

Důležité – Váš souhlas s anglickým jazykem. Tuto uživatelskou smlouvu uzavřeme v angličtině. Uzavřením naší uživatelské smlouvy dáváte svůj souhlas s poskytováním služeb v anglickém jazyce a také s tím, že v angličtině bude probíhat také naše komunikace s vámi.

Pokud se budou informace uvedené v anglické verzi obsahu našich služeb (včetně této uživatelské smlouvy) a jakýmkoli překladem rozcházet, platí anglická verze. Pokud například nastavíte své zařízení tak, abyste pro přístup k našim službám používali jiný jazyk než angličtinu, platí pouze verze našich služeb v anglickém jazyce (a nikoli verze v jiném než anglickém jazyce).

Pro vaši potřebu můžeme zajistit tento dokument v jiných jazycích. V případě jakéhokoli nesouladu mezi anglickou verzí této uživatelské smlouvy a přeloženým textem je však závazná pouze verze v angličtině.

Pokud s výše uvedenými záležitostmi nesouhlasíte, nepřistupujte k našim službám ani je nepoužívejte.

Klíčové informace o službách

Upozornění: Ze zákona jsme povinni vám poskytnout důležité informace, zejména předtím, než s námi uzavřete smlouvu. Tyto informace poskytujeme v našem oznámení s názvem [Klíčové informace o službách](<https://www.remitly.com/cz/cs/home/key-service-information>). Tyto informace nejsou součástí naší smlouvy, ale poskytnou vám určité podrobnosti o tom, jak s vámi tuto smlouvu uzavřeme a jak používat naše služby. Součástí jsou také informace např. o vašich právech na zrušení či pozastavení používání našich služeb, které vám důrazně doporučujeme přečíst, než s námi tuto smlouvu uzavřete.

UŽIVATELSKÁ SMLOUVA SE SPOLEČNOSTÍ REMITLY

Před souhlasem s používáním našich služeb si prosím pozorně přečtete následující informace. Doporučujeme také, abyste si tento dokument uložili na bezpečném místě – podmínky naší uživatelské smlouvy jsou právně závazné.

Tato uživatelská smlouva („smlouva“) je účinná od Angličtina. Vztahuje se na uživatele služeb společnosti Remitly s bydlištěm v České republice.

1. NAŠE SMLOUVA S VÁMI

1.1 Tato smlouva je smlouvou mezi vámi a společností Remitly Europe Limited („Remitly“, „my“ a další tvary tohoto zájmena). Popisuje podmínky, kterými budete

vázání, když budete využívat naše služby převodu peněz („služby“) a jakékoli související produkty nebo digitální obsah. Výraz „vy“ a **další tvary tohoto zájmena** označují v této smlouvě uživatele našich služeb.

Tato smlouva obsahuje podmínky, které se konkrétně týkají situace, když si u nás zaregistrujete své údaje (to znamená, když si vytvoříte „profil“ – viz část 3.1 níže) a také podmínky, které musíte odsouhlasit pokaždé, když nám dáte pokyn k provedení jednorázové platební transakce. Pro lepší orientaci jsou v tomto dokumentu zahrnuty oba soubory těchto podmínek.

1.2 Další důležité dokumenty. Upozorňujeme také na naše [zásady ochrany osobních údajů](<https://www.remitly.com/cz/cs/home/policy>) a naše [zásady používání souborů cookie](<https://www.remitly.com/cz/cs/home/cookies>) („zásady“), které obsahují všechny důležité informace o tom, jak používáme vaše osobní údaje, když vám poskytujeme naše služby, včetně informací o vašich právech podle zákona o ochraně osobních údajů, jakož i informací o tom, jak kontaktovat našeho pověřence pro ochranu osobních údajů. Pokud se účastníte našeho „věrnostního“ programu, budou se na vás vztahovat také zvláštní podmínky. Najdete je kliknutím [sem](<https://www.remitly.com/cz/cs/home/referral-program-tnc>).

1.3 Kde jinde najdu kopii této smlouvy a souvisejících zásad? Aktuální verze této smlouvy, zásad ochrany osobních údajů a zásad používání souborů cookie jsou vám k dispozici v zápatí našich webových stránek. **Důrazně doporučujeme, abyste si kopii těchto dokumentů vytiskli nebo stáhli a uložili, a při občasném používání našich služeb využívali jejich aktuální verzi.**

1.4 Kdy se pro mě stanou podmínky této smlouvy právně závazné? Podmínky této smlouvy (včetně všech zásad) přijímáte a souhlasíte s nimi, když:

1. potvrdíte přijetí elektronické verze této smlouvy, když je vám tato možnost zpřístupněna (například když se zaregistrujete ke službám společnosti Remitly nebo nám dáte pokyn k provádění jednotlivých převodů peněz na bázi postupných transakcí prostřednictvím našich webových stránek nebo naší mobilní aplikace) nebo

2. začnete používat nebo se pokoušet používat naše služby (včetně toho, když přistupujete ke kterékoli službě společnosti Remitly, stahujete ji nebo používáte) – za takových okolností souhlasíte s tím, že od tohoto okamžiku budeme s vaším používáním našich služeb nakládat jako s přijetím této smlouvy.

1.5 Vezměte prosím na vědomí následující důležité informace

Jelikož tato smlouva stanoví právně závazné podmínky, které se vztahují na vaše používání našich služeb, přečtěte si je a ujistěte se, že s nimi souhlasíte, a to jak před tím, než se pro vás stanou závaznými, tak pokaždé, když naše služby použijete. Než se rozhodnete tyto podmínky přijmout a používat naše služby, zejména se prosím ujistěte, že obsahují vše, co chcete, a neobsahují žádné ustanovení, se kterým nejste ochotni souhlasit. Pokud s jakoukoli částí této smlouvy nesouhlasíte, prosíme, abyste naše služby nepoužívali. Tato smlouva obsahuje určitá omezení, rizika a také pokyny pro správné používání našich služeb. Abychom vám pomohli s kontrolou, níže zdůrazňujeme některá klíčová ustanovení, která byste si měli před použitím našich služeb přečíst a porozumět jim. Pokud si stále něčím nejste jisti nebo byste chtěli více informací, podívejte se prosím na informace na našich webových stránkách nebo se s námi spojte pomocí jednou z možností uvedené na webové stránce [kontakt](<https://www.remitly.com/cz/cs/home/contact>). **Klíčové části: *„Naše služby“ a „Úhrada našich služeb a převod měny“* (části 2 a 4)** – Tyto části vám poskytnou informace o službách, které poskytujeme, a také o možných poplatcích. Poskytnou vám také důležité pokyny, jakým způsobem máte platit za používání našich služeb. *** Upozornujeme, že nedoporučujeme používat naše služby k zaslání peněz cizím lidem.***

„Jak s našimi službami začít a jak je používat“* (část 3)** – toto ustanovení vysvětluje, komu povolujeme naše služby používat. *** Upozornujeme, že je velmi důležité, abyste nepoužívali naše služby jménem někoho jiného.

***„Zasílání peněz“ (část 5)** – tato část vám poskytuje důležité informace o tom, jak zpracováváme převody peněz.

„Důležitá omezení týkající se služeb“* (část 7)** – tuto část si přečtěte pozorně. Stanovuje seznam činností známých jako *** „zakázané činnosti“, které při používání našich služeb nesmíte provádět. Poskytuje také podrobnosti o tom, jaké kroky můžeme podniknout, pokud naše služby nepoužíváte správně (což může zahrnovat i možnost, že nezpracujeme vaše transakce).

***„Důležitá vyloučení odpovědnosti“ a „Naše odpovědnost za ztrátu nebo škodu, kterou utrpíte“ (části 12 a 14)** – tyto části vysvětlují okolnosti, za kterých vůči vám neseme (nebo neneseme) odpovědnost při poskytování našich služeb.

***„Vaše odpovědnost za ztráty, které způsobíte“ (část 13)** – tato část popisuje okolnosti, za kterých byste mohli nést odpovědnost za ztráty, které způsobíte.

***„Změny našich služeb a naší smlouvy“* (část 18)** – tato část obsahuje důležité podrobnosti o tom, jak můžeme naši smlouvu s vámi změnit.

2. NAŠE SLUŽBY

2.1 Převody peněz. Naše služby umožňují osobám s bydlištěm v České republice převádět peníze osobám v zemích a regionech, které uvádíme na našich webových stránkách nebo v mobilní aplikaci. Naše služby fungují tak, že „odesílatel“ jejich prostřednictvím peníze odesílá a „příjemce“ takto zasláné peníze obdrží. „Transakce“ označuje příkaz zadaný odesílatelem, který nám dává pokyn vyplatit převáděné peníze prostřednictvím našich služeb příjemci. „**Výše transakce**“ je částka, kterou nám odesílatel zaplatil, aby byla odpovídající částka převedena příjemci.

2.2 Doporučujeme používat naše služby k zasílání peněz přátelům a rodině, a nikoli cizím lidem.

2.3 Smlouvy s třetími stranami. Chcete-li používat naše služby, možná budete muset uzavřít smlouvy s jinými poskytovateli služeb, kterým říkáme „**externí poskytovatelé služeb**“. Pokud například používáte naše služby prostřednictvím naší mobilní aplikace, možná budete muset uzavřít smlouvu s výrobcem vašeho mobilního zařízení a mobilním operátorem. Souhlasíte s tím, že budete dodržovat podmínky smluv, které s externími poskytovateli služeb uzavřete a které souvisejí s vaším používáním našich služeb.

3. JAK S NAŠIMI SLUŽBAMI ZAČÍT A JAK JE POUŽÍVAT

(Upozorňujeme na důležitá omezení týkající se služeb uvedená v části 7)

3.1 Vytvoření profilu. Chcete-li používat naše služby, musíte si vytvořit profil Remitly (váš „profil“). Váš profil nám umožňuje o vás zaznamenat určité informace, jak je dále vysvětleno v našich zásadách ochrany osobních údajů. Váš profil se nepoužívá jako prostředek k provádění platebních transakcí. Váš profil jako takový není bankovním ani platebním účtem a neuchovává žádnou formu hodnoty (elektronickou ani jinou).

3.2 Jak si můžete profil vytvořit. Pro vytvoření profilu, za který odpovídáte, musíte udělat následující:

1. poskytnout nám úplné, přesné a pravdivé informace, které požadujeme (včetně informací o vás, a pokud je to vhodné pro provedení platby, o platebních nástrojích (jako je váš bankovní účet, debetní nebo kreditní karta, kterou chcete při odesílání peněz prostřednictvím našich služeb použít) („**platební nástroje**“) a jakékoli informace nebo dokumenty, které můžeme důvodně požadovat). Informace, které nám poskytnete, použijeme také k určení, zda jste způsobilí naše služby používat;

2. provést jakékoli registrační úkoly způsobem a formou, kterou důvodně požadujeme. Může se jednat o vytvoření bezpečnostních údajů (jako je heslo nebo

osobní identifikační číslo) („**bezpečnostní údaje**“ nebo případně stažení naší mobilní aplikace;

3. provést jakýkoli jiný krok, který můžeme jak my, tak naši nebo vaši externí poskytovatelé služeb důvodně požadovat, abyste měli přístup ke službám a mohli je používat.

