

## OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI FAS FINANCE COMPANY S.R.O.

### Pro poskytování platebních služeb – vedení platebního účtu a provádění převodu peněžních prostředků z platebního účtu

#### 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Všeobecné obchodní podmínky FAS finance company s.r.o., vydané ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen "**VOP**") upravují základní podmínky, za jakých Poskytovatel poskytuje svým Klientům platební služby spočívající v provádění bezhotovostních obchodů s cizí měnou a provádění platebních transakcí (dále též „**Služby**“).
- 1.2. Poskytovatel poskytuje Klientovi služby na základě rámcové smlouvy o platebních službách uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem (dále jen „**Smlouva**“) a VOP, které jsou nedílnou součástí Smlouvy. Pokud ze Smlouvy nevyplývá jinak, mají ustanovení Smlouvy přednost před VOP.
- 1.3. Informace o Poskytovateli:  
Společnost FAS finance company s.r.o.  
se sídlem U Sluncové 12a, 186 00, Praha 8 - Karlín  
IČO: 05531047  
společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka: C 265237  
e-mail: info@fasfinance.com www.fasfinance.com  
(„**Poskytovatel**“);
- 1.4. Poskytovatel je držitelem povolení k výkonu činnosti poskytovatele platebních služeb malého rozsahu dle ZPS, které bylo vydáno Českou národní bankou pod č.j. (2018/104072/CNB/570). Poskytovatel je oprávněn poskytovat platební služby dle § 3 odst. 1 písm. c), e) a f) ZPS.
- 1.5. Klient prohlašuje, že byl Poskytovatelem před poskytnutím služeb seznámen s obsahem Smlouvy, VOP a Ceníkem, údaji o osobě Poskytovatele, základními informacemi o poskytovaných službách, případně s dalšími důležitými informacemi ohledně podmínek poskytování služeb (dále též „**důležité informace**“). Veškeré důležité informace jsou umístěny na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 1.6. Klient souhlasí s tím, že o každé podstatné změně důležitých informací, případně o dalších změnách bude informován zejména prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele, případně prostřednictvím platebního prostředku Internetového bankovníctví. Klient prohlašuje, že má přístup ke službě internet, tuto službu pravidelně využívá a má možnost se s informacemi uvedenými na Internetových stránkách Poskytovatele případně prostřednictvím platebního prostředku Internetového bankovníctví seznámit před každým poskytnutím služby.
- 1.7. Klient a Poskytovatel sjednali mezi sebou jako běžný způsob komunikace a běžný způsob předávání informací v souvislosti se Smlouvou e-mailovou korespondenci. E-mailová korespondence bude ze strany Poskytovatele odesílána na e-mailovou adresu poskytnutou Klientem. Poskytovatel je oprávněn k zaslání e-mailových a listovních obchodních sdělení Klientovi spojených s nabídkou služeb.

#### 2. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

- 2.1. **Klient** – fyzická anebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu, na základě které jsou jí poskytovány služby.
- 2.2. **Uživatel** – Klient nebo osoba zmocněná/oprávněná Klientem k jednání jménem Klienta v souvislosti

se Smlouvou.

- 2.3. **Seznam Uživatelů** – seznam osob oprávněných jednat jménem Klienta v souvislosti se Smlouvou, s uvedením zákonem požadovaných identifikačních údajů a podpisových vzorů.
- 2.4. **Platební služby** – platební služby dle § 3 odst. 1 písm. a), b), c), e) a f) ZPS, které je Poskytovatel oprávněn poskytovat na základě povolení ČNB.
- 2.5. **Platební transakce** – vložení peněžních prostředků na PUK, výběr peněžních prostředků z PUK nebo převod peněžních prostředků, je-li prováděna v rámci Platební služby.
- 2.6. **Platební příkaz** – pokyn Klienta k provedení Platební transakce ve smyslu ustanovení § 2 odst. 3 písm. c) ZPS.
- 2.7. **Platební účet klienta (PUK)** - evidenční účet vedený Poskytovatelem pro Klienta, který slouží k evidenci peněžních prostředků Klienta svěřených Poskytovateli k provádění Platebních transakcí. PUK je veden v EUR.
- 2.8. **Internetové bankovníctví** – platební prostředek, jehož prostřednictvím lze zadávat platební příkazy Poskytovateli; prostřednictvím Internetového bankovníctví lze sledovat aktuální zůstatek a historii transakcí na PUK.
- 2.9. **Přístupové údaje** – uživatelské jméno a heslo, které Klient využívá k prvnímu kroku při dvoufázovém ověření při vstupu do Internetového bankovníctví.
- 2.10. **Ověřené telefonní číslo** – kontaktní telefonní číslo, které Klient sdělil Poskytovateli ve Smlouvě.
- 2.11. **Bezhotovostní obchod s cizí měnou** – nákup nebo prodej peněžních prostředků v české nebo cizí měně za peněžní prostředky v jiné měně, který se uskutečňuje bezhotovostním převodem peněžních prostředků z/na PUK.
- 2.12. **Disponibilní měna** – měna, kterou Klient odesle/odeslal Poskytovateli za účelem provedení jeho Platebního příkazu.
- 2.13. **Odesílaná měna** – měna, kterou Poskytovatel na příkaz Klienta odeslal ve prospěch účtu příjemce.
- 2.14. **Měnová konverze** – bezhotovostní obchod s cizí měnou; v případě, že Disponibilní měna a Odesílaná měna se liší, provede Poskytovatel měnovou konverzi dle kurzu nabídnutého obchodním systémem a akceptovaného Klientem v Platebním příkazu.
- 2.15. **Chybný popis klientovy platby** – finanční prostředky Klienta připsány na samostatný účet uvedený Poskytovatelem, jejichž identifikátor (variabilní symbol) se neshoduje s identifikátorem Klienta přiděleným ve Smlouvě.
- 2.16. **Chybný platební příkaz** – platební příkaz Klienta, jehož provedení bylo zasílající bankou zamítnuto, resp. který je později Klientem opravován, doplňován nebo zpochybněn.
- 2.17. **Seznam dostupných měn** – Seznam dostupných měn může být měněn, aktuální seznam je k dispozici na Internetových stránkách.
- 2.18. **Okamžik blízko konce provozní doby** – ve smyslu § 158 ZPS je Poskytovatelem stanoven na 15:45 hod.
- 2.19. **Provozní doba Poskytovatele** – každý pracovní den od 8:00 do 16:00.
- 2.20. **Internetové stránky** – internetové stránky Poskytovatele [www.fasfinance.com](http://www.fasfinance.com)
- 2.21. **ZPS** – zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku.
- 2.22. **ZAML** – zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

### 3. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 3.1. **Poskytovatel** se zavazuje poskytovat služby s odbornou péčí a v souladu s pokyny Klienta.
- 3.2. Klient je povinen poskytnout Poskytovateli při plnění jeho závazku dle Smlouvy veškerou potřebnou součinnost, především sdělit Poskytovateli veškeré relevantní informace a podklady.

- 3.3. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se Smlouvou Poskytovatel nebo jemu smluvně zavázaná třetí osoba, a to i zahraniční, shromažďuje, zpracovává a uchovává jeho osobní údaje, včetně rodného čísla, v rozsahu potřebném pro uplatňování práv a plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy, a tuto činnost bude vykonávat po celou dobu jejího trvání, resp. trvání právních vztahů vyplývajících nebo vztahujících se ke Smlouvě. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a z obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“). Uzavřením Smlouvy současně Klient potvrzuje, že byl důkladně a srozumitelnou formou seznámen s informacemi týkajícími se ochrany osobních údajů ve smyslu obecného nařízení o ochraně osobních údajů (poskytnutými mu jako příloha Smlouvy nebo zveřejněnými na [www.fasfinance.com](http://www.fasfinance.com)), všem uvedeným ustanovením, jakož i svým právům, zcela porozuměl a bere je na vědomí.
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí služby jestliže:
- 3.4.1. se smluvní strany Smlouvy neshodnou na všech podmínkách jejího poskytnutí,
- 3.4.2. Klient Poskytovateli nedodá řádně a včas všechny informace a podklady nezbytné pro řádné provedení požadované služby nebo
- 3.4.3. pokud tak stanoví právní předpis.
- 3.5. Poskytovatel není povinen přijmout dokument, o jehož pravosti, úplnosti či správnosti má pochybnosti a který Poskytovatel považuje za nezbytný k řádnému provedení požadované služby, a je v takovém případě oprávněn žádat Klienta o poskytnutí dalších informací a dokladů, které považuje za potřebné pro prokázání pravosti, úplnosti či správnosti předmětné informace či dokumentu. Poskytovatel je oprávněn požadovat ověření podpisu Klienta nebo jím zmocněné osoby. Klient je v takovém případě žádosti Poskytovatele povinen vyhovět.
- 3.6. Poskytovatel provede jen takové platební příkazy, pokyny a požadavky Klienta, které jsou úplné, správné, určité, srozumitelné a učiněné v souladu se ZPS, Smlouvou a VOP.
- 3.7. Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést, postoupit, zastavit nebo jinak zatížit jakákoli práva nebo závazky vyplývající pro něj ze Smlouvy.
- 3.8. Osoby v Seznamu Uživatelů jsou oprávněny jménem Klienta a na jeho účet přijímat služby a podepisovat pokyny a platební příkazy. Takové osoby však nejsou oprávněny měnit, doplňovat či rušit Smlouvu, pokud k tomu nejsou oprávněny na základě zvláštní plné moci udělené Klientem.
- 3.9. Klient je povinen reklamovat údaje uvedené v jakýchkoliv dokumentech přijatých od Poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich obdržení. Pokud tak neučiní, má se za to, že Klient se všemi údaji uvedenými v daných dokumentech souhlasí.
- 3.10. Poskytovatel je oprávněn za poskytnuté služby požadovat od Klienta odměnu, která je stanovena v Ceníku a která je hrazena způsobem uvedeným ve Smlouvě. V případě, že na Platebním účtu klienta není dostatek prostředků pro úhradu odměny, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb Klientovi dle Smlouvy.
- 3.11. Klient je oprávněn získat od Poskytovatele na základě písemné (emailové) žádosti obsah Smlouvy a další informace uvedené v ZPS. Poskytovatel po přijetí žádosti odešle na emailovou adresu Klienta bez zbytečného odkladu kopii Smlouvy, VOP a Ceník, případně další Klientem vyžádané informace.
- 3.12. Klient je za trvání Smlouvy vždy oprávněn požádat o informace uvedené v § 134 až 139 ZPS.

