

Spółka SAB Finance a.s., IČO: 24717444, z siedzibą w Pradze 1 - Nové Město, Senovážné náměstí 1375/19, kod pocztowy 11000 (zwana dalej „SABF”), jako dostawca usług płatniczych, niniejszym chciałaby Państwu jako Klientowi na stanowisku płatnik (zwanemu dalej „Klientem”), przekazać obowiązkowe informacje w rozumieniu § 139 ustawy nr 370/2017 Sb. o systemach płatności (zwanej dalej „ZOPS”) dotyczące nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej Transakcji płatniczej. Pod pojęciem Transakcji płatniczej dla potrzeb niniejszego dokumentu rozumie się Transakcję płatniczą z Przewalutowaniem lub bez Przewalutowania lub Bezgotówkowy handel walutami obcymi zrealizowane telefonicznie lub online (zwaną dalej „Transakcją płatniczą”). O ile wyraźnie nie zaznaczono inaczej, wszystkie terminy pisane wielką literą użyte w niniejszym dokumencie mają znaczenie przypisane im w Ogólnych Warunkach SABF, Umowie o świadczenie usług płatniczych lub warunkach poszczególnych produktów udostępnionych przez SABF Klientowi w formie aneksu do Umowy o świadczenie usług płatniczych (zwanych dalej łącznie „Dokumentacją umwną”).

1. Wspólne przepisy dotyczące sposobu, terminu zgłaszania oraz odpowiedzialności za nieautoryzowane lub nieprawidłowo przeprowadzone Transakcje płatnicze :

a) W regulaminie SABF Transakcja płatnicza jest uważana za **nieprawidłowo** przeprowadzoną, jeśli nie została z przyczyn po stronie SABF przeprowadzona prawidłowo i terminowo zgodnie z poleceniem przelewu Klienta przyjętym zgodnie z procedurą podaną w Dokumentacji umownej.

Transakcja płatnicza ze strony SABF jest wykonana w stosunku do osoby odbiorcy **prawidłowo**, jeśli jest ze strony SABF prawidłowo zarejestrowana, rozliczona zgodnie z podanym przez Klienta unikalnym identyfikatorem odbiorcy (który składa się z numeru rachunku odbiorcy wraz z kodem jego banku), nie była dotknięta awarią techniczną lub inną usterką po stronie SABF, nawet jeśli Klient jako płatnik przekazał SABF dodatkowe informacje o odbiorcy.

b) W Warunkach SABF Transakcję płatniczą uważa się za **autoryzowaną**, jeżeli spełnione są następujące trzy warunki:

1. jest przejawem woli osoby płatnika, poprzez którą płatnik wyraża zgodę na Transakcję płatniczą (jest to odnotowywane w Komunikacji z Klientem i jej wyrażenie uważa się również za prawidłową autoryzację Transakcji Płatniczej realizowanej za pośrednictwem Rachunku klienta) ;
2. zgoda musi być udzielona przed wykonaniem Transakcji płatniczej (tj. zwykle w momencie wiążącego uzgadniania warunków Transakcji zgodnie z Dokumentacją umowną);
3. przy udzielaniu zgody musi być przestrzegana ustalona w Dokumentacji umownej procedura i forma dla zawierania Transakcji.

Brak któregokolwiek z powyższych założeń oznacza, że Transakcję płatniczą należy uznać za **nieautoryzowaną**. Za zgodę płatnika uważa się jednak także zgodę osoby upoważnionej do działania w imieniu Klienta na podstawie pełnomocnictwa, tj. zgodę osoby, której Klient jako płatnik nadał uprawnienia do zawierania poszczególnych transakcji w imieniu Klienta (w warunkach SABF są to osoby aktualnie wyznaczone przez Klienta do zlecania Transakcji płatniczych w Dokumentacji Umownej, w przypadku środowiska online, są to użytkownicy mający dostęp do Konta Klienta online – tj. są Administratorami lub posiadają uprawnienia do autoryzacji Transakcji płatniczych) .