3.3 Naše služby musíte používat pouze za sebe. Nesmíte vytvořit profil ani odeslat nebo přijmout transakci jménem jiné osoby. Naše služby jsou dostupné pouze spotřebitelům, to znamená, že jsou dostupné pouze fyzickým osobám, které jednají mimo svou obchodní nebo profesní činnost. Pokud budete naše služby používat pro účely podnikání, porušíte tím tuto smlouvu, a proto vám můžeme naše služby kdykoli znepřístupnit, aniž bychom vůči vám nesli jakoukoli odpovědnost. Viz také část 7.2 týkající se omezení platných pro finanční prostředky zasílané do Indie.

3.4 Je velmi důležité, aby informace, které nám poskytujete, zůstaly přesné, a zejména, abyste nás vždy informovali o své aktuální adrese. Změny vaší primární adresy bydliště mohou vyžadovat, abyste přijali odlišné podmínky služeb společnosti Remitly pro region, do kterého jste se přestěhovali. Některé služby jsou navíc v současné době nabízeny pouze ve vybraných regionech. Proto mohou změny vaší primární adresy bydliště vést k tomu, že nebudete pro určité služby způsobilí. Pokud se jakékoli informace, které nám poskytnete (včetně vaší poštovní nebo e-mailové adresy), v průběhu času změní, musíte nás o tom okamžitě informovat nebo upravit údaje ve svém profilu tak, aby byly vždy přesné, pravdivé a úplné. Jste odpovědní za poskytování přesných a úplných informací po celou dobu používání našich služeb.

3.5 Požadavky na způsobilost k používání našich služeb. V rámci procesu vytváření profilu budete požádáni o souhlas s touto smlouvou (a s dalšími dokumenty, které můžeme čas od času předložit). Abyste mohli přistupovat k našim službám nebo je používat jako odesílatel, musíte mít alespoň osmnáct (18) let. Jsme registrováni a licencováni k poskytování našich služeb v Irsku od bankovní instituce Central Bank of Ireland. V České republice působíme jako platební instituce na základě svobody poskytovat služby na přeshraničním základě. Abyste mohli naše služby používat, musíte být obyvatelem České republiky. Pokud jste obyvatelem jiného regionu, můžete získat přístup ke smlouvě, která se na vás vztahuje, na webových stránkách našich služeb ve vaší zemi nebo regionu. Upozorňujeme také na část 8 týkající se toho, jak a proč shromažďujeme a ověřujeme osobní údaje.

3.6 Osoby a území podléhající sankcím. Možná víte, že existují zákony a předpisy, které uvalují sankce na určité země a jednotlivce, což znamená, že organizace, jako je ta naše, mají zakázáno těmto osobám či na těchto územích poskytovat své služby. Pokud se tedy nacházíte nebo provádíte transakce v určitých regionech nebo jiných oblastech, kde máme ze zákona zakázáno služby poskytovat, nesmíte naše služby používat. Další

informace o výše uvedených záležitostech můžete získat v angličtině prostřednictvím odkazu <https://www.centralbank.ie/regulation/how-we-regulate/international-financial-sanctions> nebo případně česky prostřednictvím odkazu <https://www.financnianalytickyurad.cz/mezinarodni-sankce.html>. Upozorňujeme však, že v oblasti mezinárodních finančních sankcí jsme povinni dodržovat platné irské zákony, nikoli české (ačkoli budou v podstatě podobné). Odkaz v češtině popisující platné české zákony je proto uveden pouze proto, abyste porozuměli obecné povaze našich povinností.

Rovněž nemusíme poskytovat všechny nebo některé naše služby jiným osobám nebo regionům (bez ohledu na to, zda jsou spojeny se sankčním seznamem, či nikoli), pokud bychom například při tom nebyli schopni dodržovat zákony týkající se našich služeb. Používání určitých služeb může být spojeno také s dalšími požadavky na způsobilost, které bude nutné ověřit, než takové služby začnete používat.

3.7 Použití vašeho platebního nástroje. Abyste mohli provádět jednotlivé transakce, jste povinni nám poskytnout údaje o platebním nástroji (jako je bankovní účet, kreditní nebo debetní karta) nebo nám k nim povolit přístup. Podrobnosti o vašem platebním nástroji můžeme také požadovat za účelem úhrady poplatků a dalších závazků vyplývajících z vašeho používání našich služeb. Podrobnosti o platebním nástroji nám musíte poskytnout pouze v případě, že:

1. jde o platební nástroj, jehož platnost nevypršela a je jinak v dobrém stavu;
2. jste oprávněným a zákonným uživatelem platebního nástroje (platebních nástrojů).

Dáváte nám oprávnění u vydávajícího poskytovatele platebních služeb ověřit, zda je váš platební nástroj v dobrém stavu. Váš platební nástroj můžeme ověřit odesláním žádosti o autorizaci platby, a případně také o připsání částky nízké hodnoty na platební nástroj nebo její stržení, a to v souladu s příslušnými pravidly pro karty a platební schémata. Budeme dodržovat všechna pravidla týkající se karet a platebních schémat, abychom vrátili jakoukoli částku zkušební platby, která byla na vašem platebním nástroji naúčtována.

3.8 Omezení týkající se profilu. Můžete si zaregistrovat a otevřít pouze 1 (jeden) profil, přičemž můžeme omezit počet e-mailových adres a platebních nástrojů, které mohou být s vaším profilem spojeny.

4. PLATBY ZA NAŠE SLUŽBY A PŘEVOD MĚNY

4.1 Náš poplatek za služby. Vzhledem k tomu, že vám poskytujeme naše služby,

souhlasíte s tím, že nám uhradíte související poplatek („**poplatek za služby**“) za každou transakci, kterou nám odešlete. Tento poplatek se hradí navíc k výši transakce. Jasně podrobnosti o výši samostatného poplatku za služby souvisejícího s transakcí vám budou zpřístupněny předtím, než nám udělíte svůj souhlas s provedením dané transakce, což vám poskytne čas na zvážení, zda si přejete tento poplatek za naši službu účtovat. U některých služeb se můžeme dohodnout, že vám nebudeme tento poplatek účtovat vůbec. Úhrada našeho poplatku za služby a výše transakce v příslušné měně je vámi splatná v době, kdy transakci odešlete ke zpracování. Souhlasíte s tím, že můžeme odečíst jakýkoli poplatek za služby nebo jakýkoli příslušný daňový odpočet nebo jiné poplatky, které jsou v této smlouvě výslovně uvedeny a které můžeme zpřístupnit vašemu určenému příjemci.

4.2 Jak nám můžete za naše služby zaplatit. Povolujeme vám naše služby hradit (včetně úhrady výše transakce a jakéhokoli příslušného poplatku za služby) pouze:

1. v souladu s pokyny, na které vás naše služba upozorní za účelem provedení platby; a
2. pomocí jedné z následujících možností:
 - a. debetní nebo kreditní karty, přičemž vám sdělíme, jaké značky akceptujeme,

prostřednictvím naší služby („platby hrazené kartou“), b. bankovním převodem (například pomocí systému EU/EHP „SEPA“ („platby hrazené prostřednictvím banky“).

Za žádných okolností nejsme povinni přijímat platby za naše služby pomocí jiných platebních metod. Pokud nám zaplatíte (nebo se nám pokusíte zaplatit) jinou platební metodou (například v hotovosti) nebo způsobem, který jako možnost provedení platby neuvádíme, nejsme povinni vám naše služby poskytovat a budeme takové jednání považovat za porušení podstatné podmínky této smlouvy.

4.3 Platby hrazené kartou. Pokud nám chcete zaplatit pomocí debetní nebo kreditní karty, souhlasíte s tím, že nám uhradíte výši transakce a také jakýkoli poplatek, který nám podle této smlouvy dlužíte, a to pomocí vaší určené debetní nebo kreditní karty. Pokaždé, když nám odešlete transakci, souhlasíte s tím, že jsme před poskytnutím našich služeb oprávněni vám na vaši určenou debetní nebo kreditní kartu naúčtovat jakoukoli transakci převodu peněz a také poplatky, které nám dlužíte.

4.4 Platby uskutečněné prostřednictvím banky. Pokud nám chcete naše služby uhradit (včetně úhrady výše transakce a jakéhokoli příslušného poplatku za služby) pomocí platby uskutečněné prostřednictvím banky, musíte postupovat podle pokynů, které vám za účelem provedení takové platby sdělíme. Na používání této platební metody se přísně vztahují zejména následující podmínky:

Při používání naší funkce ručního bankovního převodu se na používání této platební metody přísně vztahují následující podmínky:

Platbu nám musíte uhradit z bankovního účtu, který odpovídá vašemu jménu uvedenému v profilu, přičemž dané finanční prostředky nám musíte převést pomocí bankovního systému financování, o kterém vás informujeme, že je dostupný. Vaše platba uskutečněná prostřednictvím banky musí pocházet z účtu vedeného u úvěrové instituce se sídlem v České republice na přesné jméno, které je zobrazeno ve vašem profilu. Platba je nám vyplacena elektronicky.

Musíte nám zaplatit ve lhůtě, kterou vám oznámíme. Platbu uskutečněnou prostřednictvím banky musíte provést pomocí svého vlastního příslušného elektronického bankovníctví nebo kanálu úvěrové společnosti tak, abychom platbu obdrželi v časové lhůtě, kterou vám oznámíme v době, kdy odešlete svou transakci ke zpracování.

Musíte zadat správné platební údaje a zaplatit přesnou částku. U platby uskutečněné prostřednictvím banky musíte zadat a použít přesné údaje, které vám poskytneme. Mezi tyto údaje patří třídící kód našeho bankovního účtu, číslo účtu spolu s přesnou výší platby a referenčním číslem, které vám sdělíme a které se týká transakce. Je velmi důležité, abyste tyto údaje zadali správně. Pokud jsou údaje, které zadáte, nesprávné, může vaše platba dorazit někomu jinému, přičemž zde existuje možnost, že tyto peníze nebudete moci od dané osoby získat zpět. Pokud pošlete peníze někomu jinému než nám nebo vaši platbu neuznáme, protože neuvedete správné údaje, nejsme odpovědní ani vám neručíme za jakoukoli ztrátu, kterou můžete utrpět (ani za jakoukoli formu refundace).

