

PŘEDBĚŽNÉ INFORMACE A OBCHODNÍ PODMÍNKY TÝKAJÍCÍ SE PLATEBNÍCH TRANSAKČÍ¹ („obchodní podmínky“)

1.- O společnosti RIA

RIA Payment Institution E.P., S.A.U. (dále jen „RIA“ nebo „my“ ve všech tvarech), registrační číslo (CIF) A- 80696792, se sídlem na adrese Calle Cantabria 2, 28108, Alcobendas, Madrid (Španělsko), je držitelem oprávnění Ministerstva hospodářství a financí Španělska k činnosti platební instituce s platností od 28. července 2011 a je oprávněna poskytovat v České republice platební služby prostřednictvím svých zástupců pro poskytování platebních služeb v České republice. Společnost RIA je držitelem licence č. 6842 u Španělské centrální banky (*Banco de España*) (údaje o licenci udělené společnosti RIA jsou k dispozici na adrese www.bde.es). Společnost RIA lze kontaktovat poštou na adrese jejího sídla uvedené v tomto dokumentu nebo telefonicky na čísle (0042 0224245068).

Účelem těchto obchodních podmínek je stanovit práva a základní povinnosti ve vztahu mezi společností RIA a jejími zákazníky při poskytování platebních služeb upravených zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „zákon o platebním styku“), s cílem umožnit provádění platebních transakcí na základě příkazů, které společnost RIA přijme od odesílatele k provedení (dále jen „jednotlivé platební příkazy“), a to (v relevantních případech) podpisem příslušných jednotlivých smluv, jež stanoví konkrétní podmínky dané platební služby.

Tyto obchodní podmínky se vztahují výhradně na fyzické osoby využívající službu poukazování peněz nabízenou společností RIA pro účely nesouvisející s výdělečnou nebo profesní činností.

AKCEPTACÍ TĚCHTO OBCHODNÍCH PODMÍNEK VYJADŘUJETE SVŮJ SOUHLAS S TÍM, ŽE JIMI BUDETE VÁZÁNI. POKUD TYTO OBCHODNÍ PODMÍNKY NEAKCEPTUJETE, ŽÁDNOU Z NAŠICH SLUŽEB NEVYUŽÍVEJTE. TYTO OBCHODNÍ PODMÍNKY PŘEDSTAVUJÍ PRÁVNĚ ZÁVAZNOU SMLOUVU A JE DŮLEŽITÉ, ABYSTE SI JE PEČLIVĚ PROSTUDOVALI.

2.- Definice

Následující pojmy použité v těchto obchodních podmínkách mají níže uvedený význam a rozsah:

„datum účinnosti“ má význam uvedený ve třetím odstavci článku 3 těchto obchodních podmínek;

„den přijetí“ znamená den, kdy je jednotlivý platební příkaz považován za přijatý, jak je uvedeno v prvním odstavci článku 8.1 níže;

„EHP“ znamená Evropský hospodářský prostor;

„IBAN“ označuje mezinárodní číslo bankovního účtu, které je definováno v článku 5 bodě (iv) níže;

„jednotlivé platební příkazy“ má význam uvedený v druhém odstavci článku 1 výše;

„obchodní podmínky“ znamenají soubor pravidel stanovených v tomto dokumentu a jakýchkoli jiných dokumentů, které tvoří jeho přílohu nebo jsou do něj začleněny formou odkazu; a

„odesílatel“ znamená osobu, která vydá jednotlivý platební příkaz k výplatě peněžních prostředků příjemci;

„peněžní prostředky“ znamená (i) v souvislosti s přijímáním peněz od odesílatele znamenají částku, kterou obdržela

¹Maximální sazby poplatků, které platí pro doplňkové služby, jsou uvedeny na konci těchto obchodních podmínek.

společnost RIA, včetně veškerých příslušných poplatků a nákladů na platební transakci; a (ii) v souvislosti s poskytnutím peněz příjemci peněžní prostředky obdržené od odesílatele, které mají být vyplaceny příjemci, po odečtení veškerých příslušných poplatků a nákladů;

„platební transakce“ znamená úkon iniciovaný odesílatelem, případně příjemcem, který spočívá v uložení, převodu nebo výběru peněžních prostředků, bez ohledu na jakékoli související závazky mezi těmito osobami;

„platné právní předpisy o ochraně osobních údajů“ znamená nařízení uvedené v prvním odstavci článku 11;

„poukazování peněz“ znamená platební službu, která umožňuje přijetí peněžních prostředků od odesílatele bez zřízení platebního účtu na jméno odesílatele nebo příjemce, a to výhradně za účelem převodu ekvivalentní částky příjemci nebo jinému poskytovateli platebních služeb, který jedná za příjemce;

„pracovní den“ znamená den, kdy má příslušný poskytovatel platebních služeb odesílatele nebo poskytovatel platebních služeb příjemce, který se podílí na provedení platební transakce, otevřeno pro úkony potřebné pro provedení takové platební transakce;

„příjemce“ znamená osobu, která má obdržet peněžní prostředky od odesílatele a která je pro nás akceptovatelnou fyzickou osobou a která obdrží převáděné peněžní prostředky prostřednictvím určeného poskytovatele plátce, a to bankovním převodem na bankovní účet této určené osoby nebo prostřednictvím naší služby doručení domů (v relevantních případech);

„RIA“ nebo „my“ ve všech tvarech znamená pojem uvedený v prvním odstavci článku 1 výše;

„služba Staged Sending Service“ znamená službu, která je k dispozici zákazníkovi a jejíž podrobnosti jsou uvedeny v článku 8.5 níže;

„údaje o transakci“ mají význam uvedený v pátém odstavci článku 8.1 těchto obchodních podmínek;

„poskytovatel výplaty“ znamená nás, fyzickou osobu nebo právnickou osobu, která jedná jako nezávislý poskytovatel platebních služeb nebo zástupce jednající naším jménem a která provádí výplatu platební transakce iniciované odesílatelem příjemci v zemi určení určené odesílatelem;

„zákazník“ znamená v případě, že společnost RIA jedná jako poskytovatel platebních služeb, a v kontextu „spotřebitele“ osobu odesílatele, příjemce nebo obě tyto osoby, přičemž taková osoba jedná za účelem nesouvisejícím s výdělečnou nebo profesní činností;

„zákon o platebním styku“ má význam uvedený v druhém odstavci článku 1 výše.

