



## Všeobecné obchodní podmínky k užívání produktu LemonPay (příloha č. 4)

Vydal: ADVANCED FINANCES a.s.  
Vydané dne: 04.04.2022  
Platné ode dne: 04.04.2022  
Účinné ode dne: 04.04.2022

Společnost ADVANCED FINANCES a.s.,  
se sídlem: Kaprova 42/14, Staré Město, 110 00 Praha 1,  
IČO: 064 08 389, DIČ: CZ06408389  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 22815,

vydává tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“), které upravují základní pravidla obchodních vztahů zejména mezi Společností a Držiteli při poskytování nabízených služeb spojených s kartou LemonPay.

Seznamte se prosím důkladně s tímto dokumentem.

### 1. DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

1.1) Pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek a produktových podmínek mají následující výrazy níže uvedený význam, a to i za situace, že by výklad daného pojmu byl v jiných zdrojích odlišný:

„Aktivace Karty“	postup dle bodu č. 11 těchto VOP
„Držitel“ nebo „Držitel Karty“	fyzická osoba, která je v zaměstnaneckém poměru na HPP
„Identifikační číslo Karty“	10místné číslo uvedené na přední straně Karty označené symbolem „ID“ a slouží zejména jako: jedinečný identifikátor Držitele Karty, kód při aktivaci Karty, variabilní symbol pro nabíjení, identifikátor pro blokaci Karty
„Karta“	elektronická platební karta LemonPay, která je platebním nástrojem určeným k provádění bezhotovostních plateb (kontaktních i bezkontaktních) za dané služby či zboží prostřednictvím platebních terminálů a on-line plateb;
„Klient“	společnost/fyzická osoba podnikající, se kterou je uzavřena smlouva o poskytování karet a zároveň je zaměstnavatelem Držitele karty
„Kontaktní údaje“	e-mailová adresa a/nebo telefonní číslo
„LemonPay“ nebo „Aplikace LemonPay“	webová a/nebo mobilní aplikace Společnosti určená Držitelům Karty
„MasterCard“	člen karetní asociace, která řídí, zpracovává a standardizuje provoz a zúčtování transakcí realizovaných platebními kartami
„MCC“	znamená Merchant Category Code, tj. unikátní kód, kterým společnost MasterCard International Incorporated označuje typ obchodní činnosti obchodníka, který akceptuje platby prostřednictvím platebních karet pod značkou společnosti MasterCard® International Incorporated
„Nabití“	navýšení zůstatku bodů - prostředků na Kartě
„Oddělení péče o zákazníky“	odborné pracoviště Společnosti zaměřené na komunikaci s Držitelem Karty nebo budoucím Držitelem Karty. Komunikace může být vedena v českém nebo cizím jazyce. Toto oddělení řeší dotazy a požadavky Držitelů Karet související s aktivací a užíváním Karty podle Smlouvy včetně služeb spojených se ztrátou, odcizením a blokací Karty
„Opakované nabití“	každé další navýšení zůstatku bodů - prostředků na Kartě

„Oznámení“	sdělení Držiteli Karty ze strany Společnosti
„Peněženka“	samostatný Použitelný zůstatek s předem daným účelem použití, který je funkčně a účetně oddělen od jiných zůstatků
„PIN“	osobní identifikační číslo, které je Držiteli Karty přiděleno při aktivaci Karty nebo takové, které si držitel Karty může následně sám změnit prostřednictvím bankomatu
„Podmínky“	příslušné produktové podmínky, které upravují podmínky poskytování vybraných služeb
„Použitelný zůstatek“	množství bodů – prostředků, se kterými může Držitel Karty disponovat;
„Registrace“	postup dle bodu č. 10 VOP
„Smlouva“	smluvní vztah mezi Společností a Držitelem, je realizován ve smyslu ustanovení §1746 odst.2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník na základě smlouvy, kterou Držitel Karty uzavírá se Společností na základě těchto VOP
„Rozhodný den“	je den, kdy se Společnost hodnověrným způsobem dozví o úmrtí Držitele karty nebo o jeho prohlášení za nezvěstného, tj. den, kdy jsou Společnosti doručeny průkazné doklady o skutečnosti, že Držitele karty zemřel nebo byl prohlášen za mrtvého nebo nezvěstného (např. úmrtní list, přípis soudu nebo notáře provádějícího dědické řízení, rozhodnutí soudu s doložkou právní moci o prohlášení Držitele karty za mrtvého nebo nezvěstného)
„Smluvní dokumentace“ a každý jednotlivý dokumenty z Smluvní dokumentace samostatně „Smluvní dokument“	(i) tyto VOP, (ii) Podmínky, které upravují podmínky poskytování vybraných služeb, (iii) Memorandum GDPR, které stanovuje ochranu osobních údajů a nakládání s nimi. Smluvní dokumenty uveřejňuje Společnost na Webových stránkách a v aplikaci LemonPay
„Společnost“	ADVANCED FINANCES a.s., se sídlem: Kaprova 42/14, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČO: 064 08 389, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 22815
„Sporná transakce“	zejména transakce realizovaná prostřednictvím Karty a jejích identifikátorů, kterou Držitel Karty (i) neuskutečnil, ani k jejímu provedení nedal svolení; (ii) provedl, ale částka transakce byla neoprávněně zaúčtována vícekrát nebo v nesprávné výši
„Trvalá blokáce“	je jednorázový úkon za účelem zamezení platebnímu použití Karty
„Účet zaměstnance“	osobní účet Držitele přístupný prostřednictvím soukromé části Webových stránek LemonPay aplikace
„VOP“	tyto všeobecné obchodní podmínky Společnosti vydané Společností za účelem stanovení některých práv a povinností Držitele Karty a Společnosti v souvislosti užíváním LemonPay karty Držitelem Karty
„Webové stránky“	Webové stránky obsahují veřejnou a soukromou část. Veřejná část Webových stránek (www.lemonpay.com.) je určena pro získání obecných informací a produktových informací. Soukromá část umožní Držiteli Karty provádět zejména základní servisní operace, zejména změnu vybraných registrovaných údajů, zobrazení transakční historie a aktuálního zůstatku Karty, tisk výpisů apod (LemonPay aplikace)
„Zákaznická linka“	monitorovaná služba poskytovaná Společností Držitelům Karet a budoucím Držitelům Karet prostřednictvím telefonní sítě, zpoplatněná podle tarifu telefonního operátora Držitele karty či budoucího Držitele Karty