Při používání naší funkce Easy Bank Transfer (snadný bankovní převod) vám naši partneři v rámci „otevřeného bankovníctví“ (například společnost TrueLayer) umožní přístup k vašim účtům u jiných poskytovatelů a iniciují platby z těchto účtů ve prospěch účtu společnosti Remitly, abyste mohli naše služby uhradit. Naši partneři v rámci otevřeného bankovníctví jsou oprávněni tyto služby poskytovat.

Když používáte služby otevřeného bankovníctví k provedení platby z účtu, který máte u jiného poskytovatele:

1. musíte se ujistit, že zadáváte své přístupové údaje k účtu správně, abyste mohli úspěšně iniciovat platby ve prospěch účtu společnosti Remitly;
2. musíte dodržovat veškeré podmínky našich partnerů v rámci otevřeného bankovníctví, které jste si s nimi dohodli, abyste mohli využívat jejich služby.

4.5 Důsledky nesprávně provedené platby. Pokud při platbě naší společnosti nesplníte požadavky stanovené v této části 4, budeme vaši platbu (nebo pokus o ni) považovat za zakázanou činnost (viz část 7) a kromě dalších práv, která podle této smlouvy máme:

1. může být vaše transakce zrušena nebo zpožděna, případně také
2. můžeme vaši platbu uskutečněnou prostřednictvím banky vrátit, a to pod podmínkou vykonání kontroly jakýchkoli rizik a dalších kontrol, které můžeme důvodně provést, případně vám také
3. můžeme zastavit nebo pozastavit používání našich služeb, což může dále zahrnovat ukončení našeho právního vztahu s vámi (na základě předchozího upozornění či bez něj), případně také
4. může vaše platba podléhat právnímu nebo regulačnímu procesu, v důsledku čehož vám vaše platba nemusí být vrácena.

4.6 Další poplatky a částky, které nám můžete dlužit. Pokud odešlete transakci, která má za následek, že nám bude účtován poplatek nebo částka v důsledku toho, že váš platební nástroj nebyl používán potenciálně legitimním způsobem nebo s dostatečnými finančními prostředky nebo úvěrem, souhlasíte s tím, že nám zaplatíte částku odpovídající částce, která nám bude naúčtována. Zejména pokud odešlete transakci, která má za následek, že nám budou účtovány „poplatky NSF“, „poplatky za vrácení platby“, poplatky za vymáhání částky transakce nebo jiné podobné náklady, souhlasíte s tím, že společnosti Remitly všechny takové poplatky a částky uhradíte. Tyto další poplatky jsou vámi splatné v době, kdy vám oznámíme, že příslušný poplatek vznikl. Abychom vysvětlili některé z těchto poplatků podrobněji: poplatek „NSF“ (také známý jako poplatek za „nedostatečné prostředky“) vzniká tehdy, pokud na vašem bankovním účtu, který použijete k financování transakce, nejsou dostatečné finanční prostředky. Naši bankovní partneři nás na poplatek upozorní a poté nám jej naúčtují. Také „poplatek za vrácení platby“ vzniká poté, co uživatel karty předloží výzvu přímo vydavateli karty (například bance). K tomu může dojít například v případě, že uživatel karty vznesl u své banky nárok ohledně toho, že platba provedená na této kartě v rámci používání naší služby byla provedena nelegitimně, a vydavatel karty pak vůči nám vznesl za účast v jakékoli takové transakci konečný nárok. V případě, že odpovídáte za jakékoli částky, které nám dlužíte, si vyhrazujeme právo vymáhat váš dluh vůči nám právními prostředky, mimo jiné prostřednictvím společnosti pro vymáhání pohledávek.

4.7 Převod měn a směnné kurzy. Naše služby vám umožňují převádět peníze pouze v určitých měnách. Obvykle to bude měna, která je k dispozici v zemi nebo regionu příjemce, ale může se jednat i o jiné měny. Naše online formuláře vypočítají měnu, která je vašemu příjemci k dispozici, a příslušný směnný kurz. Tyto údaje budete moci zkontrolovat před provedením transakce a budou vám také sděleny v našem oznámení o potvrzení transakce. Berete na vědomí a souhlasíte s tím, že ze směnného kurzu použitého na transakci můžeme mít zisk, a tím, že nám dáte pokyn ke zpracování

transakce prostřednictvím naší služby, souhlasíte s použitím směnného kurzu, který je pro tuto transakci vypočten.

4.8 Jste odpovědní za poplatky třetích stran. Při používání našich služeb vám mohou být naúčtovány poplatky, náklady nebo jiné výdaje dalšími třetími strany. Může jít o vaši banku, vydavatele karty, telefonního operátora, poskytovatele internetových služeb. Například někteří vydavatelé kreditních karet mohou považovat použití vaší kreditní karty k používání našich služeb za „zálohu“ a mohou za transakci uložit dodatečné poplatky a úrokové náklady. Také váš poskytovatel telefonních nebo internetových služeb vám může účtovat poplatky související s datovými službami a službami zasílání zpráv. Za jakékoli poplatky, náklady nebo výdaje účtované těmito třetími stranami v souvislosti s vaším používáním našich služeb nesete odpovědnost vy (a nikoli my). Podrobnosti o těchto dodatečných nákladech naleznete ve vašich smlouvách s těmito externími poskytovateli.

4.9 Daně. Za daňové přiznání a úhradu všech příslušných daní vyplývajících z vašeho používání našich služeb nesete odpovědnost vy. Souhlasíte s tím, že v souvislosti s vaším používáním našich služeb budete dodržovat veškeré platné daňové zákony, které se mimo jiné týkají daňového přiznání a úhrady jakýchkoli daní vzniklých v souvislosti s vašimi transakcemi, které jste prostřednictvím našich služeb uskutečnili.

5. ZASLÁNÍ PENĚZ

5.1 Zpracování vašich transakcí. Pokud odešlete transakci, požadujete, abychom ji zpracovali. Transakci můžete odeslat prostřednictvím našeho webu nebo mobilní aplikace. Souhlasíte s tím, že vaši nabídku na zpracování vaší transakce můžeme přijmout nebo odmítnout v souladu s podmínkami této smlouvy a že nejsme povinni pro vás jakoukoli transakci provést, pokud jste například závažným způsobem porušili jakoukoli ze svých povinností stanovených v této uživatelské smlouvě (a za tímto účelem se prosím ujistěte, že neprovádíte žádné „zakázané činnosti“ uvedené v části 7).

5.2 Časy provádění transakcí. V souladu s ostatními podmínkami této smlouvy souhlasíte s tím, že náležitě využijeme naše dovednosti, pečlivost a svědomitost, abychom provedli vaše transakce a připsali finanční prostředky poskytovateli platebních služeb vašeho příjemce poté, co v pracovní den obdržíme váš platný příkaz k úhradě transakce. Doba provedení může nastat:

1. jakmile to naši partneři a platební sítě, které máme k dispozici, dovolí; nebo
2. v závislosti na jiné skutečnosti, kterou vám oznámíme (což může být během několika hodin poté, co obdržíme váš platný platební příkaz).

Okamžikem přijetí vašeho platebního příkazu je v souladu s podmínkami této smlouvy

okamžik, kdy jej obdržíme. Pokud neobdržíme váš platební příkaz v pracovní den, můžeme zpracovat jeho přijetí následující pracovní den.

Existují zvláštní pravidla, která se vztahují na načasování určitých plateb, kde vám naše služba umožňuje posílat peníze v rámci Evropského hospodářského prostoru (který je také známý jako „EHP“ – tento region zahrnuje všechny země v Evropské unii a také Lichtenštejnsko, Island a Norsko).

Tato zvláštní pravidla provádění plateb jsou:

Platby provedené v eurech příjemcům v EHP – tyto jsou zpřístupněny poskytovateli platebních služeb příjemce nejpozději do konce následujícího pracovního dne poté, co obdržíme váš platný příkaz k úhradě transakce v souladu s podmínkami této smlouvy.

Všechny ostatní platby provedené v jiných měnách EHP příjemcům v EHP – tyto jsou zpřístupněny poskytovateli platebních služeb příjemce nejpozději do konce čtvrtého pracovního dne poté, co obdržíme váš platný příkaz k úhradě transakce v souladu s podmínkami této smlouvy.

Souhlasíme s tím, že „zvláštní pravidla provádění plateb“ uvedená výše se nevztahují na platební transakce prováděné v jiných měnách.

Veďte prosím na vědomí, že ačkoli poskytovatel plateb příjemce bude mít pravděpodobně zákonnou povinnost tyto finanční prostředky zpřístupnit, jakmile je obdrží, může dojít k dalším prodlevám, což znamená, že příjemce finanční prostředky obdrží v závislosti na okolnostech, jako je otevírací doba jeho poskytovatele platebních služeb nebo provedení vlastní kontroly totožnosti zákazníka (tzn. příjemce) ze strany tohoto poskytovatele.

5.3 Podmínky ohledně doby provedení a co od vás potřebujeme ke zpracování vašich transakcí. Naše povinnosti v části 5.2 výše jsou také podmíněny následujícím:

Poskytnete nám informace, které potřebujeme. Váš platební příkaz budeme považovat za platně přijatý pouze za podmínky, že nám poskytnete aktuální, přesné a úplné údaje o:

1. vás a vašem používání našich služeb – jako je vaše e-mailová adresa, číslo mobilního telefonu, heslo, jakékoli jiné bezpečnostní údaje nebo jiný identifikátor, který od vás můžeme vyžadovat; a

2. transakci – jako jsou správné, přesné a úplné údaje o příjemci, výši transakce

a všechny povinné údaje, které musíte poskytnout, když dokončíte náš průběh provádění platební transakce. Pokud nám o svém příjemci neposkytnete správné, přesné a úplné údaje (mimo jiné včetně jeho bankovních údajů), neponeseme vůči vám odpovědnost za žádné ztráty spojené s provedením transakce.

Pokud nám navíc zaplatíte pomocí platby uskutečněné prostřednictvím banky, budeme s vaším platebním příkazem nakládat jako s platně přijatým pouze za podmínky, že splníte požadavky uvedené v části 4.4.

Máte dostatek finančních prostředků. I když mohou nastat okolnosti, kdy tak můžeme učinit, nejsme povinni nakládat s vaším platebním příkazem jako s přijatým ani vaši transakci zpracovávat, pokud nemáte (nebo jsme neobdrželi) dostatečné zúčtované finanční prostředky, abychom mohli transakci provést. Pro tento účel jsou „zúčtované prostředky“ prostředky, které nejsou nevyřízené a které jsou u nás vypořádané našimi bankovními partnery; pokud jde o platby hrazené kartou, jsou takové prostředky k dispozici bez omezení z vaší registrované a platné debetní nebo kreditní karty, přičemž jsou vypořádané prostřednictvím příslušného schématu platební sítě. **Další povolená prodlení se zpracováním vašich transakcí.** Zpracování vaší transakce může být zpožděno v důsledku naší snahy ověřit vaši totožnost, zjistit více o vašem používání našich služeb (například prostřednictvím „víceúrovňových kontrol“ výdajových limitů), provádět kontroly podvodů, ověřit vaše platební nástroje a jinak dodržovat zákony nebo řídit naše finanční riziko. Vaši žádost o zpracování transakce nebudeme považovat za řádně odeslanou nebo přijatou, dokud nebudeme přesvědčeni, že tyto záležitosti byly dokončeny k naší spokojenosti (v mezích přiměřenosti).