3.- Rozsah použití a změny

Tyto obchodní podmínky se vztahují na následující platební služby poskytované na území České republiky:

- Poukazování peněz.

Tyto obchodní podmínky jsme oprávněni příležitostně měnit s cílem splnit požadavky vyplývající ze změn právních či regulačních požadavků nebo ze změn tržních podmínek.

Pokud provedeme jakoukoli změnu těchto obchodních podmínek, učiníme tak e-mailem a/nebo umístěním jejich revidované verze na stejné webové stránky, na nichž jsou tyto obchodní podmínky dostupné. V případě jakékoli změny vás rovněž budeme informovat o datu, od něž bude tato změna účinná (dále jen „datum účinnosti“).

Provedené změny těchto obchodních podmínek se zpravidla budou pouze vztahovat na jednotlivé platební příkazy

zadané po datu účinnosti, avšak v případě, že budeme povinni takové změny provést na základě právních či regulačních požadavků, budou se vztahovat i na jednotlivé platební příkazy zadané před datem účinnosti. V každém případě a pro vyloučení pochybností se stanoví, že aktualizované znění těchto obchodních podmínek nahrazuje jakékoli jejich předchozí znění.

4.- Jednání zákazníků

Při sjednávání jakýchkoli produktů nebo služeb spojených s platebními transakcemi se zákazník považuje za „spotřebitele“ v souladu s platnými právními předpisy.

Naše povinnosti vyplývající z těchto obchodních podmínek jsou podmíněny tím, že vás akceptujeme jako zákazníka, což závisí na našem výlučném uvážení, přičemž si vyhrazujeme právo odmítnout vám poskytnutí platebních služeb bez udání důvodu. Jste povinni bezodkladně poskytnout veškeré informace a dokumenty, jež od vás budeme případně kdykoli požadovat, abyste nám umožnili splnit veškeré právní požadavky týkající se platebních služeb, včetně požadavků právních předpisů o předcházení legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, přičemž souhlasíte s tím, abychom vás pro tyto účely kontaktovali.

5.- Informační povinnosti před provedením platební transakce

Odesílatel a příjemce jsou povinni poskytnout společnosti RIA informace a dokumenty, které společnost RIA průběžně stanoví, a to mj. v tomto rozsahu:

- (i) celé jméno, příjmení, doklad totožnosti a další údaje identifikující odesílatele a příjemce;
- (ii) země určení platební transakce;
- (iii) částka a měna platební transakce;
- (iv) v případě platební transakce na bankovní účet příjemce, mezinárodní číslo bankovního účtu (dále jen „IBAN“), pokud takový bankovní účet kód IBAN má, nebo příslušné číslo bankovního účtu dle daného případu.
- (v) V závislosti na zemi určení:
 - o druh vztahu s příjemcem;
 - o doklad o peněžních prostředcích a jejich zdroji;
 - o důvod převodu; a/nebo
 - o jakékoli další informace, které budeme případně požadovat pro převod do dané konkrétní země; a
- (vi) jakékoli další informace nebo dokumenty dokládající tyto informace o odesílateli a/nebo příjemci, jež si případně vyžádáme.

Společnost RIA si od odesílatele a příjemce může vyžádat doplňující informace, které bude případně dle svého výhradního uvážení považovat za nezbytné pro účely správného provedení poukázání peněz nebo dodržování platných právních a správních předpisů.

Odesílatel se zavazuje, že při zadávání příkazu společnosti RIA k provedení služeb poukázání peněz popsaných v článku 3 těchto obchodních podmínek ověří správnost a úplnost údajů týkajících se platebních transakcí, a to zejména pokud jde o identifikační údaje příjemce a ekonomické podmínky stvrzenky pro jednotlivý platební příkaz, jenž bude mít unikátní číslo pro budoucí dohledání. Tento jednotlivý platební příkaz spolu se stvrzenkou a těmito obchodními podmínkami tvoří pro účely zákona o platebním styku a dalších příslušných místních právních předpisů individuální smlouvu, kterou se taková platební transakce řídí.

Pokud bude platební transakce provedena v souladu s jednotlivým platebním příkazem, má se za to, že byla ve vztahu ke konkrétnímu příjemci provedena správně. Budou-li tudíž některé údaje poskytnuté odesílatelem nesprávné z důvodů na straně odesílatele, neponese společnost RIA odpovědnost za neprovedení či chybné provedení dané platební transakce. Pro upřesnění se uvádí, že odesílatel nenese odpovědnost za jakékoli údaje, které budou nesprávné z důvodu zavinění na straně společnosti RIA.

Pokud byla platební transakce provedena v souladu s unikátním identifikátorem příjemce, má se za to, že byla ve vztahu k příjemci určenému takovým unikátním identifikátorem provedena správně (a to i když zákazník poskytl

informace nad rámec unikátního identifikátoru). Pokud byl unikátní identifikátor poskytnutý společnosti RIA nesprávný, nenese poskytovatel platebních služeb odpovědnost za neprovedení nebo chybné provedení dané platební transakce. Společnost RIA vynaloží přiměřené úsilí k tomu, aby získala zpět peněžní prostředky, jež byly předmětem platební transakce provedené na základě nesprávného unikátního identifikátoru poskytnutého zákazníkem.

V souladu s platnými právními a správními předpisy je společnost RIA oprávněna vyžádat si pro každou platební transakci platný doklad totožnosti a uchovávat kopie těchto dokladů totožnosti zákazníků v optickém, magnetickém nebo elektronickém formátu, aby byla zaručena jejich úplnost, správné čtení údajů, nemožnost manipulace s nimi a jejich náležité uchování a lokalizace.

