- 6.7 Poskytovatel má oprávnění zablokovat příslušnou platbu nebo část či veškeré finance na Klientském účtu, příp. znepřístupnit Klientský účet v případě, že má pochybnosti o původu peněz, účelu Platby, nezúčtovaných Platbách a či dalších pochybnostech. Blokaci částky lze provést i bez upozornění Klienta. Jakmile pominou důvody zablokování, provede Poskytovatel jejich odblokování.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn účtovat si poplatky v souladu se sazebním zveřejněným na Webových stránkách.

7 Práva a povinnosti Klienta

- 7.1 Klient je povinen užívat služby Poskytovatele plně v souladu se Smlouvou a Obchodními podmínkami a dodržovat postupy v nich uvedené, zejména dbát na to, aby se žádná jiná osoba neseznámila s přístupovými údaji ke Klientskému účtu, nesdělovat tyto údaje jiné osobě, příp. je jakkoli zaznamenávat nebo uchovávat ve snadno rozeznatelné podobě, tedy je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých přístupových údajů. Klient je povinen v případě ztráty, odcizení nebo vzniklé možnosti zneužití nebo neoprávněného použití přístupových údajů ohlásit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli a požádat o vydání nových přístupových údajů. V případě, že tak Klient neučiní, Poskytovatel neodpovídá za vzniklé škody. Poskytovatel rovněž nezodpovídá za škody, které vznikly před nahlášením zneužití přístupových údajů.
- 7.2 Klient je povinen řádně hradit poplatky související s poskytováním služeb.
- 7.3 Klient prohlašuje, že informace poskytnuté za účelem provedení Platby jsou pravdivé, přesné, aktuální a úplné.
- 7.4 Přístupové údaje Klienta nesmí používat žádná jiná osoba.
- 7.5 Klient je povinen informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu o:
- 7.5.1 změně svých identifikačních údajů,
 - 7.5.2 ztrátě dokladů identifikujících Klienta,
 - 7.5.3 ztrátě či odcizení přístupových údajů ke Klientskému účtu,
 - 7.5.4 jakékoliv další skutečnosti nezbytné pro poskytování služeb.

8 Výpověď

- 8.1 Klient je oprávněn kdykoliv vypovědět Smlouvu bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 15 dní a počíná běžet první den po doručení výpovědi. Klientský účet je zrušen Poskytovatelem o půlnoci posledního dne výpovědní lhůty. Výpověď lze podat v sídle Poskytovatele, příp. prostřednictvím Klientského účtu anebo elektronicky e-mailem Poskytovateli.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu a zrušit Klientský účet v případě, že Klient neprovede po dobu jednoho (1) roku na Klientském účtu žádnou Platbu. O vypovězení Smlouvy a zrušení Klientského účtu Poskytovatel informuje Klienta. Výpovědní lhůta činí 60 dní a počíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Klientský účet je zrušen o půlnoci posledního dne výpovědní lhůty.

- 8.3 Dnem účinnosti výpovědi či odstoupení od Smlouvy Poskytovatel vypořádá vzájemná práva a povinnost a zruší Klientský účet, tj. odečte z aktuálního zůstatku peněžních prostředků Platby prováděné do okamžiku zrušení Klientského účtu, poplatek za převod peněžních prostředků z účtu Poskytovatele na Klientský účet Klienta a rovněž případné pokuty za porušení podmínek Smlouvy dle platného ceníku. Konečný zůstatek převede jakýmkoliv dostupným a vhodným způsobem.

9 Náklady a odměna Poskytovatele

- 9.1 Poskytovatel je oprávněn požadovat úhrady za poskytované služby spojené s využíváním Klientského účtu a s provedenými transakcemi v souladu s platným ceníkem služeb umístěným na www.biteffect.net. Do Ceníku služeb v písemné podobě lze nahlédnout v sídle a provozovnách Poskytovatele a dále na Webových stránkách.
- 9.2 Při zpětné výměně peněz a při zrušení Klientského účtu je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu nutných nákladů, které s těmito operacemi souvisejí. Zejména částku účtovanou bankou za převod peněžních prostředků nebo podvodných operací a komisi poplatek Systému uvedený v Ceníku.