5.4 Oprávnění týkající se plateb kartou pro naši společnost. Pokud naše služby hradíte pomocí debetní nebo kreditní karty, zmocňujete nás, abychom mohli zpracovat vaši transakci stržením plateb z debetní nebo kreditní karty (karet), kterou jsme schopni přijmout (může se jednat o vaši způsobilou kreditní nebo debetní kartu). Vámi poskytnuté oprávnění ke strhávání plateb z vaší debetní nebo kreditní karty můžete zrušit tak, že danou kartu odstraníte ze svého profilu. Pokud se vaše platba nezdaří, opravňujete nás k dalšímu či dalším pokusům o její provedení pomocí stejné debetní nebo kreditní karty. Přidáním debetní nebo kreditní karty do profilu, který máte u nás zaregistrován, nám sdělujete, že jste jejím oprávněným uživatelem. Upozorňujeme, že při používání různých typů debetních nebo kreditních karet vám mohou být účtovány také určité poplatky, jak je podrobněji popsáno v části 4 (Platby za naše služby a převod měny).

5.5 Informace o transakci. Pokud jsme neomezili vaše používání našich služeb, budete mít po přihlášení do svého profilu přístup ke svým údajům o provedených platebních transakcích a dalším informacím souvisejícím s vaší historií transakcí. Souhlasíte s tím, že své transakce budete kontrolovat prostřednictvím svého profilu namísto dostávání pravidelných výpisů poštou. Souhlasíte s tím, že veškeré údaje o příjemci, které přidáte,

budeme zaznamenávat, abychom vám umožnili snadné provádění budoucích transakcí s tímto příjemcem, a tím také souhlasíte s tím, že vytvoříte seznam důvěryhodných příjemců s těmito údaji.

Prostřednictvím svého profilu budete mít také přístup k přehledu ke stažení. Poskytneme vám příslušné podrobnosti o provedených transakcích včetně všech vzniklých poplatků a jakýchkoli dalších částek, které vám byly v příslušném období načteny. Tyto údaje aktualizujeme (a takové aktualizace zpřístupníme) pouze v případě, že v příslušném období došlo k nějaké aktivitě nebo vznikly nějaké poplatky. Způsob, jakým informace o transakcích poskytujeme, vám umožní uložit a reprodukovat tyto informace v nezměněné podobě, například vytištěním kopie. Zajistíme, že podrobnosti o každé transakci budete mít k dispozici k nahlédnutí online po dobu nejméně 13 měsíců od jejího prvního zpřístupnění.

5.6 Ujistěte se prosím, že údaje o transakci, které nám poskytujete, jsou správné – jejich pozdější oprava už nemusí být možná. Když u nás provádíte transakci, je vaší odpovědností zajistit, aby byly všechny podrobnosti o dané transakci úplné, přesné a správné (mimo jiné včetně údajů o příjemci a jeho bankovních údajů), protože nemusí být vždy v našich silách zajistit, abyste mohli podrobnosti o dané transakci, jakmile nám bude odeslána ke zpracování, změnit. Za určitých okolností můžete mít nárok na refundaci a platnou transakci můžete kdykoli během jejího zpracování zrušit.

5.7 Další práva, která máte k dispozici. Můžete mít určitá práva a formy ochrany, které jsou vám poskytovány na základě vaší smlouvy s poskytovatelem platebního nástroje nebo obecně ze zákona s ohledem na platby za transakci provedené prostřednictvím vaší registrované kreditní nebo debetní karty. Podrobnosti o jakýchkoli takových formách ochrany byste měli probrat se svým poskytovatelem platebního nástroje.

6. PŘIJÍMÁNÍ PENĚZ

6.1. Poskytovatelé služeb. Spolupracujeme s místními bankami a dalšími pobočkami třetích stran (jednotlivě jako „**poskytovatel služeb**“), abychom příjemcům zpřístupnili finanční prostředky, a to např. prostřednictvím bankovního vkladu, výběrem hotovosti nebo jinými způsoby, které můžeme prostřednictvím našich služeb popsat. Na našich webových stránkách se snažíme poskytovat aktuální informace o umístění, dostupnosti a otevírací době našich poskytovatelů služeb. Finanční prostředky zpřístupněné příjemcům prostřednictvím výběru hotovosti zrušíme, pokud nebudou platně vybrány do 60 kalendářních dnů od jejich prvního zpřístupnění, a v rámci možností je vrátíme na platební nástroj použitý k odeslání platby (což se bude dále řídit lhůtami a podmínkami stanovenými našimi partnery pro zpracování plateb).

6.2 Ověření. Příjemci budou muset před obdržением finančních prostředků prokázat

svou totožnost předložením platného průkazu totožnosti. Příjemci mohou být také požádáni, aby poskytli referenční číslo nebo jiný podobný identifikátor spojený s jejich transakcemi. O tom, jaké údaje budou přesně vyžadovány, rozhoduje poskytovatel služeb příjemce. Tyto podrobnosti vám mohou být oznámeny prostřednictvím naší služby.

7. DŮLEŽITÁ OMEZENÍ TÝKAJÍCÍ SE SLUŽEB

7.1 Naše obecné právo omezit vaše používání naší služby. Kromě omezení popsanych v jiných částech této smlouvy můžeme odmítnout jakoukoli transakci, pokud je to přiměřeně nutné k ochraně vás nebo naší společnosti nebo jinak nezbytné, abychom splnili zákonné nebo regulační požadavky. Souhlasíte s tím, že můžeme také zavést obecné postupy a omezení týkající se používání našich služeb, mimo jiné včetně uplatnění omezení na částku, která má být převedena, buď na základě transakce, nebo souhrnně. Tato omezení určujeme my na základě našeho posouzení výkonnosti a rizikových faktorů, což může zahrnovat některé či veškeré následující záležitosti: naše posouzení rizik vašeho profilu, vaší polohy, polohy příjemce, registračních údajů, které nám poskytnete, a naši schopnost je ověřit, a případné zákonné požadavky, které budeme muset splnit (například některé zákony konkrétního regionu nám nemusí dovolit poskytovat naše služby se stejnou funkčností, jakou můžeme poskytnout vám). Tato omezení mohou být uvalena na jednotlivé profily nebo tam, kde jsme to důvodně určili na základě důkazů uložených na profilech, které jsou propojenými profily. Při posuzování rizik spojených s vaším používáním našich služeb (včetně případů, kdy si zaregistrujete svůj profil) můžeme také použít modelování podvodů a rizik.

7.2 Transakce do Indie. Společnost Remitly zpracovává transakce do Indie v souladu s ujednáními o čerpání rupií, jak je stanovila bankovní instituce Reserve Bank of India. Berete na vědomí, že používání služby pro komerční účely nebo zasílání příspěvků charitativním organizacím je zakázáno.

7.3 Zakázané činnosti. Kromě výše uvedeného považujeme následující záležitosti za „zakázané činnosti“, to znamená, když:

1. naše služby používáte (nebo máme důvodné podezření, že jste je používali nebo budete používat) pro jakékoli nezákonné účely nebo v rozporu s jakýmkoli platným zákonem, který má dopad na nás nebo na vaše používání našich služeb (může jít např. o podvodné jednání, financování teroristické organizace nebo praní špinavých peněz).

2. naše služby používáte v souvislosti se sexuálně orientovanými materiály nebo službami, hazardními aktivitami, nákupem nebo prodejem tabáku, tabákového příslušenství, střelných zbraní, léků na předpis nebo jiných regulovaných látek. Naše služby nesmíte využívat ani za účelem pokusu o zneužití, využití nebo vyhnutí se omezením používání uložená námi nebo jiným uživatelem;

3. porušíte jakoukoli podstatnou podmínku této smlouvy (nebo jakékoli jiné smlouvy, kterou jste s námi uzavřeli) nebo pošlete peníze příjemci, jehož jednání nebo opomenutí by bylo považováno za porušení jakékoli smlouvy s námi, pokud by ji s námi uzavřel (což v žádném případě nepředstavuje banální ani formální porušení)

4. na nás nebo naše uživatele uvalíte nepřijatelnou formu odpovědnosti, úvěrového rizika nebo rizika podvodu (jak můžeme na základě důkazů důvodně stanovit);

5. poskytnete nepravdivé, neúplné, nepřesné nebo zavádějící informace v jakémkoli jiném než banálním rozsahu (mimo jiné včetně jakýchkoli informací, které jsou součástí

našeho procesu vytváření profilu, nebo informací, které od vás požadujeme k provedení transakce);

6. nespolupracujete při jakémkoli vyšetřování nebo nám neposkytnete další informace nebo potvrzení o vás nebo o vašem používání našich služeb, které můžeme důvodně požadovat;

7. poskytnete ze své kreditní karty sami sobě hotovostní zálohu (nebo v tom pomůžete ostatním) nebo se jinak pokusíte získat v průběhu sporu více finančních prostředků, než na které máte nárok (což

se někdy označuje jako „dvojitá náhrada“ nebo bezdůvodné obohacení), a to získáním nebo pokusem o získání finančních prostředků za stejnou transakci jak od naší společnosti, tak jiného uživatele našich služeb, banky nebo společnosti vydávající debetní nebo kreditní karty;

8. řídíte profil, který je propojen s jiným profilem, včetně těch, které se zapojily do některé z těchto zakázaných činností;

9. přistupujete k našim službám ze země nebo regionu mimo Českou republiku, což je z naší strany zakázáno, nebo jinak používáte „anonymizační proxy“ nebo jakýkoli jiný nástroj, kvůli kterému je vaše používání internetu nevysledovatelné;

10. používáte jakéhokoli robota, prohlížeč, scraper nebo automatické zařízení nebo ruční proces k monitorování nebo kopírování našeho webu nebo aplikace či k jinému zobrazení, použití, kopírování nebo úpravě duševního vlastnictví společnosti Remitly jakýmkoli způsobem (viz také část

11 Duševní vlastnictví společnosti Remitly).

Berete na vědomí a souhlasíte s tím, že zapojení do výše uvedených zakázaných činností omezuje zabezpečený přístup jak vám, tak případně i jiným zákazníkům společnosti Remitly, nebo obecné používání vašeho platebního nástroje, profilu nebo služeb. Dále souhlasíte s tím, že s námi budete spolupracovat, protože můžeme důvodně požadovat prošetření jakékoli zakázané činnosti související s vaším používáním našich služeb.