Společnost RIA je oprávněna kdykoli požádat o připsání částky platební transakce na bankovní účet vedený společností RIA.

Dále budou přijata zesílená opatření v rámci kontroly za účelem identifikace a lepší znalosti zákazníků v souladu s požadavky místních právních předpisů a rovněž v případě, že částka platební transakce, ať již jednotlivě nebo souhrnně za určité období, přesáhne tuto jinou částku, kterou společnost RIA případně stanoví v souladu se svými vnitřními postupy v souladu s platnými právními předpisy.

6.- Výdaje a příslušné poplatky

Za poskytnutí služby poukázání peněz ze strany společnosti RIA je zákazník povinen uhradit této společnosti výdaje a poplatky za danou platební transakci, které budou uvedeny ve stvrzení za každý jednotlivý platební příkaz.

Příjemci platební transakce bude v plné výši vyplacena částka zaznamenaná pro každý jednotlivý platební příkaz vydaný odesílateli, přičemž se má za to, že příjemce v případě, že společnost RIA jedná jako poskytovatel platebních služeb, souhlasí s tím, že společnost RIA před úhradou převáděné částky z této částky odečte své výdaje.

Pokud je poskytovatelem platebních služeb odesílatel nebo příjemce jiná osoba než společnost RIA, je tento poskytovatel platebních služeb oprávněn účtovat poplatky a daně spojené s danou platební transakcí.

V případě, že od přijetí peněžních prostředků vztahujících se k jednotlivému platebnímu příkazu uplynuly tři (3) měsíce, aniž by došlo k výplatě platební transakce spojené s takovým jednotlivým platebním příkazem příjemci a k vrácení příslušných prostředků odesílateli z důvodů mimo kontrolu společnosti RIA, je společnost RIA oprávněna účtovat zákazníkovi měsíční poplatek, který bude stržen z těchto prostředků, za účelem náhrady přiměřených nákladů, jež společnosti RIA vznikly v souvislosti se snahou vrátit odesílateli nevyplacené peněžní prostředky a se správou prostředků z její strany v době, kdy je měla ve svém držení. Maximální poplatky, jež je společnost RIA oprávněna si za vzniklé náklady účtovat v souladu s tímto dokumentem, jsou uvedeny v přehledu poplatků uvedeném na konci těchto obchodních podmínek.

Informace týkající se obchodních podmínek pro poskytování služeb poukazování peněz ze strany společnosti RIA jsou zákazníkovi poskytovány bezplatně. Společnost RIA je však oprávněna přenést na příslušného zákazníka přiměřené výdaje, které jí vznikly v souvislosti s odvoláním jednotlivého platebního příkazu, a výdaje, které jí vznikly v souvislosti se získáním peněžních prostředků za takový jednotlivý platební příkaz zpět v případě, že zákazník uvedl nesprávný unikátní identifikátor nebo v jiných případech uvedených v obchodních podmínkách. Pro upřesnění se uvádí, že zákazník nenese odpovědnost za jakékoli údaje, které budou nesprávné z důvodu zavinění na straně společnosti RIA.

Zákazníci budou informováni o směnných kurzech, jež se budou případně vztahovat na převod měny v rámci provádění platební transakce, a o provizích, které se případně na platební transakci budou vztahovat, přičemž zákazník takové směnné kurzy či provize akceptuje připojením podpisu ke každému jednotlivému platebnímu příkazu.

7.- Souhlas, neodvolatelnost a zrušení jednotlivých platebních příkazů.

Souhlas:

Souhlas odesílatele s provedením platební transakce je udělen podpisem příslušné stvrzenky pro jednotlivý platební příkaz.

Společnost RIA nenese odpovědnost v případě, že na straně zákazníka dojde ke ztrátě či zneužití stvrzenky dokládající jednotlivý platební příkaz poskytnuté společností RIA.

Neodvolatelnost:

Poté, co společnost RIA přijala a/nebo provedla jednotlivý platební příkaz, již odesílatel není oprávněn jej odvolat.

Zrušení jednotlivých platebních příkazů:

Odesílatel je oprávněn vzít svůj souhlas zpět kdykoli před výše uvedeným okamžikem neodvolatelnosti. Poté je odesílatel oprávněn svůj souhlas vzít zpět nebo jednotlivý platební příkaz zrušit pouze se souhlasem společnosti RIA. Společnost RIA je oprávněna účtovat výdaje úměrné přiměřeným nákladům, jež jí vznikly v souvislosti s odvoláním souhlasu odesílatele nebo zrušením.

Platební transakce nemusí být provedeny v případě, že odesílatel nemohl nebo odmítl poskytnout požadované informace a/nebo dokumenty nezbytné pro provedení platební transakce, nebo v případě, že neprovedení transakce ze strany společnosti RIA bylo nezbytné k dodržení interních kontrolních postupů společnosti RIA či platných právních předpisů a regulací.

Pokud si odesílatel přeje zrušit jednotlivý platební příkaz, je povinen tak učinit osobně. Pokud to bude možné, společnost RIA zrušení provede, avšak až poté, co ověřila, že nedošlo k výplatě platební transakce příjemci v zemi určení.

Dojde-li ke zrušení jednotlivého platebního příkazu, vrátí společnosti RIA odesílateli peněžní prostředky prostřednictvím zástupce, prostřednictvím své případné provozovny (či provozoven) nebo formou vkladu na bankovní účet odesílatele dle dohody se společností RIA. Odesílateli budou naúčtovány přiměřené výdaje související se zrušením, které společnosti RIA vzniknou.