## 2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1) Smluvní vztah mezi Společností a Držitelem Karty je realizován ve smyslu ustanovení §1746 odst.2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a to na základě smlouvy, kterou Držitel Karty uzavírá se Společností prostřednictvím komunikace na dálku, a to okamžikem Aktivace Karty a která se řídí těmito VOP, Podmínkami a další Smluvní dokumentací.
- 2.2) V případě, kdy k uzavření Smlouvy dojde v období mezi dnem, kdy Společnost zpřístupnila návrh změny některého ze Smluvních dokumentů a navrhovaným dnem jeho účinnosti, považuje se od navrhovaného dne účinnosti za nedílnou součást Smlouvy měněný Smluvní dokument ve znění navrhovaných změn.

- 2.3) Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která je totožná s dobou platnosti Karty. Karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce a roku, a to včetně takového dne.
- 2.4) Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právními předpisy České republiky a výlučnou rozhodovací pravomoc při řešení případných sporů budou mít soudy České republiky. Společnost, Vydavatel a Držitel se však zavazují přednostně řešit jakýkoliv spor ze Smlouvy smírnou cestou.



### 3. ZMĚNA SMLUVNÍHO VZTAHU

- 3.1) Společnost seznamuje Držitele s návrhem změny jakékoli části Smluvní dokumentace nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. Pokud Držitel návrh na změnu Smluvní dokumentace neodmítl, platí, že návrh na změnu přijal. Pokud Držitel návrh na změnu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, prokazatelným způsobem odmítne, má právo přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět Smlouvu. Společnost je oprávněna navrhnout změnu kterékoliv části Smluvní dokumentace, doplňovat ji nebo ji zrušit vydáním aktualizovaného znění Smluvní dokumentace, zejména v závislosti na změně příslušných právních norem, své obchodní politice, v zájmu neustálého zvyšování požadavků na modernizaci a bezpečnost poskytovaných služeb a dále i v souvislosti s požadavky Mastercard a smluvních partnerů Společnosti.
- 3.2) Držitel má právo navrhovanou změnu odmítnout. Pokud Držitel tak neučiní nejpozději v poslední pracovní den před její účinností, souhlasí Držitel s tím, že je změna přijata.
- 3.3) V případě, že Držitel dá Společnosti vědět, že se změnou nesouhlasí bude Držiteli ukončena Smlouva ke dni zavedení změny a veškeré služby poskytované Společností budou zastaveny. Držitel má právo při nesouhlasu se plánovanou změnou Smluvní dokumentace s okamžitou platností vypovědět Smlouvu se Společností.