7.4 Souhlasíte s tím, že nebudete provádět žádné zakázané činnosti. Pokud:

a. provádíte nebo se pokoušíte provádět jakékoli zakázané činnosti, nebo pokud se na základě našich skutečných nebo domnělých poznatků podložených důkazy důvodně domníváme, že jste se jich možná dopustili; nebo b. máme důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému nebo podvodnému používání služeb nebo ohrožení bezpečnosti vašeho používání služeb (včetně bezpečnostních prvků vašeho profilu nebo vašich bezpečnostních údajů); nebo c. na základě ustanovení uvedených v jiné části této smlouvy si vyhrazujeme právo podniknout kroky uvedené v části 7.5 níže, aniž bychom vůči vám nesli jakoukoli odpovědnost.

7.5 Kroky, které můžeme podniknout. Kroky, které můžeme dle části 7.4 podniknout, mohou v závislosti na okolnostech zahrnovat jednu nebo více z následujících možností:

a. pozdržení, stornování, zrušení, nebo zamítnutí zpracování platebního příkazu nebo pozměnění informací o transakci (nebo provedení podobného opatření prostřednictvím jiných poskytovatelů platebních služeb), případně také b. uzavření nebo pozastavení vašeho profilu, používání jakéhokoli konkrétního platebního nástroje nebo našich služeb (zcela nebo částečně), včetně neposkytování služeb v budoucnu; případně také c. přizpůsobení, upravení, odmítnutí zveřejnění jakéhokoli obsahu nebo odmítnutí provedení jakéhokoli platebního příkazu nebo přenosu dat spojeného s jakoukoli zakázanou činností; případně také d. nahlášení transakce a jakýchkoli dalších relevantních informací o vás a vašem používání našich služeb (včetně údajů z profilu a vašich osobních údajů) regulačnímu úřadu (včetně úřadu České republiky pro ochranu osobních údajů), policii či jinému orgánu činnému v trestním řízení nebo ministerstvu či vládnímu úřadu, případně také e. od vás můžeme požadovat náhradu škody.

7.6 V případě, že pozastavíme platební transakci, odmítneme ji provést nebo jinak omezíme vaše používání našich služeb, nebo pokud budeme mít důvodné podezření, že váš profil v naší mobilní aplikaci nebo na našem webu byl použit neoprávněným nebo podvodným způsobem nebo byla ohrožena bezpečnost vašeho používání našich služeb, pokusíme se vás upozornit, pokud to zákon umožňuje, elektronickými prostředky (například prostřednictvím našich webových stránek, mobilní aplikace, e-mailu, upozornění na chytré telefony, telefonu a SMS), pokud s vámi nekomunikujeme z důvodu vhodnosti a větší bezpečnosti jiným způsobem. O důvodech, proč jsou taková opatření přijata, vás budeme informovat předem, nebo, pokud to nebude v našich silách, ihned po zavedení takového pozastavení nebo omezení (pokud však oznámení vaší osobě nebude v rozporu s jakýmkoli zákony nebo jinak neohrozí odůvodněné bezpečnostní zájmy).

V závislosti na okolnostech souvisejících s jakýmkoli pozastavením nebo přerušením vašeho používání našich služeb můžeme dané pozastavení nebo omezení zrušit,

jakmile to bude možné poté, co důvody pro takové pozastavení nebo omezení pominou. Pozastavení vašeho používání našich služeb neovlivní vaše práva a povinnosti podle této smlouvy vzniklé před takovým pozastavením či po něm nebo s ohledem na jakékoli neukončené služby.

7.7 Žádné ustanovení v této části neomezuje vaše práva vznést stížnost ohledně našich rozhodnutí (neformálně prostřednictvím našich kanálů zákaznických služeb, vznesením nároku proti nám u ombudsmana pro finanční služby a důchody, finančního arbitra (viz část 15) nebo u soudu).

8. JAK A PROČ SHROMAŽDUJEME OSOBNÍ ÚDAJE

8.1 Naše zásady ochrany osobních údajů a zásady používání souborů cookie.

Zpracování vašich osobních údajů se řídí našimi [zásadami ochrany osobních údajů] (<https://www.remitly.com/cz/cs/home/policy>) a [zásadami používání souborů cookie] (<https://www.remitly.com/cz/cs/home/cookies>), které jsou k dispozici na našich webových stránkách a dále popsány v této smlouvě. Přijetím této smlouvy souhlasíte také s podmínkami těchto zásad. Kopii těchto zásad byste si měli vytisknout nebo stáhnout a uložit spolu s touto smlouvou.

8.2 Sdílení vašich údajů mimo Evropský hospodářský prostor. Vezměte prosím na vědomí, že informace, které nám při používání našich služeb poskytnete (včetně prostřednictvím našich webových stránek, mobilní aplikace nebo vašeho profilu), budou předány mimo Evropský hospodářský prostor. Toto předání se provádí za účelem zpracování naší společností, společnostmi naší skupiny a pečlivě vybranými externími dodavateli a bude zahrnovat předání do USA a dalších zemí, kde mohou být zákony o zpracování vašich údajů méně přísné než ve vaší zemi. Další podrobnosti jsou uvedeny v našich [zásadách ochrany osobních údajů] (<https://www.remitly.com/cz/cs/home/policy>). Používáním našich služeb vyjadřujete s tímto předáním souhlas.

8.3 Program identifikace zákazníka. Ze zákona jsme povinni o vás získávat, ověřovat a zaznamenávat informace. Můžeme požadovat, abyste nám poskytli neveřejné, osobní, identifikační údaje a dokumenty. Informace o vás si můžeme také zákonně obstarat z jiných zdrojů bez vašeho vědomí, včetně neosobních identifikačních údajů, které můžeme získat, když přistupujete k našim službám nebo je používáte. Chcete-li se dozvědět více, přečtete si prosím naše [zásady ochrany osobních údajů] (<https://www.remitly.com/cz/cs/home/policy>) a [zásady používání souborů cookie] (<https://www.remitly.com/cz/cs/home/cookies>).

8.4 Zveřejnění orgánům státní správy. Informace o vás a vašich transakcích můžeme poskytovat orgánům státní správy a orgánům činným v trestním řízení v souladu s našimi právními závazky, jak je popsáno v našich [zásadách ochrany osobních údajů]

(<https://www.remitly.com/cz/cs/home/policy>).

8.5 Ověření vašich osobních údajů. Opravňujete nás k tomu, abychom vám nebo jiným osobám pokládali jakékoli dotazy, které jsou nezbytné k ověření informací, které nám poskytnete. Můžeme vás tak požádat o dodatečné informace, požadovat po vás podniknutí kroků k potvrzení vlastnictví vaší e-mailové adresy nebo finančních nástrojů a ověřovat vaše informace v databázích třetích stran nebo prostřednictvím jiných zdrojů, jako je registr dlužníků.

9. ŘEŠENÍ CHYB, ZRUŠENÍ A REFUNDACE

9.1 Řešení chyb. Pokud máte s našimi službami jakýkoli problém, dejte nám prosím kdykoli vědět. Pokud se domníváte, že došlo k chybě nebo problému s převodem peněz, musíte nás kontaktovat do 180 dnů od data, kdy jsme vám slíbili, že budou finanční prostředky k dispozici vašemu příjemci. Nebudeme vyžadovat, abyste nesli odpovědnost za jakékoli neoprávněné použití vašeho profilu jakoukoli osobou, pokud budeme přesvědčeni, že jste nejednali podvodně. Prosíme, abyste nám bez zbytečného odkladu oznámili jakékoli neoprávněné nebo nesprávně provedené transakce nebo jakoukoli jinou ztrátu, krádež nebo zpronevěru související s používáním našich služeb. V každém případě nás musíte kontaktovat nejpozději do 13 měsíců od data provedení vaší transakce. Pokud nás v této lhůtě okamžitě neinformujete, nejsme povinni vám pomoci ani provést refundaci, a i když tak učiníme dobrovolně, nemusíme být schopni vám potřebnou pomoc ani refundaci poskytnout. Můžete nás kontaktovat pomocí kontaktních údajů uvedených v části 16.1 nebo prostřednictvím e-mailové adresy abuse@remitly.com. Pro více informací o **řešení chyb** [klikněte zde](<https://www.remitly.com/cz/cs/home/errors>).

9.2 Refundace před dokončením transakce. Platnou transakci můžete před jejím dokončením kdykoli zrušit. Dokončení znamená, že váš příjemce si vyžádal peníze, které jste poslali (například prostřednictvím vyzvednutí hotovosti, doručení domů nebo pokud byly tyto prostředky připsány na jeho bankovní účet nebo do mobilní peněženky). Po obdržení vaší žádosti o zrušení transakce můžeme provést ověření u našich poskytovatelů služeb, abychom předtím, než vám refundaci poskytneme, určili, zda byla transakce zrušena. Po dokončení transakce nebude její výše vrácena. Existují také další podmínky upravující způsob, jakým vám můžeme refundaci poskytnout – viz část 4.

9.3 Naše záruka dobré vůle. Pokud nebudete s našimi službami z jakéhokoli důvodu spokojeni, vrátíme vám poplatek za služby za příslušnou transakci (naše „záruka dobré vůle“). Naši záruku dobré vůle poskytuje společnost Remitly Europe Limited, Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irsko svým českým zákazníkům. Chcete-li naši záruku dobré vůle získat, musíte nás kontaktovat buď telefonicky na čísle [místní telefonní číslo], případně se s námi spojte pomocí jednou z možností uvedené na webových stránkách [kontakt](<https://www.remitly.com/cz/cs/home/>

contact) nebo zasláním dopisu na adresu: Remitly Europe Limited attn.: Customer Service, Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irsko do 180 dnů od transakce. Naše záruka dobré vůle je vám poskytována navíc k vašim zákonným právům a neovlivňuje vaše práva vyplývající ze zákona, například s ohledem na naše poskytování služeb s přiměřenou odborností a péčí. Viz také část 14 (Naše odpovědnost za ztrátu nebo škodu, kterou utrpíte).

9.4 Platba refundací. Všechny refundace budou připsány na stejný platební nástroj, který byl použit k platbě za transakci. Refundace se provádí pouze v měně, kterou jste nám zaplatili, a nebudou upraveny tak, aby zohledňovaly změny hodnoty částky v této měně nebo jakékoli jiné cizí měny od okamžiku odeslání vaší transakce. Pokud platební nástroj, který jste použili k platbě za původní transakci, již není platný a nejsme schopni najít oboustranně přijatelné řešení, nejsme povinni provést refundaci konkrétním způsobem, který požadujete. **Kromě toho vůči vám neneseme odpovědnost ani neručíme za jakoukoli ztrátu, kterou můžete utrpět (nebo za jakoukoli formu refundace), pokud v souvislosti s používáním našich služeb pošlete peníze někomu jinému než nám nebo vaše platba nebude námi uznána v důsledku toho, že nevedete správné údaje.**

9.5 Sledování plateb. Pokud nás požádáte o sledování platby, kterou jste zaslali příjemci v EHP, vyhovíme vám a poté vám oznámíme výsledek. Kontaktujte nás prosím také v případě, že jste odeslali platnou transakci příjemci v EHP a ten ji obdržel později, než jak jsme se podle této smlouvy dohodli (viz část 5). V případě potřeby požádáme banku příjemce (nebo jiného příslušného poskytovatele platebních služeb) o opravu platby.

