

Společnost SAB Finance a.s., IČO: 24717444, se sídlem Praha 1 - Nové Město, Senovážné náměstí 1375/19, PSČ 11000 (dále jen „**SABF**“), jakožto poskytovatel platebních služeb, si Vám, jakožto Klientovi v pozici plátce (dále jen „**Klient**“), tímto dovoluje poskytnout povinné informace ve smyslu § 139 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „**ZOPS**“) k neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakci. Platební transakcí se pro účely tohoto dokumentu rozumí Platební transakce s Měnovou konverzí nebo bez Měnové konverze nebo Bezhotovostní obchod s cizí měnou realizované telefonicky nebo on-line (dále jen „**Platební transakce**“). Není-li uvedeno výslovně jinak, mají všechny pojmy použité v tomto dokumentu s velkým počátečním písmenem význam, který je jim připisován ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti SABF, Smlouvě o poskytování platebních služeb nebo produktových podmínkách jednotlivých produktů zpřístupněných SABF Klientovi formou dodatku ke Smlouvě o poskytování platebních služeb (dále společně jen „**Smluvní dokumentace**“).

1. Společná ustanovení o způsobu, lhůtě pro oznámení a odpovědnosti za neautorizované nebo nesprávně provedené Platební transakce:

- a) V podmínkách SABF je Platební transakce považována za **nesprávně** provedenou, pokud nebyla z důvodu na straně SABF provedena řádně a včas v souladu s platebním příkazem Klienta přijatým postupem dle Smluvní dokumentace.

Platební transakce je ze strany SABF provedena ve vztahu k osobě příjemce **správně**, pokud je ze strany SABF správně zaznamenána, zaúčtována v souladu s jedinečným identifikátorem příjemce poskytnutým Klientem (ten je tvořen společně číslem účtu příjemce vč. kódu jeho banky), přičemž nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou na straně SABF, a to i tehdy, pokud Klient, jakožto plátce, předal SABF další údaje o příjemci.

- b) V podmínkách SABF je Platební transakce považována za **autorizovanou** při současném splnění následujících tří předpokladů:

1. jedná se o projev vůle osoby plátce, kterým plátce vyjadřuje souhlas s Platební transakcí (tento je zachycen v Komunikaci s Klientem a za jeho vyjádření je považována rovněž řádná autorizace Platební transakce realizované prostřednictvím Klientskému účtu);
2. souhlas musí být udělen před provedením Platební transakce (tj. zpravidla v okamžiku závazného sjednání podmínek Obchodu v souladu se Smluvní dokumentací);
3. při udělení souhlasu musí být dodržen ve Smluvní dokumentaci stanovený postup a forma pro uzavírání Obchodů.

Nedostatek některého z výše uvedených předpokladů má za následek, že Platební transakci je potřeba považovat za **neautorizovanou**. Za souhlas plátce je však považován také souhlas osoby, která je oprávněna jednat za Klienta na základě zastoupení, tj. souhlas osoby, které Klient, jakožto plátce, udělil oprávnění uzavírat jednotlivé obchody za Klienta (v podmínkách SABF se jedná osoby aktuálně určené Klientem k zadávání Platebních transakcí ve Smluvní dokumentaci, v případě online prostředí jsou

to uživatelé k přistupující k on-line Klientským účtům, kteří k tomu mají oprávnění – tedy jsou Admin nebo mají právo na autorizaci Platebních transakcí).

Tvrdí-li Klient, že provedenou Platební transakci neautorizoval nebo že Platební transakce byla provedena nesprávně, doloží SABF tomuto Klientovi, že tato Platební transakce byla ověřena, správně zaznamenána a provedena (tj. zejména, že částka tvrzené nesprávně provedené Platební transakce byla řádně a včas připsána na účet poskytovatele Platebních služeb příjemce platby v souladu s řádně autorizovaným platebním příkazem Klienta), jinak platí, že je Platební transakce neautorizovaná nebo nesprávně provedená a SABF je povinna napravit takto nesprávně provedenou Platební transakci vůči Klientovi níže uvedeným způsobem.