#### 4. ZALOŽENÍ A VEDENÍ PUK

- 4.1. Poskytovatel zřídí Klientovi PUK po uzavření Smlouvy. PUK slouží k evidenci peněžních prostředků svěřených Poskytovateli v souvislosti s prováděním a evidencí platebních transakcí provedených Poskytovatelem pro Klienta na základě Smlouvy.
- 4.2. PUK jednotlivých Klientů jsou identifikovány číslem Smlouvy, které přidělí Klientovi Poskytovatel.

- 4.3. Finanční prostředky vedené na PUK nejsou úročeny.
- 4.4. Pro zajištění vyšší bezpečnosti může přidělit Poskytovatel Klientovi heslo, které je Klient povinen zachovávat v tajnosti a zabránit jeho vyzrazení třetí osobě. Při případném telefonickém kontaktu je pověřený pracovník Poskytovatele oprávněn kdykoli požádat Klienta o sdělení tohoto hesla. Pokud Klient odmítne heslo pověřenému pracovníkovi Poskytovatele sdělit či sdělí-li taková osoba heslo nesprávně, pověřený pracovník Poskytovatele daný telefonický hovor ukončí.
- 4.5. Klient podpisem Smlouvy vyjadřuje svůj souhlas s poskytováním výpisu obrátu a zůstatku na svém PUK prostřednictvím platebního prostředku Internetového bankovníctví. Klient se zavazuje kontrolovat správnost výpisu bez zbytečného odkladu poté, co je mu k dispozici a v případě, že zjistí jakoukoliv nesrovnalost, oznámit takovou nesrovnalost Poskytovateli nejpozději do 30 dnů. Pokud Klient v uvedené lhůtě Poskytovateli neoznámí zjištěné nesrovnalosti, platí, že údaje ve výpisu schválil jako správné. Pokud na PUK neproběhne v příslušném kalendářním měsíci platební transakce, není Klientovi výpis zasílán.
- 4.6. PUK lze využívat zejména k následujícím transakcím:
- 4.6.1. Kreditní
- Příjem platby na PUK
  - Konverze dle příkazu klienta (kreditní strana)
  - Složení jistiny pro nadlimitní platební příkaz
- 4.6.2. Debetní
- Odepsání platby ve prospěch příjemce dle příkazu Klienta
  - Konverze dle příkazu klienta (debetní strana)
  - Vypořádání jistiny pro nadlimitní platební příkaz
  - Poplatky za poskytnuté služby dle aktuálního Ceníku
- 4.7. Poplatky, které je Klient povinen Poskytovateli za jednotlivé operace uhradit, jsou uvedeny v aktuálně platném Ceníku služeb Poskytovatele.
- 4.8. Veškeré operace s peněžními prostředky Klienta na PUK je oprávněn provádět pouze Uživatel. Bez příkazu je Poskytovatel oprávněn odepsat finanční prostředky z PUK z těchto důvodů:
- při vypořádání splatné pohledávky Poskytovatele a Klienta;
  - pro účely vypořádání vzájemných pohledávek Poskytovatele a Klienta při rušení PUK;
  - k úhradě odměny za poskytnutí služeb dle Smlouvy a těchto VOP;
  - na základě vykonatelného rozhodnutí příslušného orgánu;
  - v dalších případech stanovených právními předpisy.
- 4.9. Poskytovatel nenese odpovědnost za škodu způsobenou neopatrností či nedbalostí Klienta při používání PUK.
- 4.10. Poskytovatel považuje PUK za neaktivní, pokud na něm nebyly provedeny za posledních 6 kalendářních měsíců žádné platební transakce, a zároveň je zůstatek na PUK záporný. Poskytovatel je oprávněn neaktivní PUK jednostranně deaktivovat. Poplatky na PUK jsou účtovány dle běžného Ceníku, a to až do okamžiku deaktivace PUK. Poskytovatel před provedením deaktivace PUK vyzve Klienta k vyrovnání záporného zůstatku a upozorní jej na možnost deaktivace PUK v případě, že Klient nevyrovná záporný zůstatek. O následném provedení deaktivace PUK je Klient vyzván Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn ke dni deaktivace PUK dorovnat záporný zůstatek na neaktivním PUK za účelem provedení deaktivace tak, aby deaktivovaný PUK měl nulový zůstatek.

## 5. BEZHOTOVOSTNÍ PATEBNÍ SLUŽBY

- 5.1. Poskytovatel realizuje platební služby na základě Klientem zadaných Platebních příkazů. Poskytovatel realizuje zejména Platební příkazy spojené s bezhotovostními obchody s cizí měnou,

tedy Měnovou konverzí. Nenastane-li skutečnost dle bodu č. 5.7.2 jsou platební příkazy provedeny v Provozní době Poskytovatele.

## 5.2. Odeslání platby

### 5.2.1. Klient v Platebním příkazu specifikuje:

- a) Druh a množství Odesílané měny (nebo pouze druh Odesílané měny),
- b) Popis účtu příjemce odesílané platby,
- c) Druh Disponibilní měny (nebo druh i množství Disponibilní měny), kterou Klient svěřil/svěří Poskytovateli za účelem provedení jeho Platebního příkazu,
- d) Den splatnosti jeho Platebního příkazu, není-li den splatnosti uveden, má se zato, že příkaz má být proveden v nejkratší možné lhůtě, nejdéle však následující pracovní den po dni přijetí platebního příkazu.

### 5.2.2. Poskytovatel před autorizací Platebního příkazu Klientem doplní:

- a) Směnný kurs převodu Disponibilní měny na Odesílanou měnu (pokud se Disponibilní a Odesílaná měna liší),
- b) Vyčíslení poplatků za poskytnutí služby,
- c) Množství Disponibilní měny, které bude Klientovi odepsáno z jeho PUK za účelem provedení jeho platebního příkazu,
- d) Popis účtu a sdělení jednoznačného identifikátoru pro zaslání prostředků za účelem provedení Platebního příkazu Klienta, není-li na PUK dostatečné množství Disponibilní měny,
- e) Maximální lhůtu pro provedení Klientova Platebního příkazu.

## 5.3. Přijetí platby

### 5.3.1. Platba na PUK může být provedena

- a) bezhotovostním převodem na PUK,
- b) Hotovostním vkladem na PUK.

### 5.3.2. Klient, resp. odesílatel platby, kterou provádí ve prospěch PUK je povinen označit platbu přiděleným jedinečným identifikátorem.

- a) Identifikátorem neohlášeného vkladu na PUK je číslo Smlouvy Klienta,
- b) Identifikátorem platby Klienta, která se váže ke Klientem zadanému Platebnímu příkazu je Poskytovatelem přidělený variabilní symbol platby.

## 5.4. Pravidla sjednání a vypořádání bezhotovostního obchodu s cizí měnou.

### 5.4.1. Jestliže Klientův Platební příkaz zahrnuje Měnovou konverzi z Disponibilní měny do Odesílané měny ve prospěch příjemce, pak je Klient povinen zajistit na svém PUK v disponibilní měně dostatek prostředků k vypořádání požadované Měnové konverze nejpozději v den splatnosti Platebního příkazu.

### 5.4.2. Nesplní-li Klient svůj závazek dle bodu č. 5.4.1, pak Poskytovatel

- a) nemůže Klientem zadaný Platební příkaz provést a je zproštěn veškerých svých závazků, které na sebe přijetím tohoto Platebního příkazu přijal,
- b) může odstoupit od sjednaného bezhotovostního obchodu s cizí měnou a Klientovi účtovat poplatek za storno zadaného Platebního příkazu s konverzí dle platného Ceníku.

### 5.5. V případě, že se Klient a Poskytovatel dohodnou na prodloužení dne splatnosti Klientova Platebního příkazu, Klient akceptuje rovněž odpovídající prodloužení všech zákonem stanovených lhůt k provedení příkazu (§ 168 až § 171 ZPS).

### 5.6. Autorizace Platebního příkazu Klientem probíhá elektronicky prostřednictvím platebního prostředku Internetového bankovníctví – zadáním ověřovacího kódu z SMS doručené na zaregistrované číslo mobilního telefonu Klienta nebo prostřednictvím aplikace Google Authenticator do jím vytvořeného platebního příkazu a odesláním příkazu ke zpracování prostřednictvím platebního prostředku.

- 5.7. Není-li ve VOP uvedeno jinak, okamžik přijetí Platebního příkazu se rozumí okamžik, kdy jsou splněny tyto podmínky:
- 5.7.1. Poskytovatel obdržel od Uživatele Platební příkaz a
  - 5.7.2. Klient splnil svoji povinnost převést peněžní prostředky (včetně prostředků na pokrytí případných poplatků) v dohodnuté výši na svůj platební účet u Poskytovatele. Pro všechny zadané a autorizované příkazy platí, že pokud byly přijaty po uplynutí okamžiku blízko konce Provozní doby Poskytovatele, pak se považují za přijaté na začátku Provozní doby následujícího pracovního dne.
- 5.8. Odvolání platebního příkazu z podnětu Klienta nelze provést po doručení potvrzení o přijetí Platebního příkazu, resp. po okamžiku přijetí Platebního příkazu dle předchozího odstavce.
- 5.9. Odmítnutí provést Platební příkaz je přípustné jen v souladu s právními předpisy a Poskytovatel vyrozumí Klienta o této skutečnosti zasláním informace prostřednictvím platebního prostředku Internetového bankovníctví nebo na Klientem zaregistrovaný e-mail.
- 5.10. Platební styk
- 5.10.1. Za **tuzemský** platební styk se považuje provádění plateb v české měně na území České republiky. Tuzemská platební transakce je platební transakce na základě platebního příkazu k převodu finančních prostředků v české měně, a to výlučně v případě, kdy má plátce i příjemce platební účet či jiný obdobný účet vedený u finančního ústavu (zejména banky, spořitelního družstva, platební instituce apod.) na území České republiky (dále jen „**Tuzemská platební transakce**“)
  - 5.10.2. **Zahraniční** platební transakce je jakákoliv platební transakce, která není Tuzemskou platební transakcí (dále jen „**Zahraniční platební transakce**“). Zahraničním platebním stykem se rozumí platební styk, který nesplňuje podmínky tuzemského platebního styku dle čl. 5.10.1 těchto VOP.
- 5.11. Platební příkaz pro Tuzemskou platební transakci musí obsahovat zejména tyto údaje:
- 5.11.1. Bankovní spojení příjemce - číslo účtu a identifikační kód banky
  - 5.11.2. Numericky vyjádřenou převáděnou částku v českých korunách
- 5.12. Platební příkaz pro Tuzemskou platební transakci může dále obsahovat tyto údaje:
- 5.12.1. Datum splatnosti - datum kdy má dojít k odepsání peněžních prostředků z PUK (pokud není uvedeno, nastává splatnost po splnění všech ostatních podmínek pro provedení Platebního příkazu)
  - 5.12.2. variabilní symbol
  - 5.12.3. specifický symbol
  - 5.12.4. povolený konstantní symbol
  - 5.12.5. platební titul
  - 5.12.6. doplňující text pro potřebu plátce nebo příjemce
- 5.13. Platební příkaz pro Zahraniční platební transakci musí obsahovat zejména tyto údaje:
- 5.13.1. Bankovní spojení příjemce - číslo účtu IBAN
  - 5.13.2. název banky příjemce a SWIFT (BIC) kód banky příjemce
  - 5.13.3. kód země příjemce
  - 5.13.4. numericky vyjádřenou převáděnou částku v českých korunách
  - 5.13.5. typ poplatku - označení, která strana bude hradit poplatky (OUR, SHA)
  - 5.13.6. Datum splatnosti - datum kdy má dojít k odepsání peněžních prostředků z Účtu (pokud není uvedeno, nastává splatnost po splnění všech ostatních podmínek pro provedení Platebního příkazu)
- 5.14. Platební příkaz pro Zahraniční platební transakci může mít dále tyto údaje:
- 5.14.1. platební titul
  - 5.14.2. doplňující text pro potřebu plátce nebo příjemce
- 5.15. Platební transakce mezi platebními účty vedenými Poskytovatelem
- 5.15.1. V případě Platebního příkazu k převodu finančních prostředků v české měně na jiný platební

účet, který je veden Poskytovatelem, se ustanovení č. 5.11. a násl. nepoužije a Platební příkaz pro takovouto transakci bude obsahovat zejména tyto údaje:

- a) Označení příjemce v rámci systému Poskytovatele
- b) Numericky vyjádřenou převáděnou částku v příslušné měně.