8.- Provádění platebních transakcí

8.1. Přijímání individuálních platebních příkazů

Časem přijetí jednotlivého platebního příkazu je okamžik, kdy společnost RIA přijala jednotlivý platební příkaz a příslušné peněžní prostředky. Pokud společnost RIA přijme jednotlivý platební příkaz spolu s převáděnými peněžními prostředky, včetně poplatků a nákladů spojených s platební transakcí, v pracovní den do 15:00 hod. (GMT+1), má se za to, že jsme jednotlivý platební příkaz přijali v tento pracovní den (dále jen „den přijetí“). Přijmeme-li jednotlivý platební příkaz v pracovní den po 15:00 hod. (GMT+1), má se za to, že jednotlivý platební příkaz byl přijat v pracovní den bezprostředně následující po přijetí jednotlivého platebního příkazu. Nepřípadně-li čas přijetí jednotlivého platebního příkazu na den, který je pro společnost RIA pracovním dnem, má se za to, že jednotlivý platební příkaz byl přijat v následující pracovní den.

Bez ohledu na výše uvedené se společnost RIA vynasnaží provést platební transakci na základě jednotlivého platebního příkazu bezprostředně po jeho doručení odesílatelem, přičemž v takovém případě bude čas přijetí uvedený v tomto dokumentu nahrazen takovým jiným časem dřívějšího provedení jednotlivého platebního příkazu, na základě něhož se takový příkaz stane neodvolatelným v souladu s článkem 7 výše.

Společnost RIA si vyhrazuje právo odmítnout provedení platební transakce, pokud odesílatel před jejím provedením neposkytne společnosti RIA veškeré peněžní prostředky, včetně případů, kdy odesílatel zahájí platební transakci prostřednictvím platební karty, nebo v případě podvodu či podezření z jeho spáchání nebo jakýchkoli bezpečnostních hrozeb. V případě, že společnost RIA odmítne provedení platební transakce, oznámí to odesílateli s uvedením důvodů takového odmítnutí (bude-li sdělení těchto důvodů možné) a informací o tom, jak případné chyby, které k odmítnutí vedly, napravit, pokud však takové oznámení nezakazují platné právní předpisy či regulace.

Pro účely článku 8.2 níže nebudou žádné odmítnuté jednotlivé platební příkazy považovány za přijaté.

Ke každému jednotlivému platebnímu příkazu poskytneme odesílateli následující informace v podobě stvrzenky, ať již v tištěné či elektronické podobě:

- (i) referenční číslo umožňující odesílateli identifikovat platební transakci a příjemce;
- (ii) unikátní kód PIN pro každou platební transakci;
- (iii) částku platební transakce uvedenou v měně použité v jednotlivém platebním příkazu;
- (iv) potvrzení případných poplatků a/nebo nákladů v souvislosti s platební transakcí hrazených zákazníkem, které je odesílatel povinen nám uhradit;
- (v) směnný kurz, který jsme použili k provedení platební transakce, a výši částky platební transakce po provedení tohoto měnového převodu (pokud platební transakce zahrnuje převod měny); a
- (vi) datum, kdy jsme přijali jednotlivý platební příkaz (společně dále jen „Údaje o transakci“).

8.2. Lhůta provedení a datum valuty

a) Rozsah působnosti. Výslovně se sjednává, že ustanovení týkající se lhůty provedení a data valuty se použijí pouze pro platební transakce zadané (i) v eurech, (ii) v českých korunách v České republice, nebo (iii) pro platební transakce zahrnující pouze jeden měnový převod mezi eurem a měnou členského státu EHP mimo eurozónu, za předpokladu, že požadovaný měnový převod bude proveden v členském státě mimo tuto eurozónu a (v případě přeshraničních platebních transakcí) přeshraniční převod bude uskutečněn v eurech.

b) Platební transakce, u nichž je zákazník odesílatelem. V souvislosti s platebními transakcemi, u nichž zákazník jedná jako odesílatel, zajistí společnost RIA, aby byla částka platební transakce uhrazena na účet poskytovatele platebních služeb příjemce, a to nejpozději ke konci pracovního dne následujícího po čase přijetí jednotlivého platebního příkazu. V případě jednotlivých platebních příkazů zpracovávaných v tištěné podobě budou tyto lhůty prodlouženy o jeden pracovní den.

c) Platební transakce, u nichž je zákazník příjemcem. V případě platebních transakcí, u nichž je zákazník příjemcem, poskytne společnost RIA peněžní prostředky vyplývající z platební transakce nejpozději v pracovní den, kdy byly příslušné peněžní prostředky přijaty od poskytovatele platebních služeb odesílatele.

Pokud jde o platební transakci (i) do státu mimo EHP, která nemá být vyplacena v eurech, nebo (ii) která je předmětem převodu na jinou měnu, než je měna členského státu EHP, budou peněžní prostředky poskytnuty poskytovateli výplaty příjemce nejpozději do konce čtvrtého pracovního dne ode dne přijetí.

8.3. Ochranná opatření

V případě, že peněžní prostředky přijaté od odesílatelů nebo přijaté prostřednictvím jiného poskytovatele platebních služeb za účelem jejich výplaty příjemci budou ke konci pracovního dne následujícího po dni jejich přijetí v držení společnosti RIA, budou uloženy na samostatný účet u úvěrové instituce nebo budou investovány do bezpečných, likvidních a nízkorizikových aktiv podle platných právních předpisů a regulací.

8.4. Vyplacení jednotlivého platebního příkazu

Prostřednictvím našich poskytovatelů výplaty vyplatíme příjemci peněžní prostředky vyplývající z platební transakce v souladu s našimi postupy pro dodržování právních předpisů a s platebními metodami, které jsou k dispozici v každé

zemi určení. Pokud jsou prostředky vypláceny v podobě bankovek, je příjemce povinen dostavit se ke stanovenému poskytovateli výplaty v zemi určení, přičemž částku platební transakce obdrží poté, co poskytovateli výplaty předloží údaje o transakci a doklad totožnosti platný v zemi určení, jež bude poskytovatel výplaty považovat za uspokojivé. Akceptovatelné způsoby prokázání totožnosti se liší v závislosti na zemi, v níž mají být peněžní prostředky vyzvednuty. V případě, že nebudou v plném rozsahu splněny naše postupy pro dodržování právních předpisů, je náš poskytovatel výplaty oprávněn platbu odepřít.