### 4. LEMONPAY APLIKACE

- 4.1) Pro aktivaci Karty musí mít Držitel založený účet v Aplikaci LemonPay. Přístup do aplikace je prostřednictvím webového rozhraní (dostupné na Webové stránce – webové Aplikace LemonPay) nebo pomocí mobilní aplikace distribuované v Apple Store a Google Play – mobilní Aplikace LemonPay. Společnost si vyhrazuje právo rozšiřovat služby poskytované pomocí webové i mobilní Aplikace LemonPay.
- 4.2) Webová Aplikace LemonPay je možno využívat 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Základní technické minimum, které je předpokladem spolehlivého fungování Aplikace LemonPay je zveřejněno na Webových stránkách.
- 4.3) Webová Aplikace LemonPay slouží pro zpětnou kontrolu veškerých provedených platebních transakcí, které byly provedeny kartou Držitele, informace o nabití karty, možnost nahlásit provozovnu, kde se mu nepovedlo zaplatit případně blokáce karty, podání reklamace/stížnosti a další komunikace se Společností.
- 4.4) Webová Aplikace LemonPay je využívána Společností jako jeden z informačních prostředků, kterým jsou Držitelovi sdělovány zejména následující informace
  - změnách Smluvní dokumentace;
  - aktualitách a oznámeních; a
  - případných plánovaných systémových odstávkách, údržbě informačního systému.
- 4.5) Držitelé využívající webovou Aplikaci LemonPay mají povinnost chránit své bezpečnostní prvky a učinit veškerá opatření, aby tyto údaje nebyly přístupné jiným osobám. Zejména se jedná o povinnosti:
  - nezpřístupnit jakýmkoliv způsobem bezpečnostní prvky (heslo, autorizační SMS) třetí osobě;
  - neukládat je na trvalé nosiče dat ani je nenechávat přístupné neoprávněným osobám;
  - bez zbytečného odkladu informovat Společnost o podezření, že mohlo dojít k vyrazení bezpečnostních prvků neoprávněným osobám;
  - bez prodlení oznámit ztrátu, odcizení nebo zneužití bezpečnostních prvků;
  - neopouštět počítač nebo komunikační zařízení po dobu přihlášení do LemonPay;
  - používat výlučně řádně zabezpečené počítače nebo komunikační zařízení; a
  - změnit heslo, kdykoliv je k tomu Držitel vyzván ze strany Společnosti
- 4.6) Společnost má právo bez předchozího upozornění změnit grafickou podobu a formát webové Aplikace LemonPay a webových stránek Společnosti, jejichž prostřednictvím má Držitel přístup do webové Aplikace LemonPay. Společnost si dále vyhrazuje právo na omezení funkčnosti aplikace na dobu potřebnou k zavedení nové verze aplikace, nebo na její údržbu. O plánované Společnost informuje Držitele v dostatečném předstihu.

### 5. LEMONPAY MOBILNÍ APLIKACE

- 5.1) Pokud se při používání mobilní aplikace třetí strany rozhodne Držitel využít funkce, služby nebo nabídky, které potřebují pracovat s osobními údaji Držitele, bude toto rozhodnutí Společnost brát jako pokyn Držitele a Společnost zpřístupní osobní data provozovateli této mobilní aplikace.
- 5.2) Společnost si vyhrazuje právo na omezení funkčnosti mobilní Aplikace LemonPay na dobu potřebnou k zavedení nové verze mobilní aplikace, nebo na její údržbu. O plánované údržbě Společnost informuje Držitele v dostatečném předstihu.
- 5.3) V případě, kdy Společnost zjistí, že na zařízení Držitele je nainstalován potenciálně škodlivý software, může Společnost omezit přístup do mobilní Aplikace LemonPay.
- 5.4) Článek 4týchto VOP platí přiměřeně i pro mobilní Aplikaci LemonPay.