5.15.2. Platební příkaz pro transakci mezi platebními účty vedenými Poskytovatelem může dále obsahovat tyto údaje:

- a) Datum splatnosti - datum kdy má dojít k odepsání peněžních prostředků z PUK (pokud není uvedeno, nastává splatnost po splnění všech ostatních podmínek pro provedení Platebního příkazu);
- b) variabilní symbol
- c) platební titul
- d) doplňující text pro potřebu plátce nebo příjemce

## 6. POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ

- 6.1. Klientovi/Uživateli je Poskytovatelem po uzavření Smlouvy zpřístupněn platební prostředek Internetové bankovníctví s uživatelským jménem a heslem. Následně Klient/Uživatel zaregistruje svoje číslo mobilního telefonu, prostřednictvím kterého bude přijímat SMS s ověřovacími kódy platebních příkazů případně je mu nastavena autorizace prostřednictvím aplikace Google Authenticator.
- 6.2. Každý, kdo se při přihlášení do platebního prostředku Internetové bankovníctví svým přihlašovacím jménem a heslem a je následně autorizován je Poskytovatelem považován za oprávněného Uživatele.
- 6.3. Platební příkazy zadané do Internetového bankovníctví vyžadují následnou autorizaci prostřednictvím SMS nebo prostřednictvím aplikace Google Authenticator.
- 6.4. Klient/Uživatel je povinen chránit svoje přihlašovací údaje a svůj mobilní telefon před zneužitím, zcizením nebo neautorizovaným použitím třetími osobami a nese plnou odpovědnost za jejich případné zneužití, a to do momentu, kdy Poskytovateli nahlásí jejich ztrátu, zcizení nebo neautorizované použití třetími osobami.
- 6.5. V případě zcizení přístupových práv či autorizačních práv Klienta k platebnímu prostředku Internetové bankovníctví je klient povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli, a to postupem dle bodu č. 6.6.
- 6.6. Poskytovatel zablokuje přístup do platebního prostředku pod přístupovým profilem Klienta (personalizované ochranné prvky), jakmile mu bude Klientem nahlášena jeho ztráta, zcizení či podezření na neautorizované použití. Od momentu nahlášení ztráty, zcizení či neautorizovaného použití personalizovaných ochranných prvků nese odpovědnost za jejich zneužití Poskytovatel.
- 6.7. V případě nesprávného provedení platebního příkazu Klienta z viny Poskytovatele, je Poskytovatel povinen uvést stav platebního účtu klienta do stavu před vzniklou chybou.
- 6.8. Požadavek plátce o případném vrácení částky autorizované platební transakce z podnětu příjemce se řídí § 176 ZPS.
- 6.9. Doporučené technické parametry technických prostředků pro využití platebního prostředku Klientem - v případě použití platebního prostředku Internetové bankovníctví pro komunikaci mezi Klientem a Poskytovatelem je doporučeno používat standardní PC/notebook, které umožňuje připojení k internetu. Pro využití platebního prostředku postačuje základní rychlost poskytovatelů internetového připojení. Poskytovatel doporučuje používat internetový prohlížeč Google Chrome, Internet Explorer verze 7.0 a vyšší nebo Mozilla Firefox libovolné verze. Pro zvýšení bezpečnosti internetové komunikace doporučuje Poskytovatel použít kvalitní antivirové prostředky a firewall.

## 7. LHŮTY VYPOŘÁDÁNÍ, INFORMAČNÍ POVINNOST

- 7.1. Platební transakce s Měnovou konverzí bude vypořádána bez zbytečného odkladu po obdržení peněžních prostředků určených k provedení platební transakce od Klienta na samostatný účet Poskytovatele, resp. na PUK. Klient se zavazuje k úhradě celého svého závazku z transakce nejpozději následující pracovní den (D+1) po uzavření transakce. Nesplnění tohoto závazku Klientem zakládá právo Poskytovatele odstoupit od transakce a případně mu vyúčtovat vzniklou škodu. Poté, co Klient uhradí svůj závazek z platební transakce vůči Poskytovateli, tj. peněžní prostředky Klienta, určené k finančnímu krytí požadované transakce, jsou připsány na samostatný účet Poskytovatele, resp. PUK, je Poskytovatel povinen zadat platební příkaz k provedení požadované Transakce, a to bez zbytečného odkladu tak, aby byly provedeny ve lhůtách stanovených ZPS, přičemž max. lhůta činí D+1. Tato lhůta může být prodloužena z důvodů na straně Klienta pokud
  - 7.1.1. Klient nemá na svém PUK dostatečné krytí k provedení zadaného příkazu
  - 7.1.2. Klient nesdělil Poskytovateli všechny potřebné parametry svého platebního příkazu
- 7.2. Informační povinnost vyplývající z ustanovení ZPS plní Poskytovatel prostřednictvím platebního prostředku Internetové bankovníctví, kde jsou v sekci historie účtu uvedeny veškeré ZPS požadované informace.
- 7.3. Poskytovatel informuje Klienta v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku e-mailovou komunikací, případně jinou formou, která se v daném případě jeví jako vhodná.
- 7.4. Klient je povinen oznámit informaci o zcizení přístupových oprávnění (profilu) umožňující provádění platebních transakcí prostřednictvím Poskytovatele nebo provedení případných neautorizovaných transakcí Poskytovateli neprodleně po takovém zjištění. Informace lze oznámit na telefonní číslo +420 771 217 070 v případě, že je oznámení prováděno v pracovní době, lze použít i e-mail [claims@fasfinance.com](mailto:claims@fasfinance.com). Po přijetí informace Poskytovatelem bude platební prostředek a přístup k příslušnému PUK zablokován.
- 7.5. Způsobem a ve lhůtě dle předchozího odstavce je Klient povinen oznámit také neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci. Právo na nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce může Klient uplatnit u soudu, oznámí-li Poskytovateli neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dověděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z platebního účtu Klienta.

## 8. ODPOVĚDNOST A DALŠÍ INFORMACE

- 8.1. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou Klientovi prokazatelně způsobil porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, těchto VOP a právních předpisů.
- 8.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou Klientovi nebo jiným osobám v důsledku porušení povinností, které má Klient podle Smlouvy nebo na základě právních předpisů či z jiného důvodu, zaviněním jiné osoby, v důsledku okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele nebo nacházejících se mimo jeho kontrolu.
- 8.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou Klientovi nebo jiným osobám v důsledku nepřijetí Platebního příkazu nebo nemožnosti provedení nebo realizace platebního příkazu z důvodů:
  - 8.3.1. uvedených v těchto VOP,
  - 8.3.2. chybných, neúplných nebo nepravdivých údajů v příkazu,
  - 8.3.3. chybných údajů, které Klient uvede při komunikaci s Poskytovatelem,
  - 8.3.4. jednání oprávněného Uživatele, které je v rozporu s pokynem (zájmy) Klienta, Smlouvou, VOP nebo právními či jinými předpisy.
- 8.4. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu či jakoukoliv jinou újmu, která může Klientovi či třetím osobám vzniknout z jakéhokoliv z následujících důvodů:



- 8.4.1. závady nebo nedostatky softwarového (SW), hardwarového (HW) nebo systémového vybavení Klienta, popřípadě třetích osob, které Klient používá ke komunikaci s Poskytovatelem,
  - 8.4.2. selhání, přerušení nebo nedostupnost jakéhokoliv komunikačního kanálu mezi Klientem a Poskytovatelem,
  - 8.4.3. neautorizovaný vstup, zneužití, ztráta dat nebo manipulace s daty při přenosu dat či jiné komunikaci na straně Klienta,
  - 8.4.4. poruchy způsobené počítačovými viry na straně Klienta,
  - 8.4.5. neoprávněné zásahy třetích osob do SW nebo HW systémů jakož i do přenosu dat či jiné komunikace mezi Klientem a Poskytovatelem,
  - 8.4.6. chybné zadání přístupových hesel (personalizovaných ochranných prvků) nebo jejich zneužití třetími osobami,
  - 8.4.7. nepřijetí nebo neprovedení příkazu z důvodů uvedených v těchto VOP,
  - 8.4.8. nemožnosti realizovat příkaz z důvodů ležících mimo Poskytovatele.
- 8.5. Klient nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí do částky odpovídající 50 EUR, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku, nebo zneužitím platebního prostředku. Klient nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností uvedených v § 165 ZPS.
- 8.6. Aktuální informace o vývoji kurzů některých měn jsou k dispozici na Internetových stránkách. Přesto, že informace na Internetových stránkách pocházejí z důvěryhodných zdrojů, Poskytovatel i při vynaložení patřičné péče neodpovídá za dostupnost či správnost informací, které jsou uvedeny na Internetových stránkách nebo jsou z Internetových stránek dostupné.
- 8.7. Poskytovatel prohlašuje, že jeho pracovníci nebudou sdělovat žádné informace o Klientovi či jeho transakcích třetím stranám s výjimkou případů, kdy je to vyžadováno právními normami závaznými pro Poskytovatele.
- 8.8. Vzájemná komunikace mezi Poskytovatelem a Klientem v souvislosti se Smlouvou probíhá způsobem stanoveným ve Smlouvě a v těchto VOP. Při komunikaci je Klient vždy povinen používat sjednané identifikační údaje pro daný způsob komunikace. Klient je povinen neprodleně písemně (popřípadě jiným dohodnutým způsobem) oznámit Poskytovateli veškeré změny identifikačních údajů týkajících se Klienta, které Klient poskytl Poskytovateli v souvislosti se Smlouvou; tato povinnost se vztahuje i na změny identifikačních údajů Uživatelů. Pokud není dohodnuto jinak, je změna údajů vůči Poskytovateli účinná následující pracovní den po doručení oznámení podle předchozí věty.
- 8.9. Poskytovatel v rámci ověření Klienta při přihlášení do Internetového bankovníctví využívá dvoufázového ověření, které se skládá v prvním kroku z Přístupových údajů, a v druhém kroku ze zadání správného jednorázového SMS kódu zasláného na Ověřené telefonní číslo nebo prostřednictvím aplikace Google Authenticator. Klient tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že bude vždy provedeno jeho dvoufázové ověření před vstupem do Internetového bankovníctví tímto způsobem, a bez vyplnění všech správných Přístupových údajů a zadání zasláného SMS kódu nebo ověření prostřednictvím aplikace Google Authenticator mu nebude umožněn přístup do Internetového bankovníctví.
- 8.10. Klient odsouhlasí každý zadaný platební příkaz v Internetovém bankovníctví vložením jednorázového SMS kódu, který mu bude zaslán na Ověřené telefonní číslo, nebo prostřednictvím aplikace Google Authenticator po vyplnění a uložení všech povinných položek platebního příkazu.
- 8.11. Dvoufázové ověření může být požadováno i v případě zadávání jiných příkazů v Internetovém bankovníctví (založení/změna šablony účtu, změna kontaktních údajů, objednávka hotovostních služeb, apod.).
- 8.12. Klient je povinen chránit své Přístupové údaje do Internetového bankovníctví proti jejich odcizení, ztrátě či zneužití neoprávněnou osobou, a to především tak, že nebude třetím stranám