POKUD JEDNÁTE JAKO ODESÍLATEL, NESMÍTE ŽÁDNÉ ÚDAJE O TRANSAKCI (AŽ JIŽ V REDIGOVANÉ ČI JINÉ FORMĚ) SDĚLOVAT NIKOMU JINÉMU NEŽ VÁMI ZVOLENÉMU PŘÍJEMCI. MUSÍTE TAKÉ UČINIT VŠE, CO JE V PŘÍMĚŘENÉ MÍŘE MOŽNÉ, ABY ÚDAJE O TRANSAKCI ANI ŽÁDNOU JEJICH ČÁST NEMOHL ZÍSKAT NIKDO JINÝ NEŽ ZVOLENÝ PŘÍJEMCE. POKUD JAKÉKOLI ÚDAJE O TRANSAKCI SDĚLÍTE PŘÍMO ČI NEPŘÍMO KOMUKOLI JINÉMU NEŽ VÁMI ZVOLENÉMU PŘÍJEMCI, NEPONESEME ODPOVĚDNOST V PŘÍPADĚ, ŽE PENĚŽNÍ PROSTŘEDKY VYPLATÍME JINÉ OSOBE NEŽ PŘÍJEMCI, KTERÝ PŘEDLOŽÍ POSKYTOVATELI VÝPLATY ÚDAJE O TRANSAKCI A DOKLAD, JENŽ BUDE POSKYTOVATEL VÝPLATY POVAŽOVAT ZA PLATNÝ DOKLAD TOTOŽNOSTI.

8.5. Služba Staged Sending Service

Společnost RIA poskytuje službu Staged Sending Service těm odesílatelům, kteří mají zájem ji využít. Jejím prostřednictvím mohou odesílatelé k provádění platebních transakcí používat RIA Aplikaci (k dispozici pro iOS a Android), v níž je provedena konfigurace transakce a následně, ve stejný pracovní den, je transakce v hotovosti nebo kreditní kartou uhrazena zástupci RIA, jenž službu Staged Sending Service poskytuje.

Odesílatelé, kteří chtějí službu Staged Sending Service využít, musí po stažení aplikace RIA provést registraci do aplikace, přičemž musí poskytnout osobní údaje, jež bude společnost RIA v daném okamžiku požadovat. Může se jednat mj. o jméno a příjmení odesílatele, e-mailovou adresu, státní příslušnost odesílatele, jeho datum narození, povolání, doporučovací kód nebo telefonní číslo. Pro zahájení konfigurace platební transakce v rámci služby Staged Sending Service prostřednictvím aplikace RIA bude dále nutné poskytnout veškeré požadované údaje jednotlivého platebního příkazu i údaje o příjemcích, jimž si odesílatel přeje poukázat peníze, a to mj. tyto údaje: stát, do něhož budou peněžní prostředky zasílány, údaje o příjemci (jméno, příjmení, státní příslušnost a/nebo doklad totožnosti apod.), zasílaná částka (v eurech), částka, kterou má příjemce obdržet (ve stanovené místní měně), způsob přijetí příjemcem (což zahrnuje subjekty, které mohou provést výplatu určenému příjemci v zemi, v níž příjemce peněžní prostředky obdrží), nebo způsob úhrady platební transakce odesílatelem. Odesílatel může jednotlivý platební příkaz v průběhu jeho konfigurace zrušit. Na základě informací poskytnutých během konfigurace jednotlivého platebního příkazu informuje společnost RIA odesílatele o nákladech platební transakce, a to předtím, než odesílatel přistoupí k jejímu potvrzení.

V průběhu procesu registrace do aplikace RIA a konfigurace jakéhokoli individuálního platebního příkazu je společnost RIA oprávněna požadovat, aby odesílatel ověřil používané mobilní zařízení, a to zasláním SMS zprávy na poskytnuté číslo mobilního telefonu, jež je třeba zadat do příslušných polí, které společnost RIA v aplikaci RIA uvede. Odesílatel musí vždy před provedením jakékoli platební transakce přijmout zásady ochrany soukromí a obchodní podmínky. Společnost RIA automaticky (v rámci základního nastavení) uloží informace o příjemcích uvedené odesílatelem. Jakmile proběhne konfigurace platební transakce a společnost RIA a odesílatel ji potvrdí, obdrží odesílatel čárový kód, který bude identifikovat nově nakonfigurovaný jednotlivý platební příkaz. Poté získá odesílatel v aplikaci přístup k seznamu zástupců RIA, u nichž bude moci uhradit peněžní prostředky za platební transakci. Společnost RIA vždy sdělí odesílateli částku v místní měně, která má být uhrazena, a částku, kterou má obdržet příjemce v místě určení, přičemž u uváděné částky k uhrazení rovněž uvede rozpis nákladů na platební transakci, jež bude odesílateli účtovat. Pro provedení platební transakce je odesílatel povinen navštívit autorizované pracoviště sítě zástupců RIA, které poskytuje službu Staged Sending Service, a předložit čárový kód jednotlivého platebního příkazu a svůj platný doklad totožnosti v souladu s právními předpisy platnými v daném okamžiku. Poté, co zástupce RIA všechny tyto informace ověří, potvrdí odesílateli, že může provést úhradu platební transakce. Po provedení úhrady obdrží odesílatel stvrzenku o provedení platební transakce, a to od zástupce nebo prostřednictvím aplikace RIA. V případech, kdy o to zástupce požádá, musí odesílatel stvrzenku pro jednotlivý platební příkaz podepsat. V

případech, kdy společnost RIA poskytne elektronickou stvrzenku, nebude odesílatel povinen stvrzenku podepisovat a obdrží od zástupce RIA pouze stvrzenku o úhradě hotovosti, přičemž pro získání stvrzenky pro jednotlivý platební příkaz se musí připojit do aplikace RIA. Veškeré platební transakce v rámci služby Staged Sending Service musí být poté, co byly prostřednictvím aplikace RIA potvrzeny a byl udělen souhlas k jejich provedení, uhrazeny tentýž pracovní den do 23:59 hod. V případě, že odesílatel platební transakci neuhradil, bude jednotlivý platební příkaz automaticky zrušen. Společnost RIA doporučuje odesílatelům, aby si před návštěvou zástupce ověřili jeho otevírací dobu.