## 6. LEMONPAY KARTA

- 6.1) Karta je platební kartou MasterCard standardní velikosti, která není vázána ani spojena s bankovním účtem Držitele. Kartou je možné získat pouze prostřednictvím Klienta. Držitel není oprávněn držet či užívat zároveň více než jednu platnou a aktivní LemonPay kartu. LemonPay karta je platebním prostředkem ve smyslu zákona o platebním styku, ale není platební (debetní) ani kreditní kartou. Karta nepředstavuje elektronické peníze podle zákona o platebním styku.
- 6.2) Karta má minimálně dvě oddělené a samostatné produkty – Peněženky, a jejichž zůstatek bodů jako prostředků (dále také jako „prostředky“) sloužících výhradně k úhradě stravování nebo benefitů v rámci schválených obchodních partnerů je prostřednictvím LemonPay karty možné použít k platbě za vrámcí schválených obchodních partnerů odpovídajících kategorií tzv. MCC kódů (Merchant Category Code), a to na území České republiky. Mezi základní kategorie patří oblast stravovacích služeb („LemonPay – Peněženka stravenky“), oblast benefitů zejména v segmentu wellness, kultury, zdravotnictví, sportu, dovolených a volného času („LemonPay – Peněženka benefity“) a případně ostatní oblasti vztahující se k dalším Peněženkám. Klient není oprávněn Peněženky nabíjet. Nabití nebo Opakované nabití Karty je ze strany Společnosti zajištěna pouze na základě žádosti Klienta jakožto smluvního partnera Společnosti. Body nepředstavují elektronické peníze podle zákona o platebním styku. Body nejsou platebním prostředkem ve smyslu zákona o platebním styku.
- 6.3) Karta umožňuje aktivaci více Peněženek. Aktivace dalších peněženek je možná pouze na základě dohody mezi Společností a Klientem, zda umožní Držiteli aktivaci dalších Peněženek a v jakém rozsahu. Limity karty jsou uvedeny v příslušných Podmínkách.
- 6.4) Pokud bude témuž Držiteli vydána nová LemonPay karta, Aktivací této nové LemonPay karty na ni bude převeden zůstatek prostředků ze staré LemonPay karty téhož Držitele, avšak pouze za předpokladu, že nová LemonPay karta bude pro příslušného Držitele aktivována do třiceti (30) dní od uplynutí platnosti staré LemonPay karty téhož Držitele. Po uplynutí této lhůty nebudou prostředky spojené s příslušnou LemonPay kartou Klientovi, respektive Držiteli k dispozici. V případě, že bude témuž Držiteli aktivována nová LemonPay karta před vypršením platnosti staré LemonPay karty téhož Držitele, Aktivací této nové LemonPay karty dojde automaticky k deaktivaci staré LemonPay karty.
- 6.5) V případě ukončení pracovního poměru mezi Klientem a jeho zaměstnancem - Držitelem je Klient povinen oznámit Poskytovateli, k jakému dni dojde k ukončení pracovního poměru. LemonPay karta zůstává v těchto případech platná a aktivní po dobu 30 dnů ode dne ukončení pracovního poměru mezi Klientem a Držitelem. Po uplynutí této lhůty nebudou prostředky spojené s příslušnou LemonPay kartou Klientovi, respektive Držiteli k dispozici.
- 6.6) Prostřednictvím Karty není možné provádět výběry hotovosti z bankomatů ani výběry hotovosti při platbě v jednotlivých provozovnách (tzv. cash out) a dále k výběrům hotovosti v jakémkoliv podobě, mimo jiné, pomocí bankomatu, pokladny, prostřednictvím cashback nebo peněžních poukázek, cestovních šeků, devíz, směnárny; pro účely hazardních her; k trvalým příkazům a k jakékoli protiprávní či nezákonné činnosti.
- 6.7) **Společnost výslovně uvádí, že je zakázáno použít Kartou ke koupi alkoholu, tabákových výrobků a/nebo k jakémukoli jinému účelu, než je uvedeno v příslušných Podmínkách.**

## 7. ZABEZPEČENÍ

- 7.1) Držitel Karty bere na vědomí, že Kartou lze z jeho vůle kdykoliv blokovat a oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití Karty a tuto blokovat. Trvalá blokáce Karty (zejména v případě ztráty, odcizení, nebo při podezření na možné zneužití Karty) neumožňuje Držiteli Karty její opětovné odblokování a užívání.
- 7.2) Držitel Karty se zavazuje provést Trvalou blokáci Karty, a to bez zbytečného odkladu v případě jakéhokoliv výskytu nebo podezření nebo obavy na:
  - neoprávněný přístup ke kterémukoli jeho osobnímu identifikátoru;
  - neoprávněný přístup ke kterémukoli bezpečnostnímu prvku nezbytnému k užívání Karty;
  - neoprávněný přístup ke kterémukoli bezpečnostnímu prvku nezbytnému k užívání Aplikace LemonPay;
  - ztrátu nebo zneužití Karty.
- 7.3) Držitel Karty bere na vědomí, že Trvalou blokáci Karty lze provést následujícími způsoby:
  - prostřednictvím webové Aplikace LemonPay nebo mobilní Aplikace LemonPay; a
  - telefonicky prostřednictvím Oddělení péče o zákazníky +420 597 317 240 po-pá 9-17 hod.
- 7.4) Prodlení Držitele Karty se splněním jeho povinností spočívajících v provedení Trvalé blokáce Karty nezakládá vznik odpovědnosti na straně Společnosti za jakoukoliv škodu nebo újmu způsobenou v důsledku nebo v souvislosti s kteroukoliv z výše uvedených skutečností způsobenou Držiteli Karty nebo kterékoli třetí osobě.
- 7.5) Držitel Karty je povinen podniknout odpovídající bezpečnostní kroky k zajištění Karty, PIN, PAN a hesla k Aplikaci LemonPay před ztrátou, zneužitím nebo krádeží. Držitel Karty nesmí ukládat PIN společně s Kartou.
- 7.6) Držitel Karty je povinen se Společnosti v případě (zejména) ztráty Karty nebo PIN nebo hesla k Aplikaci LemonPay nebo jejich odcizení, identifikovat prostřednictvím svých osobních údajů.
- 7.7) Společnost provádí tzv. silné ověření Držitele Karty, kdy silným ověřením se rozumí ověření, které je založené na použití alespoň dvou z těchto prvků:
  - údaje, který je znám pouze Držiteli Karty;
  - věcí, kterou má Držitel Karty ve své moci; a
  - biometrických údajů Držitele Karty.

Tyto prvky jsou vzájemně nezávislé a prolomení jednoho neovlivňuje spolehlivost prvků ostatních.