Jeżeli Klient twierdzi, że nie autoryzował wykonanej Transakcji płatniczej lub że Transakcja płatnicza została wykonana nieprawidłowo, SABF udowodni temu Klientowi, że ta Transakcja płatnicza została zweryfikowana, prawidłowo zarejestrowana i wykonana (tj. w szczególności, że kwota rzekomej błędnie

wykonana Transakcja płatniczej została należycie i terminowo uznana na rachunek Dostawcy usług płatniczych odbiorcy płatności zgodnie z należycie autoryzowanym zleceniem płatniczym Klienta), w przeciwnym razie Transakcja płatnicza jest nieautoryzowana lub wykonana nieprawidłowo, a SABF ma obowiązek skorygowania takiej nieprawidłowo wykonanej Transakcji płatniczej Klientowi w sposób określony poniżej.

W ramach informacji po przeprowadzeniu transakcji Klient otrzymuje Dokument rozliczenia transakcji, również na podany powyżej adres e-mail. **Klient zobowiązany jest do zapoznania się z informacją o wykonanej Transakcji płatniczej niezwłocznie po jej udostępnieniu przez SABF, a także w przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek niezgodności lub przekonania, że Transakcja płatnicza została wykonana nieprawidłowo lub nie została z jego strony prawidłowo niezwłocznie zgłosić ten fakt do SABF** (zwany dalej „Zgłoszeniem”). Klient zobowiązany jest do dokonania Zgłoszenia za pośrednictwem kanałów komunikacji wyznaczonych przez SABF do przyjmowania reklamacji w Procedurze Reklamacyjnej SABF, a mianowicie:

- (i) e-mailem na adres reklamacje@sab.cz; i/lub
- (ii) telefonicznie za pośrednictwem rejestrowanych rozmów telefonicznych pod numerem 267 220 229; i/lub
- (iii) osobiście lub pisemnie w oddziale SABF, Kvitková 4352, 760 01 Zlín ewentualnie pisemnie na adres siedziby SABF, Senovážné náměstí 19, 110 00 Praha 1

(zwane dalej „Kontaktami informacyjnymi”).

Zgłoszenia są odbierane przez SABF za pośrednictwem Kontaktów informacyjnych w każdy dzień roboczy w Godzinach pracy.

W powyższy sposób Klient ma możliwość poinformowania SABF że w jego przekonaniu została przeprowadzona nieautoryzowana lub nieprawidłowo wykonana Transakcja płatnicza.

Klient ponosi stratę z tytułu nieautoryzowanych Transakcji płatniczych, a mianowicie:

- (i) tylko do kwoty odpowiadającej 50 EUR (lub równowartości w walucie obcej), jeżeli strata została spowodowana użyciem zgubionego lub skradzionego instrumentu płatniczego lub niewłaściwego użycia instrumentu płatniczego, w przypadku, gdy Klient nie zapewnił ochrony lub nie zgłosił utraty swoich elementów zabezpieczających umożliwiających dostęp i obsługę instrumentu płatniczego. Pod pojęciem instrumentu płatniczego w warunkach SABF rozumie się platformę służącą do dostępu do Konta klienta online, umożliwiającą m.in. wykonanie określonych Transakcji Płatniczych w trybie online, o ile zostanie udostępniona Klientowi przez SABF; jednakże odpowiedzialność Klienta wynikająca z tego punktu nie ma zastosowania, jeżeli Klient nie działał w nieuczciwych zamiarach i jednocześnie:
  - a) utrata, kradzież lub niewłaściwe użycie instrumentu płatniczego nie mogły zostać stwierdzone przed wykonaniem nieautoryzowanej Transakcji płatniczej lub
  - b) utrata, kradzież lub niewłaściwe użycie instrumentu płatniczego było spowodowane działaniami SABF; lub

(ii) w pełnym zakresie, jeśli spowodował tę stratę swoim nieuczciwym postępowaniem lub umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa, naruszając którekolwiek ze swoich zobowiązań, o których mowa w Dokumentacji umownej.