10. JAK DLOUHO TATO SMLOUVA TRVÁ A JAK JI LZE UKONČIT? (I POKUD ZMĚNÍTE NÁZOR)

10.1 Doba trvání této smlouvy. Doba platnosti této smlouvy začíná okamžikem, kdy se tato smlouva pro vás stane závaznou (viz část 1.4) a končí, když je z jakéhokoli důvodu ukončena. Pro tuto smlouvu není stanovena žádná minimální doba platnosti.

10.2 Kdy můžete tuto smlouvu ukončit bez udání důvodu. Tuto smlouvu můžete ukončit z jakéhokoli důvodu uzavřením svého profilu, a to telefonicky na čísle [místní telefonní číslo] nebo se s námi spojte pomocí jednou z možností uvedené na webové stránce [kontakt](<https://www.remitly.com/cz/cs/home/contact>).

10.3 Vaše lhůta na rozmyšlenou. Kromě vašich dalších práv vyplývajících z naší smlouvy vám zákon uděluje právo zrušit a ukončit tuto smlouvu ve lhůtě čtrnácti (14) dnů, která počíná běžet dnem po přijetí této smlouvy „lhůta na rozmyšlenou“. Ta podléhá určitým podmínkám, které jsou uvedeny v následujícím odstavci.

10.4 Jak můžete naši smlouvu zrušit během lhůty na rozmyšlenou. Tuto smlouvu můžete zrušit a ukončit během lhůty na rozmyšlenou zasláním oznámení o zrušení na:

1. naši adresu (ať už osobně, nebo poštou) na Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irsko;
2. naší webové stránce [kontaktujte nás](<https://www.remitly.com/cz/cs/home/contact>)
3. telefonicky na čísle [místní telefonní číslo].

10.5 Podmínky související s vašimi právy na zrušení během lhůty na rozmyšlenou. Vaše lhůta na rozmyšlenou podléhá následujícím podmínkám, to znamená, pokud tuto smlouvu ukončíte během lhůty na rozmyšlenou:

1. před odesláním transakce nebo před vykonáním jiného způsobu převodu peněz u naší společnosti, bude tato smlouva ukončena bez jakýchkoli poplatků nebo storno poplatků, přičemž již nebudete moci naše služby používat; nebo

2. po odeslání transakce nebo po vykonání jiného způsobu převodu peněz u naší společnosti, vrátíme vám výši transakce (a naše poplatky) kdykoli před jejím dokončením. Dokončení znamená, že si váš

příjemce vyžádal peníze, které jste poslali, buď prostřednictvím vyzvednutí hotovosti, doručení domů nebo připsáním

vkladu na bankovní účet nebo do mobilní peněženky. Upozorňujeme však, že po dokončení transakce

nebude její výše vrácena. Upozorňujeme také, že pro služby související s devizami není k dispozici žádná obecná lhůta na rozmyšlenou. **Pokud však nejste s našimi službami z jakéhokoli důvodu spokojeni, vrátíme vám poplatek za služby v souladu s podmínkami v části 9.3 (Naše záruka dobré vůle).**

10.6 Kdy můžeme tuto smlouvu ukončit bez udání důvodu. Tuto smlouvu můžeme podle vlastního uvážení nezávazně ukončit, aniž bychom vůči vám nesli jakoukoli odpovědnost, pokud vám zašleme písemnou výpověď alespoň dva (2) měsíce předem. Toto právo je jedno z dalších práv, která můžeme mít ohledně pozastavení nebo ukončení vašeho používání našich služeb, k čemuž může dojít okamžitě nebo po zaslání písemného oznámení méně než dva (2) měsíce předem – viz například část 7 (Důležitá omezení týkající se služeb).

10.7 Co se stane po uzavření mého profilu nebo ukončení této smlouvy? Pokud byl váš profil uzavřen nebo byla tato smlouva ukončena, souhlasíte s tím, že:

a. okamžitě přestanete používat naše služby; b. skončí platnost licencí poskytovaných podle této smlouvy; c. si vyhrazujeme právo (ale nemáme žádnou povinnost) smazat všechny vaše informace a údaje o účtu uložené v rámci vašeho používání našich služeb, kromě případů, kdy jsme povinni takové informace uchovávat podle platných zákonů; a d. neponeseme vůči vám ani žádné třetí straně odpovědnost za ukončení přístupu k našim službám nebo za smazání informací nebo údajů o účtu.

10.8 I po ukončení naší smlouvy stále můžete nést odpovědnost za naše poplatky. Jakékoli ukončení této smlouvy vás nezbujuje žádné povinnosti zaplatit jakoukoli výši transakce, poplatky nebo náklady, které jste nám před ukončením smlouvy dlužili, a jakékoli jiné částky, které nám podle této smlouvy dlužíte.

10.9 Platnost částí této smlouvy i po jejím ukončení. Části této smlouvy, které jsou přiměřeně nezbytné k dosažení nebo prosazení účelu této smlouvy po jejím ukončení, zůstanou v platnosti v souladu s jejich podmínkami i po ukončení této smlouvy.

11. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ SPOLEČNOSTI REMITLY

1.1 Co je to „duševní vlastnictví“? Duševním vlastnictvím může být značka, ochranná známka, softwarový kód, vynález, návrh, píseň nebo jiný podobný duševní výtvor.

11.2 Majitel duševního vlastnictví souvisejícího s našimi službami. Berete na vědomí, že naše služby, včetně obsahu této webové stránky, textu, grafiky, log a obrázků, jakož i veškerá další autorská práva, ochranné známky, loga a názvy produktů a služeb společnosti Remitly, jsou vlastněny výhradně námi, jednou ze společností v naší podnikové skupině nebo oprávněným poskytovatelem licence („**duševní vlastnictví společnosti Remitly**“). Jste oprávněni prohlížet si a uchovávat kopii stránek našeho webu nebo naší aplikace pouze pro své osobní nekomerční použití.

11.3 Žádný převod našich práv duševního vlastnictví. S výjimkou ustanovení v odstavci 11.4 níže vám tato smlouva nepřevádí ani neuděluje žádná z našich práv duševního vlastnictví existujících k datu, kdy jsme tuto smlouvu uzavřeli, ani nepřevádí žádná práva duševního vlastnictví, která jsou vytvořena nebo vyvinuta naším jménem po dobu platnosti této smlouvy nebo jinak. Dále souhlasíte s tím, že nebudete: (i) odstraňovat ani měnit žádného autora, ochrannou známku, logo nebo jinou zmínku o vlastnictví nebo legendu zobrazenou na našich webových stránkách nebo v aplikacích (nebo jejich tištěných stránkách) nebo (ii) porušovat autorská práva, patentová práva, práva k ochranné známce, obchodní tajemství nebo jiná práva duševního vlastnictví nebo práva na zveřejnění nebo soukromí, která náležejí nám nebo jiné třetí straně.

11.4 Udělení licence. Pokud používáte v rámci našich služeb náš software, pak vám my a naši poskytovatelé licencí udělujeme po dobu trvání této smlouvy licenci, která je určena pouze vám a je omezená, nevýhradní, odvolatelná, nepřenosná a bez práva na sublicenci. „Licence“ je zákonný způsob, kterým vám můžeme udělit právo používat něco pro konkrétní a omezený účel – v této souvislosti popisujeme, jak vám udělujeme právo používat naši službu (včetně jejího softwaru). Jste oprávněni používat námi poskytovaný software k použití výhradně pro účely využívání našich služeb podle této smlouvy a k žádnému jinému účelu. Žádné ustanovení této smlouvy nelze vykládat tak, že vám udělujeme licenci k používání jakéhokoli našeho softwaru nebo jiných práv duševního vlastnictví pro jakékoli jiné účely, pokud vám takovou licenci v této smlouvě výslovně neudělíme.

11.5 Návrhy a zpětná vazba. Pokud nám poskytnete jakékoli návrhy, zpětnou vazbu nebo podklady (dále jen „podklady zákazníka“) související s našimi službami, bude naše společnost (a subjekty naší podnikové skupiny) vlastnit všechna práva a nároky k takovým podkladům zákazníka, jakož i veškerý podíl v nich, i když určíte, že jsou takové podklady důvěrné. My a subjekty naší podnikové skupiny budeme oprávněni používat podklady zákazníka bez omezení. Postupujete nám veškerá práva a nároky k podkladům zákazníka, jakož i veškerý podíl v nich, a souhlasíte s tím, že nám poskytnete veškerou pomoc, kterou můžeme požadovat, abychom zdokumentovali, zdokonalili a zachovali naše práva k takovým podkladům. Pro tento účel je výraz „postoupení“ právním termínem, který znamená legální převod výhody, jako například, že právně převedete výhody plynoucí z podkladů zákazníka na nás.

12. DŮLEŽITÁ VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI

12.1 Obecné vyloučení odpovědnosti za naše služby. I když se snažíme udržovat naši službu nepřetržitě v chodu a vynakládáme přiměřené úsilí, abychom zajistili, že transakce budou zpracovány včas, neslibujeme, že váš přístup k našim službám nebo jejich používání, včetně času potřebného k dokončení zpracování platební transakce, bude probíhat bez přerušování, bezpečně, včas nebo bezchybně nebo že naše webové stránky, mobilní aplikace nebo služby nebudou obsahovat viry nebo jiné škodlivé vlastnosti, pokud nastanou okolnosti mimo naši kontrolu nebo pokud jsme povinni naše služby (zcela nebo částečně) pozastavit nebo upravit, abychom chránili zájmy jakékoli nevinné strany. Ne všechny naše služby budou vždy dostupné způsobem, jakým k nim přistupujete. Například některé služby nebo funkce, ke kterým můžete přistupovat pomocí našich webových stránek, nemusí být dostupné prostřednictvím naší mobilní aplikace (a naopak). Pokud nejste s našimi službami spokojeni, můžete se rozhodnout přestat je používat nebo kdykoli uzavřít svůj profil, a to telefonicky na čísle [místní telefonní číslo] nebo se s námi spojte pomocí jednou z možností uvedené na webové stránce [kontakt](<https://www.remitly.com/cz/cs/home/contact>).