- 7.8) Společnost je jednostranně oprávněna, při podezření na ohrožení bezpečnosti Karty, nebo pokud hrozí neoprávněné nebo podvodné jednání spojené s Kartou, PIN nebo heslem k Aplikaci LemonPay kdykoliv pozastavit nebo omezit užívání Karty, včetně práva ukončení Smlouvy. Společnost bude vhodným způsobem informovat o využití jakéhokoliv z uvedených práv Držitele Karty před realizací každého takového kroku nebo po jeho realizaci, a to zejména prostřednictvím Aplikace LemonPay.



## 8. DRŽITEL KARTY

- 8.1) Držitel Karty může být jak občan České republiky, tak občan jiného státu.
- 8.2) Karta je určena Držitelům starším 15 let. V případě, že Držitel je mladší 18 let, pak je oprávněn Kartu užívat pouze v rozsahu své rozumové a volní vyspělosti a má se za to, že takový Držitel užívá Kartu v souladu se souhlasem svého zákonného zástupce.
- 8.3) Karta je bez souhlasu Společnosti nepřenositelná na třetí osobu.

## 9. POŘÍZENÍ A PŘEVZETÍ KARTY

- 9.1) Klient jako zaměstnavatel objednává Karty pro své Zaměstnance. Budoucí Držitel Karty bere na vědomí, že výhradně až provedením Aktivace Karty ze strany Držitele Karty je řádně, bezpodmínečně a účinně uzavřena Smlouva se Společností.
- 9.2) Držitel bezplatně obdrží Kartu od svého zaměstnavatele a je oprávněn užívat Kartu pouze za splnění veškerých podmínek stanovených těmito VOP a Podmínkami.
- 9.3) Na základě Registrace, Aktivace a převzetí Karty Držitelem za podmínek stanovených v těchto VOP a Podmínkách je Držitel oprávněn držet a užívat Kartu v souladu s těmito VOP a Podmínkami po dobu platnosti Karty.
- 9.4) Smluvní dokumentace, bude při převzetí Karty v aktuálním znění zpřístupněna na Webových stránkách a v Aplikaci LemonPay.

## 10. REGISTRACE

- 10.1) Držitel je povinen před dodáním Karty provést registraci prostřednictvím Webových stránek a poskytnout své identifikační údaje. Po poskytnutí identifikačních údajů Držitele je odpovědná osoba Klienta povinna tyto údaje Držitele ověřit v souladu s požadavky stanovenými příslušnými právními předpisy. Držitel je povinen poskytnout osobě provádějící ověření veškerou součinnost.
- 10.2) Karta bude obsahovat, mimo jiné, jméno a příjmení Držitele, BIN, Identifikační číslo a CVC. Kartu je oprávněn užívat výlučně Držitel, jehož jméno je na Kartě uvedeno.
- 10.3) Společnost společně s Kartou předá návod k Aktivaci Karty a aktuální znění VOP a Podmínek.

## 11. AKTIVACE KARTY

- 11.1) Držitel Karty je po převzetí Karty povinen tuto Kartu aktivovat způsobem uvedeným v návodu k Aktivaci Karty prostřednictvím Aplikace LemonPay (webové či mobilní). Držitel je si za tímto účelem povinen zřídit Účet Zaměstnance, přičemž teprve při vytvoření Účtu Zaměstnance bude LemonPay kartě tohoto Držitele přidělen PIN. Držitel je ke zřízení Účtu Zaměstnance povinen poskytnout Společnosti zejména následující informace: (i) jméno a příjmení Držitele, (ii) datum narození Držitele, (iii) pohlaví Držitele, (iv) adresu trvalého bydliště Držitele, a (v) telefonní číslo a e-mailovou adresu Držitele. Držitele je povinen předložit na vyžádání i další informace nebo učinit právní jednání či úkony v těchto VOP výslovně neuvedené, pokud nezbytnost takových informací nebo takových jednání či úkonů Držitele Společnost vyžaduje za účelem splnění svých zákonných povinností.
- 11.2) Společnost si vyhrazuje právo neprovést Aktivaci Karty z bezpečnostních důvodů, dle vlastního uvážení, anebo z důvodu, že platnost aktivované Karty již uplynula.
- 11.3) Držitel dává v rámci Účtu Zaměstnance svůj aktivní souhlas se zněním Smluvní dokumentace. Po aktivním vyjádření souhlasu může být Držiteli LemonPay karta aktivována až do limitu stanovených v příslušných Podmínkách.

## 12. REKLAMACE

- 12.1) Reklamacie se vyřizují podle platného reklamačního řádu Společnosti, který je v aktuální verzi zpřístupněn na Webových stránkách a v Aplikaci LemonPay (webové či mobilní).
- 12.2) Reklamační řád je v aktuální verzi zpřístupněn na Webových stránkách a v Aplikaci LemonPay.