sdělovat své údaje k uživatelskému profilu, údaje nebude písemně ani jinak zaznamenávat způsobem, který potenciálně umožňuje přístup neoprávněným osobám a vynaloží veškeré potřebné úsilí k zabezpečení Přístupových údajů proti odcizení, ztrátě či zneužití. Klient je stejně tak povinen postupovat i v případě jeho mobilního telefonu, na jehož ověřené telefonní číslo je odesílána SMS s ověřovacím kódem nebo prostřednictvím něhož je ověřován aplikací Google Authenticator, tedy zabránit jeho ztrátě, odcizení či zneužití.

- 8.13. Klient je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o veškerých případech, kdy došlo k odcizení, zneužití nebo ztrátě údajů jeho uživatelských profilů (heslo apod.) a mobilního telefonu, a to buď telefonicky na tel. č. +420 771 217 070 nebo na emailové adrese [claims@fasfinance.com](mailto:claims@fasfinance.com). Poskytovatel zablokuje přístup do Internetového bankovníctví pod profilem Klienta, jakmile bude Poskytovateli Klientem nahlášena jeho ztráta, zcizení či podezření na neautorizované použití. Od momentu nahlášení ztráty, zcizení či neautorizovaného použití personalizovaných ochranných prvků nese odpovědnost za jejich zneužití Poskytovatel.
- 8.14. Klient bere na vědomí, že v případě elektronické komunikace, zejména prostřednictvím telefonů, faxu, elektronické pošty nebo internetu může dojít ke ztrátě, zničení, neúplnému nebo opožděnému doručení, neoprávněnému získání, použití nebo zneužití přenášených dat. Poskytovatel a Klient jsou proto povinni vždy postupovat tak, aby tato rizika byla pokud možno v co největší míře omezena.
- 8.15. V případě poruchy komunikačních zařízení či platebního prostředku používaného Poskytovatelem bude o této skutečnosti Klient informován daných prostředkem před zadáním Platebního příkazu k provedení služby.
- 8.16. Poskytovatel je oprávněn uplatnit k finančním prostředkům Klienta evidovaným na PUK zadržovací právo pro účely zajištění úhrady své splatné pohledávky nebo splnění jiné povinnosti dle Smlouvy. Pokud bude Klient v prodlení se splněním jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn provést inkaso (zápočet) příslušné částky z PUK.
- 8.17. 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 jsou drženy na samostatných bankovních účtech. Peněžní prostředky klientů nejsou součástí majetkové podstaty platební instituce v úpadku. Pokud by bylo vydáno rozhodnutí o úpadku platební instituce, je zvláštní insolvenční správce povinen vydat peněžní prostředky, které byly platební instituci svěřeny za účelem provedení platební transakce, klientům.
- 8.18. Ochrana klientského majetku pro případ úpadku banky vedoucí samostatný účet platební instituce. Peněžní prostředky klientů evidované na samostatném účtu Poskytovatele představují dle § 41f zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, pohledávku z vkladu se zvláštním režimem. Poskytovatel splnil svou zákonnou povinnost dle § 41f odst. 2 zákona o bankách a bankám, kde má vedeny samostatné platební účty písemně oznámil, že na samostatných účtech jsou evidovány peněžní prostředky představující pohledávku více osob. V případě úpadku banky se náhrada za pohledávku z vkladu se zvláštním režimem poskytne klientům Poskytovatele ve stejné výši, v jaké by se poskytla v případě, že by každý z klientů měl peněžní prostředky evidované na vlastním účtu. Každý klient Poskytovatele tak v případě úpadku banky, kde je veden samostatný účet platební instituce, obdrží plnění z Fondu pojištění vkladů ve výši finančních prostředků evidovaných na samostatném platebním účtu, maximálně však do částky aktuálního zákonného limitu.
- 8.19. Jestliže Poskytovatel nezúčtoval částku platební transakce nebo nepoužil bankovní spojení v souladu s příkazem Klienta a způsobil tím nesprávné provedení platební transakce, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na podnět Poskytovatele, který nesprávné provedení platební transakce způsobil, odepsat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji Poskytovateli k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se zákonem upravujícím

platební styk, a dále je banka oprávněna uvést účet neoprávněného příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo („opravné zúčtování“). Podnět lze podat bance do 3 měsíců ode dne vzniku chyby, která k nesprávnému provedení platební transakce vedla.

## 9. REKLAMACE A STÍŽNOSTI

- 9.1. V případě, kdy je Klient přesvědčen o tom, že Poskytovatel nesplnil řádně své závazky vyplývající ze Smlouvy, je oprávněn uplatnit u Poskytovatele reklamaci/stížnost. Reklamaci/stížnost je Klient povinen uplatnit dříve, než podnikne jakékoliv další operace v rámci služeb, jež jsou předmětem reklamace/stížnosti. Reklamace/stížnost musí mít písemnou podobu a musí obsahovat podpis a identifikační údaje Klienta alespoň v rozsahu jména, příjmení, bydliště a kontaktní adresy u fyzických osob a názvu, IČ, sídla, kontaktní adresy a jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem společnosti u právnických osob. Aby mohla být reklamace řádně a včas vyřízena, musí z ní vyplývat, co je jejím předmětem (např. druh a číslo obchodu, jednání konkrétního pracovníka apod.). Reklamaci/stížnost Klient podá Poskytovateli bez zbytečného odkladu elektronickou formou prostřednictvím elektronického formuláře na Internetových stránkách, písemnou formou na adresu centrály Poskytovatele nebo na e-mailovou adresu [claims@fasfinance.com](mailto:claims@fasfinance.com) nebo osobně v centrále Poskytovatele. Poskytovatel zpětně potvrdí e-mailem přijetí takového.
- 9.2. Reklamace/stížnosti vyřizují interně určené osoby. Klient je povinen poskytnout Poskytovateli při vyřizování reklamace potřebnou součinnost. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci/stížnost Klienta do 15 pracovních dnů, ode dne jejího doručení. Pokud Poskytovateli překážka nezávislá na jeho vůli brání odpovědět na stížnost/reklamaci do 15 pracovních dnů, Poskytovatel informuje Klienta o překážce, a vyřídí stížnost/reklamaci nejpozději do 35 pracovních dnů. Poskytovatel je povinen v této lhůtě odeslat Klientovi písemné stanovisko o způsobu jejího vyřízení. Poskytovatel vede seznam reklamací/stížností, jehož vedením je pověřen compliance officer. Compliance officer je zodpovědný za koordinaci vyřizování reklamací/stížností a spolu s jednatelem kontroluje způsob jejich vyřizování.
- 9.3. Klient má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování služeb na dozorový orgán Poskytovatele, Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, 115 03, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).
- 9.4. Klient má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování platebních služeb na finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, Praha 1, 110 00, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), který je oprávněn k mimosoudnímu řešení sporů smluvních stran týkajících se platebních služeb.

## 10. INFORMACE KE SMLOUVÁM O FINANČNÍCH SLUŽBÁCH UZAVÍRANÝCH NA DÁLKU

- 10.1. Pokud Poskytovatel s Klientem uzavře smlouvu o finančních službách s použitím prostředků komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti zástupce Poskytovatele a Klienta, je Poskytovatel povinen dodržovat povinnosti dle § 1841 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).
- 10.2. Za prostředky komunikace na dálku jsou považovány zejména internet (webové stránky), emailové zprávy, datová schránka a listovní poštovní přeprava.
- 10.3. Smlouva uzavřená na dálku může být Klientem podepsána také prostřednictvím SMS, která nahrazuje vlastnoruční podpis nebo prostřednictvím aplikace Google Authenticator. V případě, že klient zvolí tuto variantu, bude mu na telefonní číslo, které uvedl při registraci, zaslán ověřovací kód, kterým bude po zadání do Internetového bankovníctví Klient identifikován.
- 10.4. Od smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku má Klient právo odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, nebo ode dne, kdy mu byly předány informace podle OZ, nastal-li tento den po uzavření smlouvy. Pokud Poskytovatel poskytl Klientovi klamavé sdělení, má Klient právo odstoupit od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku ve lhůtě 3 měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo dozvědět mohl.