Odpowiedzialność Klienta, o której mowa w punkcie (i) i/lub (ii) powyżej nie ma zastosowania, jeżeli Klient nie działał w nieuczciwy sposób, a strata powstała po tym, jak Klient złożył Zawiadomienie w sposób określony powyżej lub SABF nie zapewnił, aby Kontakty informacyjne były dostępne dla Klienta. Klient nie poniesie również strat, o których mowa w akapicie powyżej w przypadku, gdy SABF naruszył obowiązek żądania silnego uwierzytelnienia

użytkownika usług płatniczych, jeżeli taki obowiązek nakłada na niego ZOPS lub inne przepisy prawa, i jednocześnie nie korzysta z żadnego wyjątku od tego obowiązku.

Klient ma prawo dokonać Zgłoszenia nieautoryzowanej i/lub nieprawidłowo wykonanej Transakcji płatniczej SABF bez zbędnej zwłoki po tym jak się o niej dowiedział, **nie później jednak niż 13 miesięcy od dnia wykonania Transakcji płatniczej**. Terminy zgłoszenia nieautoryzowanej i/lub nieprawidłowo wykonanej Transakcji płatniczej nie biegną jednak w przypadku naruszenia przez SABF obowiązku, o którym mowa w § 142, 143, 146 lub 147 ZOPS, dopóki SABF choć dodatkowo nie wypełni tego obowiązku. Po bezskutecznym upływie odpowiedniego okresu odpowiedzialność SABF z tytułu nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej Transakcji płatniczej oraz związane z tym zobowiązania SABF wynikające z ZOPS wygasają. SABF ponosi odpowiedzialność wobec Klienta za nieprawidłowo wykonaną Transakcję płatniczą zgodnie z § 183 ZOPS. W przypadku nieprawidłowo wykonanej Transakcji płatniczej przez bank, w którym SABF ma prowadzony własny rachunek płatniczy, SABF jest zobowiązany do zwrócenia się do banku, który zrealizował nieprawidłowo zrealizowaną Transakcję płatniczą, o dokonanie rozliczenia korygującego zgodnie z § 20c ZOB. SABF nie wykonuje na rzecz Klienta transakcji płatniczych w rozumieniu § 176 ZOPS, dla których przekazuje zlecenie płatnicze odbiorcy lub płatnikowi za pośrednictwem odbiorcy.

Jeżeli Klient podał błędny unikalny identyfikator odbiorcy, SABF dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby środki z Transakcji płatniczej zostały zwrócone Klientowi. Jeżeli Klient zażąda tego na piśmie, SABF przekaże mu wszelkie dostępne mu informacje, których Klient potrzebuje, aby skorzystać z prawa do zwrotu względem odbiorcy w sądzie lub innym właściwym organie.

SABF nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za nieautoryzowaną lub nieprawidłowo wykonaną Transakcję płatniczą, w tym za niedotrzymanie terminów wykonania Transakcji płatniczej, jeżeli spełnienie danego obowiązku uniemożliwiła okoliczność okoliczność, która jest nietypowa, niemożliwa do przewidzenia, niezależna od woli SABF i skutkom której SABF nie mógł zapobiec. Podobnie, jeżeli wywiązanie się przez Klienta z obowiązku określonego w niniejszym dokumencie jest uniemożliwiła okoliczność, która jest nietypowa, niemożliwa do przewidzenia, niezależna od woli Klienta i której skutkiem Klient nie mógł zapobiec, Klient nie ponosi odpowiedzialności za niewypełnienie tego obowiązku.

Prawa Klienta wynikające z nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej nie wykluczają prawa do naprawienia szkody lub zwrotu bezpodstawnego wzbogacenia. Jednak to, co Klient może osiągnąć wobec SABF, korzystając z praw wynikających z nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej, nie może już być dochodzone z tytułu innych podstaw prawnych.