### 13. AUTORIZACE PATEBNÍ TRANSAKCE, ZTRÁTA, ODCIZENÍ A ZNEUŽITÍ KARTY, ODPOVĚDNOST ZA NEAUTORIZOVANOU ČI NESPRÁVNĚ PROVEDENOU PATEBNÍ TRANSAKCI

- 13.1) Platební transakce vypořádaná prostřednictvím Karty je neodvolatelná.
- 13.2) Platební transakce realizovaná prostřednictvím Karty je považována za autorizovanou, jestliže k ní dal Držitel Karty souhlas a současně použil minimálně jeden z následujících identifikátorů
- PIN;
  - CVC kód (třímístný číselný kód uvedený na zadní straně Karty);
  - autorizační kód; a
  - při Bezkontaktních platbách přiložením Karty k POS terminálu bez nebo se zadáním PIN podle výše požadované platby, přičemž Držitel Karty bere na vědomí, že při každé takovéto transakci Kartou může být z bezpečnostních důvodů vyžadováno současné zadání PIN pro ověření bez ohledu na výši platby.
- 13.3) Držitel Karty nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí, byla-li tato ztráta způsobena použitím ztracené nebo odcizené Karty nebo zneužitím Karty. Držitel karty nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu, pokud způsobil tuto ztrátu svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v těchto VOP nebo Podmínkách.
- 13.4) Společnost nese odpovědnost za neautorizovanou platební transakci, pouze pokud Držitel Karty nejednal podvodně a/nebo ztráta vznikla poté, co Držitel Karty oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití Karty nebo PIN nebo hesla k Aplikaci LemonPay.
- 13.5) Společnost neodpovídá za neautorizovanou nebo nesprávně provedenou transakci, jestliže jí ve splnění příslušné povinnosti zabránila okolnost, která je neobvyklá, nepředvídatelná, nezávislá na vůli Společnosti, a jejíž následky nemohla Společnost odvrátit. Obdobně, zabránila-li splnění povinnosti Držitele stanovené v tomto dokumentu okolnost, která je neobvyklá, nepředvídatelná, nezávislá na vůli Držitele a jejíž následky nemohl Držitel odvrátit, neodpovídá Držitel za nesplnění této povinnosti.
- 13.6) Držitel Karty je povinen nahlásit Společnosti prostřednictvím Zákaznické linky, nebo prostřednictvím Aplikace LemonPay, ztrátu, odcizení nebo zneužití Karty a/nebo PIN a/nebo hesla k Aplikaci LemonPay, bezodkladně po zjištění této skutečnosti, a to provedením blokace Karty. Výhradně tímto postupem je Společnost oprávněna a způsobilá zabránit neoprávněným osobám v přístupu k Použitelným zůstatkům Karty.
- 13.7) Držitel Karty může být požádán o pomoc, součinnost, případně o spolupráci s příslušnými veřejnoprávními orgány, pokud byla Karta ztracena, odcizena nebo zneužita a Společnost se bude domnívat, že mohlo dojít k podvodu, zneužití, jinému trestnému nebo právními předpisy či Smlouvou zakázanému činu nebo jednání nebo pokud Držitel Karty informoval Společnost o Sporné transakci.
- 13.8) Právo Držitele vyplývající z neautorizované nebo nesprávně provedené transakce nevylučuje právo na náhradu škody nebo na vrácení bezdůvodného obohacení. Čeho však Držitel může vůči Společnosti dosáhnout uplatněním práva vyplývajícího z neautorizované nebo nesprávně provedené transakce, toho se již nelze domáhat z jiného právního důvodu.