10 Reklamacе provedených operací

- 10.1 Klient je oprávněn reklamovat u Poskytovatele chybně provedené Platby do 14 dnů od jejich zjištění, nejpozději však do 1 roku od chybně provedené Platby.
- 10.2 Reklamací je nutné provést písemně na adresu Poskytovatele, nebo prostřednictvím elektronické pošty. Poskytovatel po obdržení reklamacе provede šetření za účelem zjištění její oprávněnosti. Poskytovatel je povinen do 1 měsíce po obdržení písemné reklamacе sdělit Klientovi výsledky svého šetření a stanovisko k reklamací.
- 10.3 V případě, že budou splněny podmínky odpovědnosti Poskytovatele za chybně provedené Platby (článek 6 Obchodních podmínek), je Poskytovatel povinen doplnit Klientský účet, jež je předmětem reklamacе, o částku finančních prostředků, o kterou se snížila na Klientském účtu v důsledku provedení chybné Platby, za niž Poskytovatel odpovídá.
- 10.4 Poskytovatel neodpovídá za platbu, kterou Klient zadal vlastní chybou nebo chybou třetí osoby ve prospěch jiného účtu, než zamýšlel. V takovém případě může Klient požádat Poskytovatele, aby zaslal majiteli účtu, v jehož prospěch byla Platba poukázána, výzvu k vrácení peněžních prostředků. Poskytovatel však nenese odpovědnost na nevyhovění takové výzvě a jakákoli komunikace s takovým majitelem účtu je součinností, ke které není povinován a je pouze projevem jeho péče o Klienta.

11 Ochrana osobních údajů

- 11.1 Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s Nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a dalšími relevantními právními předpisy.
- 11.2 Bližší informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ přístupném na Webových stránkách a na pobočkách Poskytovatele.

12 Závěrečná ustanovení, změny Obchodních podmínek

- 12.1 Obchodními podmínkami nejsou dotčena ustanovení všeobecně závazných právních předpisů upravujících ochranu spotřebitele.
- 12.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit Obchodní podmínky, přičemž za změněné a platné jsou Obchodní podmínky považovány v okamžiku jejich uveřejnění na adrese www.biteffect.net. O návrhu změny informuje Poskytovatel Klienta zpravidla prostřednictvím Klientského účtu, e-mailu (na poslední Klientem uvedenou emailovou adresu) nebo SMS zprávy.
- 12.3 Klient je oprávněn vypovědět Smlouvu do 1 měsíce od oznámení změny Obchodních podmínek, a to písemnou výpovědí doručenou Poskytovateli. Pokud Klient odmítne návrh na změnu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, má právo přede dnem nabytí účinnosti změny bezplatně a s okamžitou účinností Smlouvu vypovědět. Pokud Klient Smlouvu nevypoví, má se za to, že se změnou Obchodních podmínek bez výhrad souhlasí.
- 12.4 Tyto Obchodní podmínky jsou uveřejněny na Webových stránkách a dále jsou k dispozici v sídle Poskytovatele a na Pobočkách. Zároveň jsou Obchodní podmínky Klientovi dostupné v Systému v rámci jeho Klientského účtu.
- 12.5 Archivaci změn Obchodních podmínek zajišťuje Poskytovatel.
- 12.6 Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právními předpisy České republiky a výlučnou rozhodovací pravomocí při řešení případných sporů budou mít soudy České republiky. Poskytovatel a Klient se zavazují jakýkoliv spor ze Smlouvy řešit primárně smírnou cestou.
- 12.7 **Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 01. 02. 2022** a nahrazují Obchodní podmínky účinné od 01. 03. 2018.