Klientovi je v rámci informování po provedení transakce zaslán Doklad o vypořádání transakce, a to rovněž na výše uvedenou e-mailovou adresu. **Klient je povinen seznámit se s informacemi o provedené Platební transakci neprodleně poté, co mu je SABF dá k dispozici, a v případě, že zjistí jakoukoliv nesrovnalost, případně se domnívá, že Platební transakce nebyla provedena správně či nebyla z jeho strany řádně autorizována, oznámí takové zjištění bezodkladně SABF** (dále jen „**Oznámení**“). Oznámení je Klient povinen učinit prostřednictvím komunikačních kanálů určených SABF pro přijímání reklamací v Reklamačním řádu SABF, a to:

- (i) e-mailem na adresu reklamace@sab.cz; a/nebo
- (ii) telefonicky prostřednictvím nahrávaných telefonních linek na čísle 267 220 229; a/nebo
- (iii) osobně nebo písemně v provozovně SABF, Kvítková 4352, 760 01 Zlín příp. písemně do sídla SABF, Senovážné náměstí 19, 110 00 Praha 1

(dále jen „**Informační kontakty**“).

Oznámení jsou SABF přijímána prostřednictvím Informačních kontaktů každý pracovní den v Provozní době.

Klientovi je výše uvedeným způsobem umožněno, aby informoval SABF byla-li dle přesvědčení Klienta provedena neautorizovaná nebo nesprávně provedená Platební transakce.

Klient nese ztrátu z neautorizovaných Platebních transakcí, a to:

- (i) pouze do částky odpovídající 50 EUR (či ekvivalentu v cizí měně), pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku, nebo zneužitím platebního prostředku v případě, že Klient nezajistil ochranu nebo nenahlásil ztrátu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků umožňující přístup a obsluhu platebního prostředku. Platebním prostředkem se přitom v podmínkách SABF rozumí platforma sloužící k přístupu ke Klientskému účtu on-line, umožňující, mimo jiné, provádění některých Platebních transakcí on-line, je-li Klientovi ze strany SABF zpřístupněna; odpovědnost Klienta dle tohoto bodu se však neuplatní, jestliže Klient nejednal podvodně a zároveň:

- a) ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku nemohl zjistit před provedením neautorizované Platební transakce, nebo
- b) ztráta, odcizení nebo zneužití platebního prostředku byla způsobena jednáním SABF; nebo

- (ii) v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností uvedených ve Smluvní dokumentaci.

Odpovědnost klienta podle odst. (i) a/nebo (ii) výše se neuplatní, pokud Klient nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co Klient učinil Oznámení způsobem uvedeným výše, nebo SABF nezajistila, aby Klientovi byly k dispozici Informační kontakty. Klient ztrátu podle výše uvedeného odstavce rovněž nenese v případě, že SABF porušila povinnost požadovat silné ověření uživatele platebních služeb, pokud je jí taková povinnost uložena ZOPS nebo jinými právními předpisy, a zároveň však nevyužila některou výjimku z této povinnosti.

Klient má právo učinit Oznámení neautorizované a/nebo nesprávně provedené Platební transakce SABF bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, **nejpozději však do 13 měsíců ode dne provedení Platební transakce**. Lhůty pro oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce však nebudou v případě porušení-li SABF povinnost uvedenou v § 142, 143, 146 nebo 147 ZOPS, a to dokud SABF tuto povinnost nesplní alespoň dodatečně. Marným uplynutím příslušné lhůty zaniká odpovědnost SABF za neautorizovanou nebo nesprávně provedenou Platební transakci a tomu odpovídající povinnosti SABF dle ZOPS. SABF odpovídá Klientovi za nesprávně provedenou Platební transakci dle § 183 ZOPS. V případě nesprávně provedené Platební transakce bankou, u které má SABF veden vlastní platební účet, je SABF povinna vyzvat banku, která nesprávně provedenou Platební transakci provedla, aby bylo provedeno opravné zúčtování dle § 20c ZOB. SABF neprovádí pro Klienta platební transakce ve smyslu § 176 ZOPS, k níž dává platební příkaz příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce.

Uvedl-li Klient nesprávný jedinečný identifikátor příjemce, vyvine SABF úsilí, které lze na něm spravedlivě požadovat, aby peněžní prostředky z Platební transakce byly vráceny Klientovi. Požádá-li o to Klient písemně, sdělí mu SABF všechny údaje, které má k dispozici a které Klient potřebuje k uplatnění práva na vrácení peněžních prostředků vůči příjemci u soudu nebo jiného příslušného orgánu.