### 14. PRÁVA, POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI

- 14.1) Odpovědnost Společnosti je upravena platnými právními předpisy České republiky.
- 14.2) Společnost nenese jakoukoli odpovědnost za přímé nebo nepřímé škody ani ztráty či jinou újmu nebo událost, které vznikly z důvodu ležícího mimo kontrolu Společnosti nebo které Společnost nemohla rozumně předvídat, ovlivnit ani překonat s vynaložením přiměřeného úsilí, zejména působení vyšší moci, a jiných orgánů veřejné moci.
- 14.3) Společnost neodpovídá za důsledky událostí, které zavinil Držitel nebo které mohl Držitel svým jednáním ovlivnit, např. za stav, kdy Držitel nesplnil řádně své závazky vůči třetí osobě, pokud toto nesplnění není následkem porušení povinností Společnosti. Společnost nenese odpovědnost za situace, které vznikly z důvodu, že Držitel porušil povinnosti stanovené v platných právních předpisech či ve Smlouvě.
- 14.4) Držitel bere na vědomí, že Společnost může kdykoli za trvání Smlouvy zajišťovat činnosti související s provozem, Webovými stránkami nebo jinými komunikačními prostředky prostřednictvím smluvních partnerů.
- 14.5) Provoz systému a aplikací nebo způsob a dostupnost komunikace služeb mohou být ovlivněny různými skutečnostmi stojícími mimo vůli Společnosti, proto Společnost neodpovídá za jeho neomezenou dostupnost a provoz. Společnost ani její smluvní partneři spolupracující na provozu systému a aplikací nenesou jakoukoliv odpovědnost za škody a jiné důsledky vzniklé nefunkčností systému a aplikací nebo omezením funkčnosti systému a aplikací ve smyslu předchozí věty.
- 14.6) Společnost není povinna vstupovat do žádného sporu, vzniklého mezi Držitelem a jakoukoliv třetí osobou, souvisejícího s Kartou.
- 14.7) Společnost neodpovídá za vady zboží nebo služeb nebo nesprávně provedenou transakci realizovanou Držitelem prostřednictvím Karty. Držitel se zavazuje tyto reklamace a stížnosti uplatnit u příslušného obchodníka, kde nákupy uskutečnil.
- 14.8) Společnost nenese jakoukoliv odpovědnost za nepřesné nebo neúplné nebo nesprávné informace a/nebo údaje poskytnuté Držitelem na základě a v souladu s těmito VOP a Podmínkami.
- 14.9) Společnost nenese odpovědnost za přímé nebo nepřímé škody ani ztráty či jinou újmu nebo událost, které Držiteli vzniknou v důsledku používání výpočetní techniky nedostatečně chráněné před viry a jiným škodlivým softwarem či zásahem. Společnost doporučuje Držiteli, aby při veškeré komunikaci se Společností používal ve vlastním zájmu výhradně důvěryhodné a zabezpečené připojení k internetu a svou výpočetní a komunikační techniku chránil funkcemi a průběžně aktualizovanými antivirovými programy.
- 14.10) Společnost neposkytuje jakékoliv záruky týkající se vhodnosti produktu a služby k určitému účelu.
- 14.11) Společnost je oprávněna kdykoli za trvání Smlouvy dočasně přerušit nebo pozastavit poskytování smluvních služeb nebo změnit jejich rozsah, a to v případě, že je tak povinna učinit na základě opatření nebo jiných pravidel závazných pro Společnost nebo Českou republiku. Společnost o uvedeném informuje Držitele prostřednictvím Webových stránek a/nebo Aplikace LemonPay.



## 15. PRÁVA, POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST DRŽITELE

- 15.1) Držiteli se doporučuje bezpečně uchovávat doklady o jednotlivých karetních transakcích, a to po dobu 12 měsíců od ukončení platnosti Karty, resp. zániku účinnosti Smlouvy, a na výzvu Společnosti je tyto bez zbytečného odkladu předkládat.
- 15.2) Držitel je povinen poskytnout Společnosti úplné a pravdivé údaje. Neposkytne-li Držitel Společnosti úplné a pravdivé údaje, nese veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé jemu, Společnosti a jakékoliv třetí osobě. Poskytnutí neúplných nebo nepravdivých údajů ze strany Držitele může založit jeho případnou správní nebo trestní odpovědnost. Držitel se dále zavazuje neuvádět Společnost jakýmkoliv způsobem v omyl a nedopouštět se jakéhokoliv podvodného nebo zákonem zakázaného jednání. Porušení této povinnosti může být považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Držitele.
- 15.3) Držitel je povinen vyznat Společnosti Dodavatele neprodleně o jakýchkoliv změnách nebo opravách svých osobních dat včetně čísla mobilního telefonu, poštovní adresy, e-mailové adresy, a to prostřednictvím aktualizace těchto údajů v rámci Aplikace LemonPay, nebo prostřednictvím Zákaznické linky. Držitel je povinen doložit příslušný důkaz potvrzující změnu údajů nebo provést opětovnou identifikaci.
- 15.4) Držitel se zavazuje chránit a držet odděleně od Karty a na bezpečném místě veškeré osobní identifikátory a bezpečnostní prvky nezbytné k užívání Karty. Držitel se dále zavazuje nezpřístupnit osobní identifikátory a bezpečnostní prvky jakékoliv třetí osobě. Porušení této povinnosti může být považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Držitele.
- 15.5) Držitel se zavazuje sám nebo ve spolupráci s třetí osobou nenarušovat či neohrožovat činnost nebo bezpečnost systémů Společnosti a jeho uživatelů včetně pokusů o překonání bezpečnostních mechanismů a provádění jejich zpětné analýzy. Porušení této povinnosti může být považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Držitele, a to i v případě, že ze strany Společnosti jde o pouhé důvodné podezření o takovém narušování či ohrožování bezpečnosti.

## 16. KOMUNIKACE A DORUČOVÁNÍ

- 16.1) Komunikace mezi Společností a Držitelem karty probíhá zejména v českém a jazyce. Na komunikaci mezi Společností a Držitelem Karty se vztahují podmínky uvedené v těchto VOP a Podmínkách
- 16.2) Komunikace probíhá následujícími kanály:
  - prostřednictvím Aplikace LemonPay nebo LemonPay mobilní aplikace;
  - telefonicky prostřednictvím Oddělení péče o zákazníky +420 597 317 240, po-pá;9-17 hod.;
  - e-mailem na adresu info@lemonpay.com
- 16.3) Doručování provádí Společnost buď na Kontaktní adresu, nebo prostřednictvím Aplikace LemonPay. Pokud se Držitel karty se Společností nedohodne jinak, považuje se za Kontaktní adresu u Držitele Karty adresa jeho trvalého pobytu.
- 16.4) Zásilky určené Společnosti musí být doručovány na adresu sídla Společnosti, neoznámí-li Společnost Držiteli Karty jinak. Zásilky doručované prostřednictvím Aplikace LemonPay se považují za doručené okamžikem jejich umístění v příslušné službě. Zásilky zasílané prostřednictvím elektronické pošty se považují za doručené okamžikem, kdy příslušný systém použitý k přenosu Zásilky potvrdí její úspěšné doručení na e-mailový systém příjemce.