## 2. Korekta nieautoryzowanych Transakcji płatniczych:

W przypadku, gdy SABF ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną Transakcję płatniczą, to ma obowiązek, w przypadku że została wykonana nieautoryzowana Transakcja płatnicza, niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego dnia roboczego po jej stwierdzeniu lub powiadomieniu o niej przez Klienta za pośrednictwem Kontaktów informacyjnych, podjąć następujące kroki w celu korekty nieautoryzowanej Transakcji płatniczej:

- (i) zwrócić Klientowi kwotę przeznaczoną na Transakcję płatniczą, włącznie z uiszczoną opłatą i utraconymi odsetkami; lub
- (ii) jeżeli prowadzi Klientowi Rachunek Klienta, a środki zaksięgowane rachunku Klienta zostały wykorzystane na nieprawidłowo zrealizowaną Transakcję płatniczą, doprowadzić Rachunek Klienta, z którego została pobrana kwota przeznaczona na Transakcję płatniczą, do stanu, w jakim znajdowałby się, gdyby to obciążenie nie miało miejsca.

Termin „*niezwłocznie, ale nie później niż do końca następnego dnia roboczego*” nie rozpocznie biegu, o ile SABF ma powody, by sądzić, że Klient działał w nieuczciwych zamiarach, jeżeli wraz z uzasadnieniem zgłosi to pisemnie do organu nadzoru.

W przypadku poniesienia straty z tytułu nieautoryzowanej Transakcji płatniczej, o której mowa w punkcie nr 1. przez Klienta, procedura opisana powyżej nie ma zastosowania.

## 3. Korekta nieprawidłowo wykonanej Transakcji płatniczej:

W przypadku, gdy SABF ponosi odpowiedzialność za nieprawidłowo wykonaną Transakcję płatniczą, to ma obowiązek, w przypadku że doszło ze strony SABF do nieprawidłowego wykonania Transakcji płatniczej, niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego dnia roboczego po jej stwierdzeniu lub powiadomieniu o niej przez Klienta za pośrednictwem Kontaktów informacyjnych, podjąć następujące kroki w celu korekty nieprawidłowo wykonanej Transakcji płatniczej:

- a) W przypadku, gdy Klient **poinformuje** SABF za pośrednictwem Kontaktów informacyjnych, **że nie nalega na wykonanie Transakcji płatniczej**, SABF ma obowiązek:
  - i) zwrócić Klientowi kwotę w wysokości odpowiadającej kwocie wykorzystanej na nieprawidłowe wykonanie Transakcji płatniczej, włącznie z uiszczoną opłatą i utraconymi odsetkami; lub
  - ii) jeżeli prowadzi Klientowi Rachunek Klienta, a środki zaksięgowane rachunku Klienta zostały wykorzystane na nieprawidłowo zrealizowaną Transakcję płatniczą, doprowadzić Rachunek Klienta, z którego została pobrana kwota przeznaczona na Transakcję płatniczą, do stanu, w jakim znajdowałby się, gdyby to obciążenie nie miało miejsca.

Taka procedura jest obowiązkowa dla SABF tylko w stosunku do kwoty, która nie została zaksięgowana na rachunku dostawcy usług płatniczych odbiorcy przed powiadomieniem przez Klienta, że nie nalega na wykonanie Transakcji płatniczej i pod warunkiem, że SABF udowodni takie zaksięgowanie.

- b) W przypadku, gdy Klient **nie poinformuje** SABF za pośrednictwem Kontaktów informacyjnych, **że nie nalega na wykonanie Transakcji Płatniczej**, SABF ma obowiązek dokonać niezwłocznego uznania rachunku odbiorcy kwotą nieprawidłowo wykonanej Transakcji płatniczej zgodnie z poleceniem przelewu.
  - i) zwrócić Klientowi ewentualnie nieprawidłowo uiszczone opłaty i utracone odsetki; lub
  - ii) jeżeli prowadzi Klientowi Rachunek Klienta, a środki zaksięgowane rachunku Klienta zostały wykorzystane na nieprawidłowo zrealizowaną Transakcję płatniczą, doprowadzić Rachunek Klienta, z którego została pobrana kwota przeznaczona na Transakcję płatniczą, do stanu, w jakim znajdowałby się, gdyby SABF wykonał Transakcję płatniczą prawidłowo.