- 10.5. Klient nemá právo na odstoupení od poskytnutých finančních služeb, jejichž cena závisí na pohybech cen na finančních trzích, které Poskytovatel nemůže ovlivnit, jako jsou služby vztahující se k investičním nástrojům a devizovým hodnotám. Právo na odstoupení Klient nemá dále u smluv, u nichž bylo zcela splněno oběma smluvními stranami na žádost Klienta (pokyn) před výkonem Klientova práva na odstoupení.
- 10.6. Klient vykoná své právo na odstoupení oznámením zaslaným prokazatelným způsobem na adresu centrály Poskytovatele nebo na adresu, která mu byla v komunikaci s Poskytovatelem sdělena; lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo oznámení písemně odesláno před uplynutím této lhůty. Odstoupí-li Klient od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku, může po něm Poskytovatel požadovat zaplacení ceny pouze za do té doby skutečně poskytnutou službu (poměrná část). Poskytovatel však nebude požadovat zaplacení za poskytnutou službu, pokud zahájil plnění smlouvy uzavřené na dálku před uplynutím lhůty pro odstoupení bez souhlasu Klienta nebo pokud Klienta neinformoval o ceně podle předchozí věty.
- 10.7. Použití prostředků komunikace na dálku nemá vliv na výši konečné ceny služeb. Před uzavřením smlouvy o finančních službách se nevyžaduje složení zálohy.
- 10.8. Smlouva s Poskytovatelem může být ukončena dohodou, nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany, není-li individuálně se Klientem dohodnuto jinak.
- 10.9. Klient má právo kdykoli za trvání smluvního vztahu dostat jakoukoliv vyžádanou část smluvní dokumentace či jiných dokumentů, a to v elektronické nebo listinné podobě. Klient má právo změnit způsob komunikace na dálku, pokud to neodporuje povaze poskytovaných služeb a uzavřené smlouvě.
- 10.10. Smlouvy o finančních službách a případné spory z ní se řídí českým právem. K řešení případných sporů jsou oprávněny české okresní či krajské soudy místně příslušné dle bydliště/sídla žalovaného.

## **11. OPATŘENÍ PROTI LEGALIZACI VÝNOSŮ Z TRESTNÉ ČINNOSTI A FINANCOVÁNÍ TERORISMU, FATCA, GATCA**

- 11.1. Poskytovatel je povinen dodržovat právní předpisy České republiky týkající se opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. V této souvislosti je Poskytovatel povinen vyžadovat od klienta informace vyžadované právními předpisy. Neposkytnutí požadovaných informací může vést k neuzavření Smlouvy, nebo k ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 11.2. Klient podpisem Smlouvy prohlašuje, že není politicky exponovanou osobou, je majitelem peněžních prostředků, které budou použity k poskytnutí služby, peněžní prostředky nepocházejí z trestné činnosti a financování terorismu a byly nabyty v souladu s právními předpisy, poskytování služeb nebude využito k legalizaci výnosů z trestné činnosti a k financování terorismu.
- 11.3. Klient podpisem Smlouvy prohlašuje, že není americkým občanem ani americkým daňovým rezidentem ve smyslu Dohody mezi ČR a USA o zlepšení dodržování daňových předpisů a mezinárodním měřítku (FATCA).
- 11.4. Klient podpisem Smlouvy prohlašuje, že se seznámil s dokumentem Informace společnosti týkající se CRS a FATCA uveřejněným na Internetových stránkách, a že obsahu tohoto dokumentu rozumí.

## **12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 12.1. Akceptací Smlouvy nebo podáním jakéhokoliv platebního příkazu souhlasí Klient se zněním VOP. Aktuální znění VOP je vždy umístěno na Internetových stránkách.
- 12.2. Poskytovatel je oprávněn VOP jednostranně měnit, a to zejména v návaznosti na změny právních předpisů, zavádění nových služeb, změnu způsobu poskytování služeb apod. Poskytovatel

v takovém případě Klienta upozorní na změnu VOP na Internetových stránkách a zasláním nového znění VOP na e-mailovou adresu Klienta, v předstihu alespoň 2 měsíce před nabytím účinnosti. Za změnu se nepovažuje oprava chyb. Klient se zavazuje s novým zněním VOP seznámit.

- 12.3. Pokud Klient písemně nesdělí Poskytovateli svůj nesouhlas s navrhovanými změnami VOP nejpozději den před účinností navrhované změny, pak platí, že takto oznámené změny jsou pro Klienta závazné ode dne uveřejnění na Internetových stránkách.
- 12.4. Smlouva je uzavřena v českém jazyce a veškerá další komunikace musí vždy probíhat v českém nebo anglickém jazyce.
- 12.5. Pokud Klient odmítne návrh Poskytovatele na změnu Smlouvy, má právo přede dnem, kdy mají VOP nabýt účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět Smlouvu.
- 12.6. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Klient může kdykoliv tuto Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc. Poskytovatel může Smlouvu kdykoliv vypovědět s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.
- 12.7. Smlouva vstupuje v platnost okamžikem akceptace oběma smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti splněním všech zákonných povinností na straně Klienta a jeho zaevidováním do informačního obchodního systému Poskytovatele.
- 12.8. Klient není oprávněn převést jakákoli svá práva nebo závazky z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 12.9. VOP byly schváleny jednatelem Poskytovatele. Tyto VOP jsou pro nové klienty platné a účinné od 01.01.2022 do odvolání.

---

Konec dokumentu

## TERMS AND CONDITIONS OF FAS FINANCE COMPANY S.R.O.

### For provisioning payment services – maintaining a payment account and transferring funds from the payment account

#### 1. GENERAL PROVISIONS

- 1.1. The Terms and Conditions of FAS finance company s.r.o., published in accordance with §1751 et seq. of Act No. 89/2012 Coll., the Civil Code, as amended (“**T&C**”) stipulate the basic conditions under which the Provider provides its Clients with payment services for executing cashless transactions using a foreign currency and executing payment transactions (“**Services**”).
- 1.2. The Provider provides Services to the Client based on a framework payment services agreement concluded by the Provider and the Client (“**Agreement**”) and the T&C, which form an integral part of the Agreement. Unless stipulated otherwise in the Agreement, the provisions thereof take priority over the provisions of the T&C.
- 1.3. Provider's details:  
FAS finance company s.r.o.  
with registered office at U Sluncové 12a, 186 00, Prague 8 - Karlín  
ID No.: 05531047  
the company is registered in Prague Municipal Court under file no.: C 265237  
email: info@fasfinance.com www.fasfinance.com  
(“**Provider**”);
- 1.4. The Provider holds a permit to conduct small-scale payment service provider activities in the scope defined by the Payment Act as issued by the Czech National Bank under reference no. (2018/104072/CNB/570). The Provider is authorised to provide payment services under §23 (1)(c), (e) and (f) of the Payment Act.
- 1.5. The Client affirms that it was briefed by the Provider prior to provisioning of the Services with the contents of the Agreement, the T&C, and the Price List, the Provider’s details, basic information about the provided services, and other relevant important information regarding the conditions of the payment services (“**important information**”). All important information is posted on the Provider’s website.
- 1.6. The Client agrees that any material change to the important information and other changes will be communicated via the Provider’s website, or potentially through an Internet Banking payment instrument. The Client affirms it has access to the Internet, regularly makes use of this service, and has the ability to review the information posted on the Provider’s website or through an Internet Banking payment instrument prior to the provisions of any service.
- 1.7. The Client and Provider have agreed on email as the standard form of communication and the standard method for exchanging information related to the Agreement. The Provider shall send emails to the email address provided by the Client. The Provider is authorised to send emails and other paper-form business correspondence to the Client related to its offer of services.

#### 2. DEFINITION OF BASIC TERMS

- 2.1. **Client** – a natural person or legal entity who has concluded an Agreement with the Provider under which it is provided with services.

- 2.2. **User** – the Client or a person authorised to empowered by the Client to act on its behalf in relation to the Agreement.
- 2.3. **List of Users** – a list of persons authorised to act on behalf of the Client in connection with the Agreement, stating the legally required identification data and specimen signatures.
- 2.4. **Payment Services** – payment services pursuant to §3 (1) (c), (e) and (f) of the Payment Act, which the Provider is authorised to provide under a permit issued by the Czech National Bank.
- 2.5. **Payment transactions** – depositing funds on a PUK, withdrawing funds from a PUK, or the transfer of funds when conducted within the Payment Services.
- 2.6. **Payment order** – an instruction from the Client to execute a Payment Transaction under the provisions of §2 (3)(c) of the Payment Act.
- 2.7. **Client payment account (PUK)** - a record account maintained by the Provider for the Client, which serves to record the Client's funds entrusted to the Provider for the execution of Payment Transactions. A PUK is maintained in EUR.
- 2.8. **Internet Banking** – means of payment through which payment orders can be submitted to the Provider; The current balance and history of PUK transactions can be monitored via Internet Banking.
- 2.9. **Access Credentials** – the username and password that the Client uses for the first step of the two-phase verification when entering Internet Banking.
- 2.10. **Verified phone number** – the contact phone number the Client shared with the Provider in the Agreement.
- 2.11. **Cashless foreign exchange trading** – purchase or sale of funds in Czech or foreign currency for funds in another currency, which is carried out by the cashless transfer of funds from / to PUK.
- 2.12. **Available currency** – the currency that the Client sends to the Provider for the purpose of executing their Payment Order.
- 2.13. **Sent currency** – the currency that the Provider sent to the beneficiary's account at the Client's order.
- 2.14. **Currency conversion** – cashless foreign currency trading; in the event that the Available Currency and the Sent Currency differ, the Provider will perform a currency conversion according to the exchange rate offered by the trading system and accepted by the Client in the Payment Order.
- 2.15. **Incorrect description of the Client's payment** – the Client's funds are credited to a separate account specified by the Provider, whose identifier (variable symbol) does not match the Client's identifier assigned in the Agreement.
- 2.16. **Incorrect payment order** – the Client's payment order, the execution of which was rejected by the sending bank, or which is later corrected, amended or questioned by the Client.
- 2.17. **List of available currencies** – the list of available currencies may change; the current list is available on the Website.
- 2.18. **Moment at the end of business hours**– this is set at 3:45 PM by the Provider under §158 of the Payment Act.
- 2.19. **Provider's business hours** – every business day from 10:00 AM to 4:00 PM.
- 2.20. **Website** – the Provider's website [www.fasfinance.com](http://www.fasfinance.com)
- 2.21. **Payment Act** – Act No. 370/2017 Coll. on Payments
- 2.22. **AML Act** – Act No. 253/2008 Coll. on Specific Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Measures.

### 3. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE PARTIES

- 3.1. The **Provider** commits to provide the services with due professional care and per the Client's instructions.