9.- Platební transakce zahrnující služby převodu měn a směnárenské služby

Společnost RIA bude odesílatelům sdělovat směnné kurzy platné pro platební transakce. Směnné kurzy budou příslušnému odesílateli sděleny vždy před tím, než odesílatel akceptuje vydání individuálního platebního příkazu, a budou uvedeny ve stvrzence, v níž bude rovněž obsažena informace o příslušné úhradě.

Výplata částky platební transakce příjemci na základě jednotlivého platebního příkazu vystaveného odesílatelem bude provedena v měně a s využitím platební metody nabízené prostřednictvím společnosti RIA (například v hotovosti nebo připsáním na bankovní účet příjemce), na nichž se společnost RIA a odesílatel dohodnou. Pokud si příjemce se svým poskytovatelem služeb sjedná převod vyplácené částky na jinou měnu nebo změnu platební metody, bude se jednat o samostatnou transakci, oddělenou od jednotlivého platebního příkazu zaslání společnosti RIA, a pouze o transakci mezi příjemcem a jeho poskytovatelem služeb.

Společnost RIA si vyhrazuje právo odmítnout jakýkoli jednotlivý platební příkaz, který v souladu s jejími vnitřními regulačními kontrolními opatřeními vyžaduje další ověření a brání jeho okamžitému provedení.

10.- Platební transakce, které byly neoprávněné či nebyly provedeny řádně

Pokud se zákazník dozví, že došlo k transakci, která byla neoprávněná či nebyla provedena řádně, je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit společnosti RIA, aby mohla být prostřednictvím zákaznického servisu RIA (kontaktní údaje viz článek 15 níže) provedena náprava. Od zákazníka mohou být požadovány informace týkající se takové platební transakce a/nebo jakékoli jiné informace stanovené společností RIA pro účely identifikace.

S výjimkou případů, kdy společnost RIA neposkytla nebo nezpřístupnila zákazníkovi informace odpovídající platební transakci, musí být oznámení uvedené v předchozím odstavci učiněno nejpozději do třinácti (13) měsíců ode dne, kdy společnost RIA přijala nebo případně vyplatila příjemci částku platební transakce.

Jedná-li společnost RIA jako poskytovatel platebních služeb odesílatele:

- V případě neoprávněné platební transakce, za niž je podle platných právních předpisů odpovědná společnost RIA, RIA bezodkladně vrátí odesílateli částku neoprávněné platební transakce, a to vždy nejpozději do konce následujícího pracovního dne poté, co zaznamenala danou platební transakci nebo jí tato transakce byla oznámena, s výjimkou případů, kdy bude mít společnost RIA důvodné podezření, že došlo k podvodu, a tyto důvody písemně sdělí příslušnému vnitrostátnímu orgánu. V příslušných případech uvede společnost RIA bankovní/platební účet odesílatele, z něhož byla částka stržena, do stavu, v němž by byl, pokud by se neoprávněná platební transakce neuskutečnila.
- V případě chybného provedení nebo neprovedení platební transakce, za něž nese společnost RIA odpovědnost, RIA neprodleně vrátí odesílateli částku chybné platební transakce nebo případně uvede bankovní/platební účet odesílatele, z něhož byla částka stržena, do stavu, v němž by byl, pokud by se chybná platební transakce neuskutečnila.

Jedná-li společnost RIA jako poskytovatel platebních služeb příjemce a dojde-li k chybnému provedení platební transakce, za niž nese společnost RIA odpovědnost, RIA neprodleně poskytne částku chybné platební transakce příjemci nebo případně připsá příslušnou částku na platební účet příjemce.

Společnost RIA nahradí zákazníkovi veškeré účtované náklady nebo provize a příslušné úroky, na něž má zákazník nárok na základě neoprávněné platební transakce, chybného či opožděného provedení nebo případně neprovedení transakce. Zákazník je oprávněn požadovat další náhradu škody, pokud mu tato podle platných právních předpisů ze strany společnosti RIA náleží.

Společnost RIA nenesou odpovědnost za chybné či opožděné provedení nebo neprovedení platební transakce v případech mimořádných a nepředvídatelných okolností, které jsou mimo její kontrolu nebo jichž se nemohla vyvarovat ani jim zabránit, či v případech, kdy je vázána jinými právními povinnostmi, které stanovují právní předpisy Evropské unie nebo platné vnitrostátní právní předpisy.

11.- Ochrana údajů

Pro účely tohoto článku mají pojmy „správce údajů“, „osobní údaje“, „zpracování“ a „subjekt údajů“ význam uvedený v obecném nařízení EU o ochraně osobních údajů (GDPR) (2016/679) a v právních předpisech o ochraně osobních údajů a souvisejících požadavcích, jež se v souvislosti s těmito obchodními podmínkami vztahují na smluvní strany v různých členských státech EU („platné právní předpisy o ochraně osobních údajů“).

Společnost RIA jedná jako správce údajů ve vztahu k osobním údajům, které zpracovává v souvislosti se službami poskytovanými podle těchto obchodních podmínek.