## 17. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 17.1) Společnost se při pořizování a zpracování osobních údajů dále řídí zejména Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákona č. 110/2019 Sb. ze dne 24.4.2019 o zpracování osobních údajů.
- 17.2) Veškeré informace jsou obsaženy v samostatném Smluvním dokumentu „Memorandum GDPR“.

## 18. ZÁNİK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 18.1) Karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce, a to včetně takového dne. Po tomto datu nelze Kartu dále Držitelem využívat.
- 18.2) K ukončení Smlouvy uzavřené mezi Držitelem a Společností dochází zejména v následujících případech:
  - Držitel využije svého zákonného práva a od Smlouvy odstoupí, a to i bez uvedení důvodů, ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy, tj. ode dne Aktivace Karty;
  - Společnost využije svého zákonného práva a od Smlouvy odstoupí v případě jejího hrubého porušení;
  - uplyne platnost Karty;
  - Držitel tuto Kartu trvale zablokuje;
  - Karta je nefunkční a toto bylo Držitelem nahlášeno Společnosti;
  - Karta je trvale zablokována z důvodu rozhodnutí Společnosti (Trvalá blokáce);
  - Držitel prokazatelně nesouhlasí s novým zněním smluvní dokumentace; a
  - výpovědí.
- 18.3) Držitel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu před uplynutím doby platnosti uvedené na Kartě bez uvedení důvodu s jednoměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď musí být učiněna písemně a prokazatelně doručena do sídla Společnosti.

- 18.4) Společnost je oprávněna vypovědět Smlouvu s Držitelem před uplynutím doby platnosti uvedené na Kartě, a to s:
- dvouměsíční výpovědní lhůtou z důvodu hodného zřetele;
  - desetidenní výpovědní lhůtou v případě porušení, neplnění nebo nedodržení těchto VOP nebo Podmínek ze strany Držitele, pokud Společnost zjistí jiné skutečnosti, v důsledku kterých je vážně ohrožena schopnost Držitele řádně dostát svým závazkům nebo z technických nebo bezpečnostních důvodů na straně Společnosti nebo na straně obchodních partnerů Společnosti a v případě, že Karta je užívána jinou osobou než oprávněným Držitelem jakožto smluvním partnerem Společnosti.
- 18.5) Společnost vyrozumí Držitele o učiněné výpovědi Smlouvy písemně poštou nebo e-mailem nebo prostřednictvím Aplikace LemonPay nebo jiným vhodným prostředkem. Vyrozumění Držitele o učiněné výpovědi ve smyslu předchozí věty se považuje za doručení výpovědi Smlouvy Držiteli.
- 18.6) Výpovědní lhůta počne plynout dnem následujícím po doručení výpovědi Smlouvy druhé smluvní straně.
- 18.7) Společnost je oprávněna kdykoliv z důvodů technických, bezpečnostních, z důvodů údržby, správy nebo z jiného jednostranného důvodu na své straně dočasně blokovat využívání Karty na potřebnou dobu, aniž by Společnosti vznikl jakýkoliv závazek vůči Držiteli nebo jakékoliv třetí osobě. V rozsahu povoleném zákonem nebude Společnost za žádných okolností odpovědná za jakékoliv škody nebo ztráty, ať už přímé, nebo nepřímé, ani za následné ztráty nebo případné nepříjemnosti, které mohou vzniknout Držiteli v souvislosti s jakýmkoli selháním třetích osob při poskytování služeb spojených s využíváním Karty ze strany Držitele, pokud takovéto neplnění nebude způsobeno výlučným zaviněním Společnosti.
- 18.8) V průběhu trvání výpovědní lhůty jsou smluvní strany povinny pokračovat ve vzájemném plnění dle Smlouvy.
- 18.9) Po naplnění předmětu a účelu Smlouvy zůstávají v platnosti a účinnosti veškerá ustanovení Smlouvy, jejichž charakter to umožňuje.

## 19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1) Každé ustanovení těchto VOP je odděleno od všech ostatních ustanovení s tím, že případná neplatnost nebo nevykonatelnost kterékoliv části těchto VOP nemá vliv na platnost a účinnost zbývajících částí VOP.
- 19.2) V případě rozporů mezi těmito VOP a Podmínkami mají přednost ustanovení VOP.