- 3.2. The Client is obliged to provide the Provider during the performance of its obligations hereunder with all necessary cooperation, in particular by providing the Provider with all relevant information and materials.
- 3.3. The Client acknowledges and agrees that in connection with the Provider the Provider or their contractually obligated third party, including a foreign third party, aggregates, processes and saves their personal data, including their birth number, in the scope necessary to exercise the rights and perform its obligations under the Agreement and shall conduct such activity over the duration of its existence, or the duration of the legal arrangements under or related to the Agreement. The Provider commits to comply with all obligations under Act No. 110/2019 Coll. on Personal Data Processing and under General Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of personal data ("GDPR"). By concluding the Agreement, the Client confirms that they have been thoroughly and comprehensively acquainted with the information concerning personal data protection in the sense of the General Data Protection Regulation (provided as an annex to the Agreement or published on [www.fasfinance.com](http://www.fasfinance.com)), all the above provisions, as well as fully understood and acknowledges their rights.
- 3.4. The Provider is authorised to refuse to provide the services if:
  - 3.4.1. the parties do not agree on all conditions for such provisioning in the Agreement itself,
  - 3.4.2. the Client fails to provide the Provider with all information and materials necessary for proper execution of the required service in a full and timely manner, or
  - 3.4.3. if so provided by law.
- 3.5. The Provider is not obliged to accept a document if there are doubts as to its authenticity, completeness or correctness and which the Provider considers necessary for the proper performance of the required service, and in such a case is entitled to request the Client provide additional information and documents it deems necessary to prove authenticity, completeness or accuracy of the information or document in question. The Provider is entitled to request verification of the signature of the Client or their authorised representative. In such case, the Client shall comply in full with the Provider's request.
- 3.6. The Provider will execute only such payment orders, instructions and requirements of the Client that are complete, correct, certain, understandable and made in accordance with the Payment Act, the Agreement, and the T&C.
- 3.7. The Client is not authorised to assign, transfer, halt or otherwise encumber any of its rights or obligations under the Agreement without the prior written consent of the Provider.
- 3.8. Persons in the List of Users are authorised to accept the service and to sign instructions and payment orders on the Client's behalf. Such persons are not authorised to amend or terminate the Agreement unless they are so authorised under a separate power of attorney (written authorisation) issued by the Client.
- 3.9. The Client is obliged to raise claims involving any details specified in any documents received from the Provider without any undue delay after their receipt. If not, the Client is considered to agree with all such details specified in these documents.
- 3.10. The Provider is authorised to demand compensation from the Client for the provision of the services as defined in the Price List and which is paid in the manner specified in the Agreement. If there is a lack of funds on the Client's Payment Account to pay such compensation, the Provider is authorised to halt the provision of the services to the Client under the Agreement.
- 3.11. The Client is authorised to receive the contents of the Agreement and other information specified in the Payment Act from the Provider upon written (email) request. Upon receiving this request, the Provider shall send a copy of the Agreement, the T&C, and the Price List or other information requested by the Client without any undue delay to the Client's email address.
- 3.12. The Client is always authorised to request the information specified in §134 to 139 of the Payment Act over the duration of the Agreement.



#### 4. PUK ESTABLISHMENT AND MAINTENANCE

- 4.1. The Provider shall establish a PUK for the Client after conclusion of the Agreement. The PUK serves for the registration of funds entrusted to the Provider in connection with the execution and registration of payment transactions performed by the Provider for the Client on the basis of the Agreement.
- 4.2. The Client's individual PUK is the same as the number of the Agreement assigned to the Client by the Provider.
- 4.3. Funds maintained on the PUK are not interest bearing.
- 4.4. To enhance security, the Provider may provide the Client with a password, which the Client is obliged to keep confidential and to take steps to prevent its disclosure to third parties. In the event of a telephone contact, the Provider's authorised employee is entitled to request the Client to provide this password at any time. If the Client refuses to share the password with the Provider's authorised employee or shares an incorrect password, the Provider's authorised employee shall end the given call.
- 4.5. By signing the Agreement, the Client agrees to the provision of a statement of turnover and balance on his PUK via the Internet Banking payment instrument. The Client undertakes to check the accuracy of the statement without undue delay after it is available to them, and if they identify any discrepancy, to notify the Provider of such discrepancy within 30 days at the latest. If the Client does not notify the Provider of the detected discrepancies within the specified period, it is details contained in such statement are considered to be correct. If no payment transaction does not take place on the PUK in the relevant calendar month, no statement is sent to the Client.
- 4.6. A PUK is primarily used for the following transactions:
  - 4.6.1. Credit
    - a) Receipt of payment on PUK
    - b) Conversion according to the client's order (credit side)
    - c) Deposit of the principal for an over-limit payment order
  - 4.6.2. Debit
    - a) Deduction of payment to the beneficiary according to the Client's order
    - b) Conversion according to the client's order (debit side)
    - c) Settlement of principal for an over-limit payment order
    - d) Fees for provided services according to the current Price List
- 4.7. The fees that the Client is obliged to pay to the Provider for individual operations are listed in the currently valid Price List of the Provider's services.
- 4.8. Only the User is entitled to perform all operations with the Client's funds on the PUK. Without the order, the Provider is entitled to debit funds from the PUK for the following reasons:
  - 4.8.1. upon settlement of the due receivable of the Provider and the Client;
  - 4.8.2. for the purposes of settling mutual receivables of the Provider and the Client in the event of cancellation of the PUK;
  - 4.8.3. to pay remuneration for the provision of services under the Contract and these T&C;
  - 4.8.4. on the basis of an enforceable decision of the competent authority;
  - 4.8.5. in other cases provided for by law.
- 4.9. The Provider is not liable for damage caused by the Client's carelessness or negligence when using the PUK.
- 4.10. The Provider considers the PUK to be inactive if no payment transactions have been performed on it in the last 6 calendar months, and at the same time the PUK balance is negative. The Provider is authorised to unilaterally deactivate an inactive PUK. PUK fees are charged per the standard

Price List up until the moment of PUK deactivation. Prior to PUK deactivation, the Provider shall invite the Client to settle its negative balance and notify them of the possible deactivation of their PUK if the Client does not settle the negative balance. The Provider will notify the Client if any subsequent deactivation of the PUK. The Provider is authorised to settle any negative balance on an inactive PUK on the date of PUK deactivation for the purposes of ensuring deactivation is completed with a zero balance on the deactivated PUK.

## 5. CASHLESS PAYMENT SERVICES

- 5.1. The Provider executes payment services based on Payment Orders issued by the Client. The Provider primarily executes Payment Orders related to cashless foreign currency trading, and therefore Currency Conversion. If any of the circumstances specified in Subsection 5.7.2 occur, payment orders are executed during the Provider's Business Hours.
- 5.2. Sending payments
- 5.2.1. The Client shall specify the following in the Payment Order:
- Type and quantity of the Sent Currency (or only the type of the Sent Currency),
  - Description of the beneficiary's account,
  - Type of Available Currency (or the type and amount of Available Currency) which the Client has entrusted to the Provider for the purpose of executing their Payment Order,
  - The due date of his Payment Order, if the due date is not specified, it is considered that the order is to be executed in the shortest possible time, but no later than the next business day after the day of receipt of the payment order.
- 5.2.2. Prior to the authorization of the Payment Order by the Client, the Provider shall complete:
- Exchange rate of conversion of the Available Currency into the Sent Currency (if the Available and Sent Currency differ),
  - Calculation of fees for the provision of services,
  - The amount of the Available Currency that will be debited from the Client's PUK to execute their payment order,
  - Account description and communication of a unique identifier for sending funds for the purpose of executing the Client's Payment Order, if the Available Currency on the PUK is insufficient,
  - Maximum deadline for execution of the Client's Payment Order.
- 5.3. Receipt of payment
- 5.3.1. Payments to the PUK can be made
- by cashless transfer to the PUK,
  - by cash deposit to the PUK.
- 5.3.2. The Client or the sender of a payment made as a credit to the PUK is obliged to mark the payment with the assigned unique identifier.
- The identifier of an unannounced deposit on the PUK is the number of the Client's Agreement,
  - The Client's payment identifier, which is linked to the Payment Order entered by the Client, is the variable payment symbol assigned by the Provider.
- 5.4. Rules for negotiating and settling cashless foreign currency trading.
- 5.4.1. If the Client's Payment Order includes a Currency Conversion from the Available Currency to the Sent Currency in favour of the Beneficiary, then the Client is obliged to secure sufficient funds on its PUK in the available currency to settle the required Currency Conversion no later than on the due date of the Payment Order.
- 5.4.2. If the Client does not fulfil its obligation according to Subsection 5.4.1, then the Provider

- a) cannot execute the Payment Order entered by the Client and is released from all its obligations which it has accepted by accepting this Payment Order,
  - b) may withdraw from the agreed cashless foreign currency transaction and charge the Client a fee for the cancellation of the entered Payment Order with conversion according to the valid Price List.
- 5.5. In the event that the Client and the Provider agree to extend the due date of the Client's Payment Order, the Client also accepts a corresponding extension of all statutory deadlines for the execution of the order (§168 to §171 of the Payment Act).
- 5.6. The Client orders authorization of the Payment Order electronically via the Internet Banking payment instrument - by entering the verification code from the SMS delivered to the Client's registered mobile phone number or via the Google Authenticator application into the payment order created by it and sending the order for processing via the Payment Instrument.
- 5.7. Unless specified otherwise in the T&C, the moment the Payment Order is received is considered the moment the following conditions are met:
- 5.7.1. The Provider received a Payment Order from the User, and
  - 5.7.2. The Client fulfilled their obligation to transfer funds (including funds to cover any fees) in the agreed amount to their payment account with the Provider. Any entered and authorised orders received after the Moment at the end of the Provider's Business Hours are considered received on at the beginning of the Business Hours on the next business day.
- 5.8. Revocation of a payment order at the Client's initiative cannot be performed after delivery of the confirmation of receipt of the Payment Order or after receipt of the Payment Order pursuant to the previous paragraph.
- 5.9. Refusal to execute a Payment Order is only permitted in accordance with the law and the Provider shall inform the Client of such fact by sending them information using the Internet Banking payment instrument or to the Client's registered email address.
- 5.10. Payments
- 5.10.1. A **domestic** payment is a payment made in Czech currency in the Czech Republic. A domestic payment transaction is a payment transaction based on a payment order for the transfer of funds in Czech currency, exclusively if the payer and the beneficiary have a payment account or other similar account held with a financial institution (especially banks, savings cooperatives, payment institutions, etc.) in the territory of the Czech Republic ("**Domestic Payment Transaction**").
  - 5.10.2. A **foreign** payment transaction is any payment transaction that is not classified as a Domestic Payment Transaction ("**Foreign Payment Transaction**"). Any payment that does not fulfil the conditions laid down for domestic payments under Article 5.10.1 herein is classified as a foreign payment.
- 5.11. A payment order for a Domestic Payment Transaction must contain the following details in particular:
- 5.11.1. Beneficiary's bank details - account number and bank identification code
  - 5.11.2. Numerically expressed amount transferred in Czech koruna
- 5.12. A payment order for a Domestic Payment Transaction may also contain the following details:
- 5.12.1. Due date - the date on which the funds are to be debited from the PUK (if not specified, the due date occurs after all other conditions for the execution of the Payment Order have been met)
  - 5.12.2. variable symbol
  - 5.12.3. specific symbol
  - 5.12.4. permitted constant symbol
  - 5.12.5. payment title
  - 5.12.6. additional text for the payer or beneficiary