Informace o tom, jak je společnost RIA oprávněna zpracovávat osobní údaje zákazníka, o druhích osobních údajů, které je oprávněna shromažďovat, o způsobu, jakým společnost RIA tyto osobní údaje využívá, sdílí a chrání, o právech zákazníka na ochranu osobních údajů a o tom, jak lze společnost RIA kontaktovat ohledně jejích postupů v oblasti ochrany osobních údajů, naleznete v našem oznámení o ochraně osobních údajů na adrese <https://dc.riafinancial.com/czechrepublic-privacy-policy>.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že jeho osobní údaje lze sdělovat, či předávat společnosti RIA, společností v rámci její skupiny nebo třetím osobám nebo že je společnost RIA, společností v rámci její skupiny nebo třetí osoby mohou uchovávat, pokud je takové sdělení, předání nebo uchování přiměřeně nezbytné nebo vhodné pro účely uzavření závazků vyplývajících z těchto obchodních podmínek či jejich plnění. Osobní údaje zákazníka mohou být předávány mimo Evropský hospodářský prostor do zemí, kde právní předpisy nemusí nabízet stejnou úroveň ochrany osobních údajů jako stát, v němž byly osobní údaje původně shromážděny. V takovém případě zavede společnost RIA potřebné mechanismy, jež zajistí, aby předávané osobní údaje byly odpovídajícím způsobem chráněny v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů.

Bez ohledu na výše uvedené bude společnost RIA zachovávat důvěrnost veškerých informací týkajících se platebních transakcí a jiných operací zákazníků a nebude je sdělovat třetím osobám, s výjimkou případů, kdy to bude z jiného důvodu nezbytné k poskytování platebních služeb stanovených v článku 3 výše, nebo případů, kdy platné právní a správní předpisy umožňují, aby tyto informace byly sděleny třetím osobám, zejména státním orgánům nebo v rámci plnění povinností stanovených právními předpisy v oblasti předcházení legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Tímto ustanovením nejsou dotčena ustanovení platných právních předpisů o ochraně osobních údajů.

12.- Změny mimo naši kontrolu

Nepřijímáme žádnou odpovědnost pro případ, že nebudeme schopni plnit jakékoli své závazky vůči vám nebo že dojde k prodlení s plněním jakýchkoli našich závazků z důvodu jakýchkoli okolností mimo naši přiměřenou kontrolu, jako jsou zejména jakékoli protestní akce v kolektivním vyjednávání, události vyšší moci, požáry, povodně nebo bouře, války, povstání, občanské nepokoje, výjimečný stav, zvýšení úrovně varovných systémů, teroristické činy nebo jakákoli preventivní opatření přijatá v jejich důsledku, vandalismus, sabotáž, virus, úmyslné poškození, dodržování

jakéhokoli zákona, zákonného ustanovení, jiného právního předpisu, vládního nebo soudního příkazu, jednání nebo pokyny policie nebo jakéhokoli státního či regulačního orgánu, jenž nám uděluje oprávnění k poskytování platebních služeb, snížení nebo výpadek dodávek elektrické energie, selhání zařízení, systémů nebo softwaru poskytovaných třetími osobami nebo připojení k internetu, úmyslné kybernetické útoky proti našemu IT systému, včetně počítačových virů, ransomwaru a jiných kybernetických útoků, nebo výskyt jakýchkoli mimořádných výkyvů na jakémkoli finančním trhu, které by mohly podstatně nepříznivě ovlivnit naši schopnost poskytovat platební služby nebo naše povinnosti vyplývající z platných právních předpisů. Nastane-li kterákoli z těchto okolností, bude platnost těchto podmínek pozastavena na dobu, po níž budou tyto podmínky trvat, nebo, dle našeho uvážení a za účelem ochrany vás i naší společnosti, budeme oprávněni platnost těchto podmínek ukončit.

13.- Omezení odpovědnosti

Naše celková odpovědnost vůči vám v souvislosti s platební transakcí je omezena na plnou výši peněžních prostředků platební transakce spolu s jakýmkoli poplatky, za něž případně ponese odpovědnost, a s úroky, které budete případně povinni uhradit v důsledku neprovedení nebo nesprávného provedení platební transakce z naší strany.

Pokud porušíme jakékoli požadavky, jež nám ukládají platné právní předpisy (které stanoví určité povinnosti vůči nám jako poskytovateli platebních služeb, včetně povinností, jež se týkají neoprávněných, neprovedených a nesprávně provedených platebních transakcí), neponese vůči vám odpovědnost, pokud bylo dané porušení způsobeno mimořádnými a nepředvídatelnými důsledky mimo naši kontrolu, jejichž důsledky by byly nevyhnutelné i přes veškeré naše úsilí jim zabránit, nebo pokud důvodem pro toto porušení byly jiné povinnosti, jež nám ukládají jiné právní předpisy Evropské unie nebo platné vnitrostátní právní předpisy.

Bez ohledu na jakékoli jiné ustanovení těchto obchodních podmínek nevylučujeme naši odpovědnost za úmrtí nebo fyzickou újmu, jež byly způsobeny naší nedbalostí nebo nedbalostí našich zaměstnanců či zástupců, ani za podvodné nepravdivé prohlášení ani jakoukoli jinou odpovědnost, kterou nelze podle platných právních předpisů vyloučit.

14.- Rozhodné právo a jazyk

Tyto obchodní podmínky a příslušné platební transakce na základě jednotlivých platebních příkazů se řídí českým právem. V případě sporu mohou zákazník nebo společnost RIA zahájit soudní řízení u příslušného českého soudu.

Kromě výše uvedeného je v případě sporu mezi zákazníkem a společností RIA v souvislosti s platebními službami poskytovanými na základě těchto obchodních podmínek a v případě, že se smluvní stranám nepodaří takový spor vyřešit smírně, zákazník oprávněn spor postoupit finančnímu arbitrovi. Pravomoci finančního arbitra jsou stanoveny v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. Za řízení před finančním arbitrem se nehradí náklady řízení. Veškeré relevantní informace jsou k dispozici na adrese www.finarbitr.cz a sídlo finančního arbitra se nachází na adrese Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1.

Jazykem rozhodným pro smluvní vztah mezi společností RIA a zákazníkem bude jazyk český.