12.2 Digitální obsah poskytovaný zdarma. Bezplatný digitální obsah (jako je naše mobilní aplikace) vám poskytujeme „jak stojí a leží“ a bez jakéhokoli prohlášení nebo

záruky z naší strany, pokud jde o jeho kvalitu, vhodnost pro jakýkoli účel, shodu s jakýmkoli popisem nebo poskytnutými informacemi a bez jakýchkoli našich práv ohledně jeho poskytování.

12.3 Pozastavení našich služeb. Kromě dalších práv, která můžeme mít ohledně pozastavení našich služeb, můžeme být nuceni poskytování našich služeb pozastavit za účelem: řešení technických problémů nebo provádění menších technických změn; aktualizace našich služeb, aby odrážely změny příslušných zákonů a regulačních požadavků; nebo provedení změn našich služeb, které jsme vám oznámili (nebo které jste mohli oznámit vy nám). Kromě toho můžeme čas od času provádět údržbu našich služeb, což může vést k tomu, že některé jejich části nebudou dostupné; na tuto situaci se vás budeme snažit upozornit předem.

12.4 Obchodní transakce. Naši službu byste neměli používat k zasílání peněz jiným osobám než těm, které znáte. Neneseme odpovědnost za kvalitu nebo dodání zboží nebo služeb, za které platíte pomocí našich služeb. Souhlasíte s tím, že používání našich služeb k platbě za zboží a služby je na vaše vlastní riziko. Protože nejsme zapojeni do žádného základního ujednání, které můžete mít s jakoukoli jinou osobou spojenou s vaším používáním našich služeb, ani za něj neneseme odpovědnost ani nad ním nemáme žádnou kontrolu, nebudeme působit jako mediátor při urovnávání jakýchkoli sporů ani vymáhat ani realizovat žádné ujednání, které můžete s takovými osobami mít.

12.5 Žádná záruka na služby poskytované vašimi třetími stranami. Nezaručujeme ani neneseme odpovědnost za přesnost, úplnost nebo užitečnost jakéhokoli externího poskytovatele služeb, se kterým jste uzavřeli smlouvu a který je využíván v souvislosti s vaším používáním našich služeb (včetně vašeho poskytovatele internetových služeb, vydavatele vašeho platebního nástroje nebo výrobce vašeho mobilního zařízení či mobilního operátora). Berete na vědomí, že výběr takových osob nebo nákup jakéhokoli zboží nebo služeb od nich je výhradně vaší volbou. Důrazně vám doporučujeme, abyste si před výběrem takových poskytovatelů o nich nejprve zjistili potřebné informace.

12.6 Opatření pro zabezpečení údajů. Zavedli jsme určitá opatření určená k zabezpečení vašich osobních údajů před náhodnou ztrátou a neoprávněným přístupem, použitím, změnou nebo zveřejněním. Nemůžeme však zaručit, že neoprávněné třetí strany

nebudou moci tato opatření zrušit nebo použít vaše osobní údaje k nepatřičným účelům.

12.7 Vaše odpovědnost za údržbu vašeho zařízení a zavedení bezpečnostních

opatření. Je vaší odpovědností zavést uspokojivá ochranná opatření a postupy, abyste zajistili, že data nebo jiné informace, které prostřednictvím našich služeb odešlete, nebudou obsahovat viry nebo jiné škodlivé vlastnosti. Dále budete odpovědní za získání a údržbu všech komunikačních sítí, hardwaru a dalšího vybavení potřebného pro přístup k našim službám a jejich používání, přičemž jste odpovědní za všechny související poplatky. Neslibujeme, že naše služby budou na vašem zařízení podporovány nebo že naše webové stránky nebo mobilní aplikace budou podporovat všechny typy prohlížečů nebo budou jinak kompatibilní s vaším komunikačním zařízením. Pokud přistupujete k našim službám nebo je používáte prostřednictvím mobilního zařízení, souhlasíte a berete na vědomí, že stahování, instalace nebo používání určitých mobilních aplikací může být omezeno operátory mobilních sítí nebo výrobcem zařízení, přičemž ne všechny služby mohou v kombinaci se všemi operátory mobilních sítí nebo zařízeními fungovat. Souhlasíte s tím, že nebudete používat naše služby na zařízeních, která byla upravena v rozporu s pokyny výrobce pro software nebo hardware.

13. VAŠE ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTY, KTERÉ ZPŮSOBÍTE

13.1 Tato část představuje důležité ustanovení, které uvádí, kdy a jak lze očekávat, že vám zaplatíte přiměřenou náhradu. Některé termíny, které jsou v této části psány velkými písmeny, mají zvláštní význam. Jejich další vysvětlení naleznete na konci této části. Při procházení této části si je prosím přečtěte.

13.2 Slibujete, že Straně Remitly zaplatíte částku rovnající se jejím Ztrátám nebo ji budete neprodleně dlužit či nést za ni odpovědnost, pokud Strana Remitly utrpí nebo se stane odpovědnou za Ztráty, které vzniknou na základě následujících záležitostí nebo v souvislosti s nimi:

1. vaše nesprávné používání našich služeb nebo připojení k nim;
2. vaše porušení této smlouvy (včetně jakýchkoli zásad);
3. spory nebo soudní řízení způsobené vaším jednáním nebo opomenutím v rozporu s touto smlouvou; a případně také
4. vaše opomenutí nebo porušení platných zákonů a předpisů nebo práv třetí strany.

Výrazy se zvláštním významem:

1. „**Strana Remitly**“ odkazuje na nás a společnosti naší skupiny (a jejich příslušné ředitele, vedoucí pracovníky, vlastníky, spoludržitele značky nebo jiné partnery, poskytovatele informací, poskytovatele licencí, nabyvatele licencí, poradce, zaměstnance, zástupce nezávislých dodavatelů a další příslušné externí poskytovatele služeb)

2. "**Ztráty**" znamenají všechny čisté náklady důvodně vynaložené Stranou

Remitly, které jsou výsledkem a které by rozumná osoba považovala za pravděpodobný výsledek záležitostí uvedených v části 13.2 a které se mohou týkat jakýchkoli nároků, požadavků, důvodů pro podání žaloby, dluhů, nákladů, výdajů nebo jiných závazků, včetně přiměřených poplatků za právní služby. Tyto Ztráty mohou zahrnovat náklady, které nám vzniknou při hledání a informování vaší osoby, jakož i při podniknutí

kroků k řešení vašeho porušení naší smlouvy a vymáhání úhrady jakékoli částky, která nám náleží. Ztráty však nezahrnují žádné náklady, u kterých může být Straně Remitly kompenzována stejná ztráta dvakrát (např. ztráta nákladů a zisku, pokud nárokování obou ztrát vede k dvojnásobné kompenzaci).

13.4 V žádném případě nesmíte uzavřít žádnou dohodu o vyrovnání nebo podobnou dohodu s jakoukoli stranou, která ovlivňuje naše práva nebo nás jakýmkoli způsobem zavazuje bez našeho předchozího písemného souhlasu.

14. NAŠE ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU NEBO ŠKODU, KTEROU UTRPÍTE

14.1 Neseme vůči vám odpovědnost za předvídatelnou ztrátu a škodu, kterou způsobíme. Pokud nedodržíme tuto smlouvu, jsme zodpovědní za ztrátu nebo škodu, kterou utrpíte a která je předvídatelným důsledkem našeho porušení této smlouvy nebo naší neschopnosti použít přiměřenou péči a dovednosti. Neneseme však odpovědnost za žádnou ztrátu nebo škodu, která je nepředvídatelná. Ztráta nebo škoda je předvídatelná, pokud je buď zřejmé, že k ní dojde, nebo pokud jsme v době uzavření této smlouvy my i vy věděli, že k ní může dojít. Neneseme odpovědnost za jakoukoli ztrátu nebo škodu, kterou utrpíte v důsledku toho, že porušíte tuto smlouvu. Souhlasíme a bereme na vědomí, že máte prospěch z omezení odpovědnosti ekvivalentních výše uvedenému.

14.2 Vadný digitální obsah. V rozsahu povoleném příslušnými zákony závisí míra naší odpovědnosti vůči vám za ztrátu nebo škodu, kterou utrpíte v důsledku poskytnutí našeho digitálního obsahu (jako je naše mobilní aplikace) na tom, zda jste za něj zaplatili, či nikoli. Naši mobilní aplikaci nepovažujeme za digitální obsah, za který jste zaplatili (ať už přímo, nebo nepřímo), protože je vám obecně k dispozici bez poplatků, aniž byste museli využívat část našich služeb, za které od vás poplatek vybíráme.

a. Pokud se stane, že vám poskytneme digitální obsah za poplatek, pak naše smlouva neomezuje naši odpovědnost ve vztahu k určitým právům, která ze zákona máte. Máte právo na to, aby byl digitální obsah: poskytnut v uspokojivé kvalitě, vhodný pro konkrétní účel, shodný s popisem a informacemi, které poskytujeme, a bez obecného tvrzení, že nemáme právo digitální obsah poskytovat. Pokud vám poskytneme digitální obsah za poplatek a vy utrpíte ztrátu, protože výše uvedené podmínky nesplníme, můžeme digitální obsah opravit nebo vyměnit, případně vám také poskytnout náhradu, v každém

případě však v závislosti na okolnostech a také dle ostatních podmínek této smlouvy.

b. Pokud vadný digitální obsah, který jsme poskytli, poškodí zařízení nebo digitální obsah, který patří vám, přičemž důvod takového poškození je ten, že jsme nepoužili přiměřenou péči a dovednosti, buď poškození opravíme, nebo vám vyplatíme náhradu. Neneseme však vůči vám odpovědnost za škody, kterým jste se mohli vyhnout tím, že byste se řídili našimi radami ohledně použití bezplatné aktualizace, ani za škody, které byly způsobeny tím, že jste nedodrželi pokyny k instalaci nebo nezavedli minimální systémové požadavky doporučené pro přístup k digitálnímu obsahu a jeho používání (včetně požadavků uvedených v této smlouvě).

14.3 Výjimky z našeho omezení odpovědnosti vůči vám. Omezení naší odpovědnosti vůči vám podle této smlouvy neplatí, pokud utrpíte ztrátu v důsledku:

a. úmrtí nebo zranění způsobeného našimi činy nebo opomenutím (včetně naší nedbalosti); případně také b. našeho podvodu nebo podvodného uvedení v omyl.

14.4 Neneseme odpovědnost za obchodní a některé další ztráty. Naše služby a digitální obsah vám poskytujeme pouze pro domácí a soukromé použití. Pokud používáte naše služby pro jakýkoli komerční nebo obchodní účel či opětovný prodej, neponeseme ani my, ani naši poskytovatelé služeb (ani žádná z příslušných společností jejich skupiny, jejich vedoucí pracovníci, zástupci, partneři, dodavatelé nebo zaměstnanci), v rozsahu povoleném platnými zákony, vůči vám jakoukoli odpovědnost za jakýkoli ušlý zisk, ztrátu zakázky, přerušení podnikání nebo ztrátu obchodní příležitosti.