- 5.13. A payment order for a Foreign Payment Transaction must contain the following details in particular:
- 5.13.1. Beneficiary's bank details - IBAN account number
  - 5.13.2. name of the beneficiary's bank and SWIFT (BIC) code of the beneficiary's bank
  - 5.13.3. beneficiary's country code
  - 5.13.4. numerically expressed amount transferred in Czech koruna
  - 5.13.5. fee type - designation identifying which party pays fees (OUR, SHA)
  - 5.13.6. Due date - the date on which the funds are to be debited from the Account (if not specified, the due date occurs after all other conditions for the execution of the Payment Order have been met)
- 5.14. A payment order for a Foreign Payment Transaction may contain the following details:
- 5.14.1. payment title
  - 5.14.2. additional text for the payer or beneficiary
- 5.15. Payment transactions between payment accounts maintained by the Provider
- 5.15.1. In the case of a Payment Order for the transfer of funds in the Czech currency to another payment account maintained by the Provider, the provisions of 5.11 et seq. herein are not applied, and the Payment Order for such transaction shall contain the following details in particular:
    - a) Designation of the beneficiary within the Provider's system
    - b) Numerically expressed amount transferred in the given currency.
  - 5.15.2. The Payment Order for transactions between payment accounts maintained by the Provider may also contain the following details:
    - a) Due date - the date on which the funds are to be debited from the PUK (if not specified, the due date occurs after all other conditions for the execution of the Payment Order have been met);
    - b) variable symbol
    - c) payment title
    - d) additional text for the payer or beneficiary

## 6. USING THE INTERNET BANKING PAYMENT INSTRUMENT

- 6.1. After conclusion of the Agreement, the Provider shall enable the Client / User to use the Internet Banking payment instrument with a username and password. The Client / User then registers their mobile phone number on which they wish to receive SMS notification with verification codes for payment orders or they may set up authorisation using the Google Authenticator application.
- 6.2. Anyone who logs in to the Internet Banking payment instrument with their login name and password and is subsequently authorized is considered by the Provider to be an Authorised User.
- 6.3. Payment Orders entered into Internet Banking always require subsequent authorisation via SMS or using the Google Authenticator application.
- 6.4. The Client / User is obliged to protect their login credentials and their mobile phone to prevent misuse, theft, or unauthorised use by third parties and are fully responsible for any such misuse, until such time that they report their loss, theft or unauthorised use by third parties to the Provider.
- 6.5. In the event of theft of the Client's access rights or authorisation rights to the Internet Banking payment instrument, the Client is obliged to immediately notify the Provider of this fact in accordance with Subsection 6.6 herein.
- 6.6. The Provider shall block access to the payment instrument under the Client's access profile (personalised security features) as soon as the Client reports its loss, theft or suspected unauthorised use. From the moment of reporting the loss, theft or unauthorised use of personalised protective elements, the Provider is responsible for their misuse.

- 6.7. In the event of incorrect execution of the Client's payment order through the fault of the Provider, the Provider is obliged to restore the status of the Client's payment account to the state before the error occurred.
- 6.8. The payer's request for a possible return of the amount of the authorised payment transaction at the initiative of the beneficiary is governed by §176 of the Payment Act.
- 6.9. Recommended technical parameters of technical resources for the Client's use of the payment instrument - if the Internet Banking payment instrument is used for communication between the Client and Provider, the recommendation is to use a standard PC / laptop with an Internet connection. The Internet service provider's basic connection speed is sufficient to use this payment instrument. The Provider recommends the use of Google Chrome, Internet Explorer 7.0 and higher, or Mozilla Firefox browsers. To increase the security of Internet communication, the Provider recommends the use of high-quality anti-virus tools and firewalls.

## 7. SETTLEMENT TERMS, DUTY TO INFORM

- 7.1. Payment transactions with Currency Conversion will be settled without any undue delay after receipt of the funds to be used to execute the payment transaction from the Client on the Provider's dedicated account, or the PUK. The Client commits to pay their entire obligation under such transaction by the following business day (D+1) after concluding the transaction at the latest. The Provider gains the right to withdraw from the transaction and to charge for any resulting damages in the event the Client fails to fulfil this obligation. Once the Client pays their obligation from the payment transaction to the Provider, i.e., the Client's funds intended to financially cover the required transaction, and they are credited to the Provider's dedicated account, or the PUK, the Provider is obliged to enter a payment order for the execution of the requested Transaction, without undue delay, so as to complete its execution within the deadlines set by the Payment Act, whereby the maximum deadline is D + 1. This term may be extended for reasons attributable to the Client if
  - 7.1.1. the Client has an insufficient balance on their PUK to cover the execution of the specified order
  - 7.1.2. the Client failed to disclose to the Provider all the required parameters in its payment order
- 7.2. The Provider discharges its duty to inform as required under the provisions of the Payment Act via the Internet Banking payment instrument, where the information required by the Payment Act is provided in the account history section.
- 7.3. The Provider informs the Client in case of suspicion of unauthorised or fraudulent use of the payment instrument via email, or in another form as appropriate in the given case.
- 7.4. The Client is obliged to report information on the theft of access rights (profile) enabling the execution of payment transactions through the Provider or the execution of any unauthorised transactions to the Provider immediately after such discovery. Such report may be made over the phone by calling +420 217 070 during business hours, or via email at [claims@fasfinance.com](mailto:claims@fasfinance.com). Once the Provider receives this information, the payment instrument and access to the relevant PUK will be blocked.
- 7.5. In the manner and within the period specified in the previous paragraph, the Client is also obliged to report an unauthorised or incorrectly executed payment transaction. The Client may exercise the right to rectify an unauthorised or incorrectly executed payment transaction in court if they notify the Provider of an unauthorised or incorrectly executed payment transaction without undue delay after learning about it, but no later than 13 months from the date the payment transaction was debited from the Client's payment account.

## 8. RESPONSIBILITY AND ADDITIONAL INFORMATION

- 8.1. The Provider is liable for the damage that it demonstrably caused to the Client by violating its

- obligations arising from the Agreement, these T&C, and legal regulations.
- 8.2. The Provider is not liable for damage incurred by the Client or other persons as a result of breach of obligations of the Client under the Agreement or under legal regulations or for any other reason, through another person's fault, as a result of circumstances precluding the Provider's liability or beyond its control.
  - 8.3. The Provider is not liable for damage incurred by the Client or other persons as a result of non-acceptance of the Payment Order or inability to execute or execute the Payment Order due to:
    - 8.3.1. reasons specified herein,
    - 8.3.2. erroneous, incomplete or false details provided in an order,
    - 8.3.3. erroneous details that the Client provided in communication with the Provider,
    - 8.3.4. actions taken by an authorised User which contravene the instructions (interests) of the Client, the Agreement, the T&C, legislation, or other regulations.
  - 8.4. The Provider is not liable for any damage or any other harm that the Client or third parties may incur for any of the following reasons:
    - 8.4.1. defects or deficiencies in the software (SW), hardware (HW) or system equipment of the Client, or third parties, which the Client uses to communicate with the Provider,
    - 8.4.2. failure, interruption or unavailability of any communication channel between the Client and the Provider,
    - 8.4.3. unauthorised access, misuse, loss of data or manipulation of data during data transfer or other communication on the part of the Client,
    - 8.4.4. failures caused by computer viruses on the Client's side,
    - 8.4.5. unauthorised interventions of third parties into SW or HW systems as well as into data transfer or other communication between the Client and the Provider,
    - 8.4.6. incorrect entry of access passwords (personalized security features) or their misuse by third parties,
    - 8.4.7. non-acceptance or non-execution of the order for the reasons stated herein,
    - 8.4.8. inability to execute the order for reasons not attributable to the Provider.
  - 8.5. The Client shall cover any losses from unauthorised payment transactions up to the amount corresponding to EUR 50, if this loss was caused by the use of a lost or stolen payment instrument, or by misuse of the payment instrument. The Client shall cover any losses from unauthorised payment transactions in full if such loss is caused by their fraudulent actions or as a result of the deliberate or grossly negligent violation of any of its obligations as specified in §165 of the Payment Act.
  - 8.6. Up-to-date information on the development of exchange rates of certain currencies is available on the Website. Despite the fact that the information on the Website comes from trusted sources, the Provider is not responsible for the availability or accuracy of the information that is provided on the Website or is available from the Website, even with due care.
  - 8.7. The Provider declares that its employees will not disclose any information about the Client or its transactions to third parties, except when required by legal standards binding for the Provider.
  - 8.8. Communication between the Provider and Client related to the Agreement shall be conducted by the manner defined in the Agreement and herein. Within such communication, the Client is obliged to use the agreed identification details for the given type of communication. The Client is obliged without delay to notify the Provider in writing (or in another agreed manner) of any changes to the Client's identification details, which the Client provided to the Provider in connection with the Agreement; such obligation extends to changes to User identification details as well. Unless otherwise agreed, any change in such details takes effect with the Provider on the business day after notification pursuant to the previous sentence is received.
  - 8.9. As part of the Client's authentication, the Provider uses two-phase authentication when logging in to Internet Banking, which consists in the first step of the Access Credentials and in the second step

of entering the correct one-time SMS code sent to the Verified Phone Number or via the Google Authenticator application. The Client hereby acknowledges and agrees that his two-phase verification will always be performed before entering the Internet Banking in this way, and will not be allowed to access the Internet Banking without filling in all correct Access Credentials and entering the sent SMS code or verification via the Google Authenticator application.