15. - Zákaznický servis a reklamace

Vážíme si všech našich zákazníků a bereme své závazky vážně. V souvislosti s platební transakcí se můžete obrátit na náš tým zákaznického servisu s využitím těchto kontaktních údajů:

ZÁKAZNICKÝ SERVIS SPOLEČNOSTI RIA (RIA CUSTOMER SERVICE):

C/ Cantabria 2
28108, Madrid
Španělsko

Tel: 0042 0224245068

Reklamací ohledně řešení jakéhokoli sporu musí zákazník podat písemně, a to (i) osobně ve kterékoli z kanceláří RIA PAYMENT INSTITUTION, E.P., S.A.U; (ii) poštou na adresu zástupce zákaznického servisu (Customer Service Representative) RIA PAYMENT INSTITUTION, E.P., S.A.U., Calle Cantabria 2, 28108, Alcobendas, Madrid (Španělsko); nebo (iii) e-mailem na adresu ceec@riafinancial.com.

Oddělení zákaznického servisu se k reklamacím podaným zákazníky vyjádří nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jejich obdržení, přičemž v případě výjimečných okolností (o nichž je společnost RIA povinna zákazníka v uvedené lhůtě informovat) lze lhůtu pro finální vyjádření prodloužit, a to maximálně na třicet pět (35) pracovních dnů ode dne obdržení reklamace.

Pokud byla reklamacie podaná zástupci zákaznického servisu společnosti RIA zamítnuta nebo uplynula výše uvedená lhůta pro vyjádření, aniž by výše uvedené oddělení zákaznického servisu vyjádření zaslalo, je zákazník oprávněn předložit svůj nárok těmto institucím:

(i) Banco de España (internet: www.bde.es)

Poštou na adresu:

Banco de España
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
C/ Alcalá 48, 28014 Madrid, Španělsko
Tel.: (+34) 900 54 54 54 / (+34) 91 338 8830

(ii) Česká národní banka (stránka: www.cnb.cz)

Poštou na adresu:

Na Příkopě 864/28
115 03 Praha 1
Telefon: (+420) 224 411 111
e-mail: podatelna@cnb.cz

O porušení příslušných místních předpisů lze informovat Českou národní banku (i) poštou na adresu Sekce dohledu nad finančním trhem II, (ii) e-mailem na adresu podatelna@cnb.cz, nebo vyplněním elektronického formuláře na internetových stránkách České národní banky (www.cnb.cz).

MAXIMÁLNÍ POPLATKY

Aktuální poplatky společnosti Ria Payment Institution E.P., S.A.U. (dále jen RIA) nepodléhají žádnému přezkumu ze strany Banco de España a jedná se o MAXIMÁLNÍ poplatky, které platí pro všechny zákazníky, a to jak pro spotřebitele, tak i pro zákazníky, kteří spotřebiteli nejsou, přičemž společnost RIA si vyhrazuje právo účtovat zákazníkům u jakýchkoli uvedených položek poplatky nižší.

1.- DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Doplňkové služby	POPLATKY
Zrušení, změna nebo vrácení poukázaných peněz (poznámka č. 1)	Přiměřené výdaje, které společnosti RIA vzniknou, budou účtovány příslušnému zákazníkovi
Poukázání peněz s nedostatečnými či nesprávnými údaji (poznámka č. 2)	Přiměřené výdaje, které společnosti RIA vzniknou, budou účtovány příslušnému zákazníkovi
Správa zůstatku (poznámka č. 3)	3,00 EUR/měsíc

Poznámka č. 1. Zrušení či úprava poukázání peněz nebo vrácení poukázaných prostředků.

Společnost RIA podnikne takové úkony k provedení platební transakce dle pokynu odesílatele, jež budou nezbytné za účelem zrušení, změny nebo pokusu o zpětvzetí jednotlivého platebního příkazu.

Pokud v důsledku takových úkonů vzniknou výdaje účtované třetími osobami a tyto výdaje budou přiměřené, budou přeúčtovány na příslušného zákazníka, a to i v případě, že uvedené úkony budou neúspěšné z důvodů, které nelze přičítat společnosti RIA.

Poznámka č. 2. Platební transakce s neúplnými nebo nesprávnými údaji.

V případě, že zákazník vynechá některé z údajů nezbytných pro provedení platební transakce, nebude mu za to účtován dodatečný poplatek, avšak společnost RIA přeúčtuje příslušnému zákazníkovi ty přiměřené náklady, které jí vzniknou v souvislosti s jakýmkoli úkonem (a to i v případě, že tento úkon bude neúspěšný z důvodů, které nelze přičítat společnosti RIA) provedeným za účelem (i) získání informací nezbytných k provedení platební transakce, které jsou uvedeny v článku 8.2, výše, nebo (ii) získání peněžních prostředků zpět od třetích osob v případě, že platební transakce byla provedena, avšak nedošlo k výplatě příjemci z důvodu nesprávných nebo neúplných údajů, nebo (iii) vrácení peněžních prostředků odesílateli za platební transakci, která nebyla provedena z důvodu nesprávných nebo neúplných údajů.

Poznámka č. 3. Správa zůstatku.

V případě, že prostředky přijaté od odesílatelů budou ke konci pracovního dne následujícího po dni jejich přijetí v držení společnosti RIA, budou uloženy na zvláštní účet u úvěrové instituce nebo budou investovány do bezpečných, likvidních a nízkorizikových aktiv podle platných právních předpisů a regulací. V případě, že nedošlo k výplatě příjemci na základě dané platební transakce a k vrácení peněžních prostředků odesílateli z důvodů mimo kontrolu společnosti RIA, je společnost RIA oprávněna účtovat odesílateli po uplynutí doby v délce tří (3) měsíců od přijetí peněžních prostředků měsíční poplatek, který bude stržen z těchto prostředků, za účelem náhrady přiměřených nákladů, jež společnosti RIA vznikly v souvislosti se snahou vrátit odesílateli nevyplacené peněžní prostředky a se správou prostředků z její strany v době, kdy je měla ve svém držení.