SABF neodpovídá Klientovi za neautorizovanou nebo nesprávně provedenou Platební transakci, včetně případného nedodržení stanovených lhůt pro provedení Platební transakce, jestliže jí ve splnění příslušné povinnosti zabránila okolnost, která je neobvyklá, nepředvídatelná, nezávislá na vůli SABF, a jejíž následky nemohla SABF odvrátit. Obdobně, zabránila-li splnění povinnosti Klienta stanovené v tomto dokumentu okolnost, která je neobvyklá, nepředvídatelná, nezávislá na vůli Klienta a jejíž následky nemohl Klient odvrátit, neodpovídá Klient za nesplnění této povinnosti.

Právo Klienta vyplývající z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce nevylučuje právo na náhradu škody nebo na vrácení bezdůvodného obohacení. Čeho však Klient může vůči SABF dosáhnout uplatněním práva vyplývajícího z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce, toho se již nelze domáhat z jiného právního důvodu.

2. Náprava neautorizované Platební transakce:

Pokud SABF odpovídá za neautorizovanou Platební transakci, je povinna v případě, že byla provedena neautorizovaná Platební transakce, neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co neautorizovanou Platební transakci zjistil nebo o ní Klient učinil Oznámení prostřednictvím

Informačních kontaktů, učinit následující kroky k nápravě neautorizované Platební transakce:

- (i) vrátit Klientovi částku určenou pro Platební transakce, včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků; nebo
- (ii) vede-li Klientovi Klientův účet a pro nesprávně provedenou Platební transakci byly použity peněžní prostředky na Klientův účet evidované, uvést Klientův účet, z něhož byla částka určená pro Platební transakci odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo.

Lhůta „*neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne*“ nezačne běžet, dokud má SABF důvod se domnívat, že Klient jednal podvodně, jestliže to spolu s odůvodněním písemně oznámí orgánu dohledu.

Pokud ztrátu z neautorizované Platební transakce nese dle bodu č. 1. Klient, postup popsany výše se neuplatní.

3. Náprava nesprávně provedené Platební transakce:

Pokud SABF odpovídá za nesprávně provedenou Platební transakci, je povinen v případě, že došlo ze strany SABF k nesprávnému provedení Platební transakce, neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co nesprávně provedenou Platební transakci zjistil nebo o ní Klient učinil Oznámení prostřednictvím Informačních kontaktů, učinit následující kroky k nápravě nesprávně provedené Platební transakce:

- a) V případě, že Klient **sdělí** SABF prostřednictvím Informačních kontaktů, **že netrvá na provedení Platební transakce**, je SABF povinna:
- i) vrátit Klientovi částku ve výši odpovídající částce použité k nesprávně provedené Platební transakci, včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků; nebo
- ii) vede-li Klientovi Klientův účet a pro nesprávně provedenou Platební transakci byly použity peněžní prostředky na Klientův účet evidované, uvést Klientův účet, z něhož byla částka určená pro Platební transakci odepsána do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo;

Takový postup je pro SABF povinný pouze ve vztahu k částce, která nebyla na účet poskytovatele platebních služeb příjemce připsána před sdělením Klienta, že netrvá na provedení Platební transakce a za předpokladu, že SABF takové připsání doloží.

- b) V případě, že Klient **nesdělí** SABF prostřednictvím Informačních kontaktů, **že netrvá na provedení Platební transakce**, je SABF povinna neprodleně zajistit připsání částky nesprávně provedené Platební transakce na účet poskytovatele příjemce v souladu s platebním příkazem Klienta a zároveň:
- i) vrátit případnou nesprávně zaplacenou úplatu a ušlé úroky Klientovi; nebo
- ii) vede-li Klientovi Klientův účet a pro nesprávně provedenou Platební transakci byly použity peněžní prostředky na Klientův účet evidované, uvést Klientův účet, z něhož byla částka určená pro Platební transakci odepsána do stavu, v němž by byl, kdyby SABF provedl Platební transakci správně.