- 8.10. The Client agrees on each payment order entered in Internet Banking by entering a one-time SMS code, which will be sent to the Verified Telephone Number, or via the Google Authenticator application after completing and saving all mandatory items of the payment order.
- 8.11. Two-step verification may also be required in the case of entering other orders in Internet banking (creation / change of account template, change of contact details, order of cash services, etc.).
- 8.12. The Client is obliged to protect their Internet Banking Access Credentials to prevent their theft, loss, or misuse by an unauthorised person, primarily by not disclosing their user profile data to third parties, not recording these credentials in writing or otherwise in a way that potentially allows access by unauthorised persons, and make all necessary efforts to secure the Access Credentials against theft, loss or misuse. The Client is also obliged to proceed in the case of their mobile phone, to whose verified telephone number an SMS with a verification code is sent or through which they are authenticated by the Google Authenticator application, thus preventing its loss, theft or misuse.
- 8.13. The Client is obliged to immediately inform the Provider of all cases where the data of its user profiles (password, etc.) and mobile phone have been stolen, misused or lost, either by phone at +420 771 217 070 or at the email address [claims@fasfinance.com](mailto:claims@fasfinance.com).  
The Provider will block access to Internet Banking under the Client's profile as soon as the Provider reports the loss, theft or suspicion of unauthorised use to the Provider. From the moment of reporting the loss, theft or unauthorised use of personalised protective elements, the Provider is responsible for their misuse.
- 8.14. The Client acknowledges that in the case of electronic communication, especially by telephone, fax, email or the Internet, the transmitted data may be lost, destroyed, incomplete or delayed, or otherwise obtained in an unauthorised manner, used or misused. The Provider and the Client are therefore obliged to always proceed in such a way that these risks are limited as much as possible.
- 8.15. In the event of a failure of the communication equipment or payment instrument used by the Provider, the Client will be informed of this fact by the given instrument before entering the Payment Order to perform the service.
- 8.16. The Provider is entitled to exercise the right of retention of the Client's funds recorded on the PUK for the purposes of securing the payment of its due receivable or the fulfilment of another obligation under the Agreement. If the Client is in arrears with the fulfilment of any of their financial obligations to the Provider, the Provider is entitled to collect (offset) the relevant amount from the PUK.
- 8.17. Protection of funds entrusted to the Provider. The funds entrusted to the Provider for the execution of the payment transaction are kept separate from the Provider's own funds and from the funds of other persons with the exception of the Client's funds. The Client's funds are held in separate bank accounts. Clients' funds are not included in the assets of a payment institution in bankruptcy. Should a decision on the bankruptcy of a payment institution be issued, the special insolvency administrator is obliged to return the funds entrusted to the payment institution for the purpose of executing payment transaction to clients.
- 8.18. Protection of client assets in the event of the bankruptcy of the bank maintaining a separate account for the payment institution. Under §41f of Act No. 21/1992 Coll. on Banks, client funds registered in the Provider's separate account constitute a receivable from deposits under a special

regime. The Provider has fulfilled its statutory obligation under §41f (2) of the Act on Banks so long as it has notified the bank where it maintains its independently payment accounts in writing that funds constituting a receivable held by multiple parties are registered in separate accounts. In the event of the bank's bankruptcy, compensation for the receivable from deposits under this special regime will be provided to the Provider's clients in the same amount as they would be provided if each of the clients had funds registered in their own account. Thus, in the event of the bank's bankruptcy, where a separate payment institution account is maintained, each Provider's client will receive benefits from the Deposit Insurance Fund in the amount of funds registered in a separate payment account, up to the amount of the current legal limit.

- 8.19. If the Provider has not settled the amount of the payment transaction or used the bank details as specified in the Client's order and thus caused incorrect execution of the payment transaction, the bank holding the unauthorised beneficiary's account is obliged to debit the incorrectly settled payment transaction from this account at the initiative of the Provider who caused such incorrectly executed payment transaction and issue it to the Provider to correct an incorrectly executed payment transaction in accordance with the law governing payment transactions, and the bank is also entitled to restore the account of the unauthorised beneficiary to its state as if the payment transaction had not been executed incorrectly ("corrective settlement"). The request to initiate corrective settlement may be filed with the bank within 3 months from the date on which the incorrect payment transaction occurred.

## 9. CLAIMS AND COMPLAINTS

- 9.1. If the Client is convinced that the Provider has not properly discharged its obligations under the Agreement, it may file a claim / complaint with the Provider. A Client must first file a complaint / claim before taking any other action within the services that are the subject of such claim / complaint. Claims / complaints must have a written form and must contain a description and the identification details of the Client including at a minimum name and surname, place of residence and mailing address for natural persons, and name, ID number, registered office and mailing address as well as the name and surname of persons authorised to act on behalf of the company for legal entities. To facilitate the full and timely resolution of a claim, it must clearly identify its subject (e.g., the type and number of the transaction, the actions of a specific employee, etc.). The Client shall file any claims / complaint with the Provider without any undue delay in electronic form using the electronic form on the Website, in writing sent to the Provider's head office or via email to [claims@fasfinance.com](mailto:claims@fasfinance.com), or in person to the Provider's head office. The Provider will confirm the receipt of such by email.
- 9.2. Internally appointed persons handle claims / complaints. The Client is obliged to provide the Provider with the necessary cooperation in resolving the claim. The Provider shall resolve any claim / complaint within 15 business days from the date of its delivery. If an impediment independent of their will prevents the Provider from responding to the claim / complaint within 15 business days, the Provider shall make the Client aware of the impediment and settle the claim / complaint within 35 business days at the latest. Within such period, the Provider is obliged to send the Customer a written statement as to the proposed settlement. The Provider maintains a list of claims / complaints, the maintenance of which is assigned to the Compliance Officer. The Compliance Officer is responsible for coordinating the settlement of claims / complaints and for reviewing the manner of their settlement together with the managing director.
- 9.3. The Client may escalate their complaint regarding the provision of the services to the Provider's supervisory body, specifically the Czech National Bank, with registered office at Na Příkopě 28, Prague 1, 115 03, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).
- 9.4. The Client may escalate their complaint regarding the provision of payment services to the financial arbiter with registered office at Legerova 1581/69, Prague 1, 110 00, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), which is



authorised to conduct out-of-court settlement of disputes between the parties concerning payment services.

## 10. INFORMATION RELATED TO FINANCIAL SERVICES AGREEMENTS CONCLUDED REMOTELY

- 10.1. If the Provider and Client enter into a financial services agreement using remote means of communication that permit such agreement to be concluded without the physical presence of the Provider's and the Client's representatives, the Provider shall comply with the obligations laid down in §1841 et seq. of Act No. 89/2012 Coll., the Civil Code ("Civil Code").
- 10.2. Remote means of communication primarily include the Internet (websites), email messages, data box and letter mail.
- 10.3. The Client may sign an agreement concluded remotely via SMS, which functions as a full replacement for their in-person signature, or via the Google Authenticator application. If the Client chooses this variant, they will be sent a verification code to the phone number provided during registration and which the Client will enter into Internet Banking for identification purposes.
- 10.4. The Client has the right to withdraw from a financial services agreement concluded remotely without providing any reason and without any penalty within a period of 14 days from the date of conclusion of the agreement, or from the date on which they received information pursuant to the Civil Code, if such day occurred after conclusion of the agreement. If the Provider has provided the Client with misleading information, the Client has the right to withdraw from a financial services agreement concluded remotely within 3 months from the date on which they learned or could have learned of such fact.
- 10.5. The Client has no right to withdraw from the provided financial services, the price of which depends on price movements on the financial markets, which the Provider cannot influence, such as services related to investment instruments and foreign exchange values. The Client also has no right of withdrawal for agreements which have been fully discharged by both parties at the Client's request (instruction) before the Client's right of withdrawal is exercised.
- 10.6. The Client shall exercise their right to withdraw by notification sent in a verifiable manner to the address of the Provider's head office or to the address communicated to them in communication with the Provider; the period for exercising the right of withdrawal is maintained if the notification was sent in writing before the expiry of this period. If the Client withdraws from a financial services agreement concluded remotely, the Provider may only seek payment for the period in which the service was actually provided (proportional part). The Provider will not require payment for a provided service if it commenced performance of an agreement concluded remotely prior to withdrawal without the Client's approval or if the Provider failed to inform the Client of the price per the previous sentence.
- 10.7. The use of remote means of communication has no impact on the final price of the services. No deposit is required prior to the conclusion of a financial services agreement.
- 10.8. An agreement with the Provider may be terminated upon agreement or notice of termination provided by any of the parties, unless a separate agreement is reached with the Client.
- 10.9. The Client has the right at any time over the duration of the contractual arrangement to receive any requested part of the contractual documentation or other documents in electronic or paper form. The Client has the right to change the remote means of communication provided that this does not conflict with the nature of the services provided and the concluded agreement.
- 10.10. Financial services agreements and any disputes related thereto are governed by Czech law. Czech district and regional courts with jurisdiction based on the place of residence / registered office of the respondent are responsible for resolving any disputes.

**11. ANTI-MONEY LAUNDERING AND TERRORIST FINANCING MEASURES, FATCA, GATCA**

- 11.1. The Provider is obliged to comply with Czech legislation concerning anti-money laundering and terrorist financing measures. Within this context, the Provider is obliged to request information from the Client as required by law. Failure to provide such information may lead to the failure to conclude the Agreement or termination of the Agreement by the Provider.
- 11.2. Upon signature of the Agreement, the Client acknowledges that they are not a politically-exposed person, and is the owner of the funds to be used for the provided services, such funds do not constitute the proceeds of criminal activity or terrorist financing, and were acquired in accordance with the law, and the provided services will not be used for money laundering or terrorist financing activities.
- 11.3. Upon signature of the Agreement, the Client acknowledges that they are not an American citizen or US tax resident within the meaning of the Agreement between the Czech Republic and the United States on Improving Tax Compliance and the International Standard (FATCA).
- 11.4. Upon signature of the Agreement, the Client acknowledges that they have reviewed the information document concerning CRS and FATCA as published on the Website and understood the contents thereof.

**12. FINAL PROVISIONS**

- 12.1. The Client agrees to the text hereof upon acceptance of the Agreement or the submission of any payment order. The current version of the T&C is always posted on the Website.
- 12.2. The Provider is authorised to unilaterally amend the T&C, in particular in connection with legislative changes, the introduction of new services, a change in the manner of service provisioning, etc. In such case, the Provider shall inform the Client of the updated T&C on the Website and send the updated T&C to the Client's email address at least 2 months prior to the effective date of such changes. Error correction is not considered a change. The client undertakes to acquaint himself with the new wording of the T&C.
- 12.3. If the Client does not inform the Provider of its disagreement with the proposed changes to the T&C by the date on which the proposed change takes effect, such reported changes are binding for the Client from the date of their publication on the Website.
- 12.4. The Agreement is concluded in English and all other communication must be completed in English or Czech.
- 12.5. If the Client rejects the Provider's proposal to amend the Agreement, they have the right prior to the day on which the T&C are to take effect to give notice to the Agreement at no cost and with immediate effect.
- 12.6. The Agreement is concluded for an open-ended period. The Client may give notice to the Agreement at any time and in writing with a 1-month notice period. The Provider may give notice to the Agreement with a 2-month notice period. The notice period begins on the day following the day on which notice is delivered.
- 12.7. The Agreement is valid at the moment of its acceptance by both parties. The Agreement enters into force upon the fulfilment of all statutory obligations on the part of the Client and its registration in the Provider's information trading system.
- 12.8. The Client is not authorised to transfer any of its rights or obligations under the Agreement to any third party without the prior written consent of the Provider.
- 12.9. The T&C were approved by the Provider's managing director. The T&C are valid for new clients and take effect on 1 January 2022 until further notice.

---

End of document