14.5 Neneseme odpovědnost za kroky, které podnikneme, abychom dodrželi zákony, ani za události mimo naši kontrolu. Neneseme odpovědnost za žádné ztráty, které můžete utrpět a které nebyly způsobeny naší vinou nebo vznikly v důsledku jakéhokoli neplnění (částečného nebo úplného) nebo prodlení s plněním jakýchkoli našich závazků podle této smlouvy, které je způsobeno naším dodržováním jakéhokoli zákona nebo nařízení (mimo jiné včetně snahy o dodržování jakéhokoli zákona nebo nařízení proti praní špinavých peněz nebo boji proti terorismu) nebo v důsledku „událostí mimo naši kontrolu“.

14.6 Význam spojení „události mimo naši kontrolu“. „Událost mimo naši kontrolu“ znamená jakýkoli nepředvídatelný čin nebo událost mimo naši přiměřenou kontrolu, jejichž důsledky by byly nevyhnutelné i přes veškerou snahu o opak. Mohou mimo jiné zahrnovat stávky, výluky nebo jiné protestní akce třetích stran, občanské nepokoje, vzpouru, invazi, teroristický útok nebo hrozbu teroristického útoku, válku (ať už byla vyhlášena, či nikoli) nebo hrozbu války či přípravu na ni, požár, výbuch, bouři, povodeň, zemětřesení, sesuv půdy, epidemii nebo jinou přírodní katastrofu či selhání veřejných nebo soukromých telekomunikačních sítí (mimo jiné včetně výpadků energie, poruch

mobilní sítě a výpadků internetu). Patří sem také pozastavení našich služeb v důsledku údržby a upgradů našich systémů nebo systémů kterékoli strany používané k poskytování našich služeb, výpadky v jakékoli telefonní síti nebo případ, kdy se nenacházíte v oblasti s mobilním pokrytím.

15. ŘEŠENÍ SPORŮ A ROZHODNÉ PRÁVO

15.1 Spory se společnostmi Remitly – nejprve nás prosím kontaktujte. Pokud mezi vámi a společnostmi Remitly dojde ke sporu, naším cílem je zjistit, jaké jsou vaše výhrady, a řešit je. Spory mezi vámi a společnostmi Remitly týkající se naší služby nám můžete oznámit pomocí e-mailové adresy: ir-complaints@remitly.com; telefonicky: [místní telefonní číslo]; nebo poštou na adresu Remitly Europe Limited, Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irsko.

15.2 Alternativní řešení sporů. Alternativní řešení sporů je proces, kdy nezávislý orgán zváží fakta sporu a snaží se jej vyřešit, aniž byste museli jít k soudu. Pokud nejste spokojeni s tím, jak jsme vyřídili jakoukoli stížnost, můžete se obrátit na poskytovatele alternativního řešení sporů, který je vám k dispozici.

Stížnost můžete podat u české Kanceláře finančního arbitra (dále jen „finanční arbitr“). Finanční arbitr vám může bezplatně pomoci s řešením sporů v mimosoudních řízeních, ve kterých nepotřebujete mít zástupce (např. advokáta). Další informace o finančním arbitrovi a způsobech přístupu k jeho službám získáte na webových stránkách www.finarbitr.cz/en/. Kontaktní údaje finančního arbitra jsou následující:

Adresa: Legerova 1581/69, 110 00, Praha 1, Česká republika

Telefon: + 420 257 042 070

E-mail: arbitr@finarbitr.cz

Můžete také podat stížnost irskému ombudsmanovi pro finanční služby a důchody (Financial Services and Pensions Ombudsman – „FSPO“). FSPO je nezávislá a bezplatná služba, která pomáhá řešit stížnosti s poskytovateli důchodového zabezpečení a regulovanými poskytovateli finančních služeb. Další informace týkající se FSPO a způsobů, jakými můžete získat přístup k jeho službám, můžete získat na webových stránkách www.fspo.ie. Kontaktní údaje na FSPO jsou následující:

Adresa: Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29 Telefon: +353 1 567 7000 E-mail: info@fspo.ie.

Vezměte prosím na vědomí, že spory lze také odeslat k online řešení prostřednictvím Evropské platformy pro řešení sporů online dostupné na adrese: <https://ec.europa.eu/odr>.

Jakékoli stížnosti, které můžete mít v souvislosti se službami, které poskytujeme, spadají do působnosti FSPO a finančního arbitra.

15.3 Jakými právními předpisy se tato smlouva řídí a kde můžete zahájit soudní řízení.

Podmínky této smlouvy se řídí irským právem. To znamená, že tato smlouva a jakýkoli spor nebo nárok, který z ní vyplývá nebo s ní souvisí, se bude řídit irským právem. Tím nejsou omezena vaše práva udělená zákonem v příslušném rozsahu podávat žaloby u příslušného soudu ve vašem bydlišti. Jste-li spotřebitel, budete mít prospěch z kogentních ustanovení práva země, ve které máte bydliště. Tato smlouva neovlivňuje vaše práva spotřebitele, která vám jsou na základě takových kogentních ustanovení místního práva udělena.

16. O NÁS A JAK NAVZÁJEM KOMUNIKUJEME

16.1 Naše údaje a jak nás kontaktovat. Jsme společnost Remitly Europe Limited registrovaná v Irsku s registračním číslem 629909. Naše registrovaná adresa je Remitly Europe Limited: Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irsko. Naše centrála sídlí na adrese Remitly Europe Limited: Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irsko. Dotazy, oznámení a žádosti o refundaci nebo další informace lze společnosti Remitly zasílat takto: online, telefonicky na čísle [místní telefonní číslo nebo poštou na adresu Remitly Europe Limited., attn: Customer Service, Remitly Europe Limited: Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irsko.

16.2 Naš regulační orgán. Obchodování společnosti Remitly Europe Limited pod názvem Remitly je regulováno a kontrolováno irskou centrální bankou se sídlem na New Wapping Street, North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3, Irsko. Irská centrální banka nepřijímá individuální stížnosti spotřebitelů. **16.3 Jak s vámi komunikujeme.** Tuto smlouvu s vámi uzavřeme v angličtině. Naši službu a komunikaci s vámi budeme zajišťovat taktéž v angličtině. Pokud se bude anglická verze obsahu našich služeb (včetně této smlouvy) rozcházet s jakýmkoli překladem, bude rozhodující anglická verze. Pokud jste například nastavili zařízení, pomocí kterého přistupujete k naší službě, na jiný jazyk než angličtinu, platí pouze anglická verze naší služby (a nikoli neanglická verze). Berete na vědomí, že tato uživatelská smlouva bude uzavřena elektronicky a že následující kategorie informací („sdělení“) mohou být poskytovány elektronickými prostředky (například prostřednictvím našich webových stránek, mobilní aplikace, e-mailu, upozornění na chytré telefony, telefonu a SMS), pokud s vámi nekomunikujeme jiným způsobem, je-li to účelné a pokud nám to ukládá zákon nebo regulační požadavky

(například mohou nastat okolnosti, kdy jsme povinni vám zaslat určité informace poštou, pokud vstoupíme do jakéhokoli právního sporu);

1. změny, úpravy nebo doplnění

2. vašich záznamů o transakcích prostřednictvím naší služby (takové údaje vám budou poskytnuty prostřednictvím e-mailu nebo zveřejněním údajů ve vašem profilu, ke kterému se dostanete po přihlášení k naší službě);

3. jakákoli počáteční, pravidelná nebo jiná zveřejnění informací nebo upozornění poskytovaná v souvislosti s naší službou, mimo jiné včetně těch, která jsou vyžadována zákonem nebo nařízením;

4. jakákoli sdělení zákaznických služeb, mimo jiné včetně sdělení s ohledem na nároky na chybu nebo neoprávněné použití služby;

5. jakákoli další komunikace související s našimi službami nebo společností Remitly.

16.4 Kdy považujeme sdělení, která vám poskytneme, za přijatá. S výjimkou dodatků k této smlouvě (viz část 18) bude oznámení, které vám poskytneme, považováno za přijaté do 24 hodin od doby, kdy je zveřejněno na našich webových stránkách nebo je vám zasláno e-mailem či prostřednictvím SMS. Pokud z jakéhokoli důvodu musíme zaslat oznámení poštou, budeme ho považovat za přijaté čtrnáct (14) pracovních dnů po jeho odeslání, s výjimkou případů, kdy je zasláno expresní poštou (např. DHL; v takovém případě bude považováno za přijaté sedm (7) pracovních dnů po odeslání.

16.5 Komunikace prostřednictvím telefonu a SMS. Komunikace vám může být poskytována také prostřednictvím automaticky vytáčených či předem nahraných hovorů nebo textových zpráv zaslaných na telefonní číslo (čísla), které nám poskytnete. Automaticky vytáčené nebo předem nahrané hovory nebudeme používat pro nevyžádané marketingové účely bez vašeho souhlasu. Souhlasíte s tím, že naše hovory s vámi můžeme nahrávat pro legitimní obchodní účely, jako je zjištění skutečností probíraných v našich hovorech, pro účely školení a bezpečnosti, abychom odhalili jakékoli neoprávněné použití našich služeb, případně také abychom splnili naše právní a regulační požadavky.

16.6 Můžeme vás kontaktovat prostřednictvím třetích stran. Můžeme vás kontaktovat přímo nebo můžeme sdílet vaše kontaktní údaje (jako je vaše telefonní číslo) s poskytovateli služeb, se kterými máme smlouvu o poskytování takové komunikace. Mohou být účtovány standardní poplatky za minutu hovoru a textové zprávy.

16.7 Váš přístup k určitým informacím. Kdykoli po dobu trvání této smlouvy si od nás můžete vyžádat její kopii, jakož i další informace, které vám musíme podle zákona poskytnout. Informace týkající se vašich transakcí a další informace, které jsme povinni vám ze zákona poskytnout, vám poskytneme prostřednictvím e-mailu, vašeho profilu, našich webových stránek nebo mobilní aplikace. Naše služba neumožňuje poskytování sdělení v papírové podobě nebo jinými neelektronickými prostředky, pokud nám to

neukládá zákon. Svůj souhlas s přijímáním sdělení elektronicky můžete odvolat, ale pokud tak učiníte, bude vaše používání naší služby ukončeno. Chcete-li svůj souhlas odvolat, musíte nás kontaktovat pomocí kontaktních údajů v části 16.1

17. VAŠE BEZPEČNÉ POUŽÍVÁNÍ NAŠICH SLUŽEB

17.1 Vaše bezpečnost je pro společnost Remitly velmi důležitá, a proto používáme řadu bezpečnostních opatření, abychom zabezpečili vaše informace. Vyzýváme vás, abyste si dobře rozmysleli zaslání peněz někomu, koho dobře neznáte. Zejména byste si měli dávat pozor na nabídky nebo akce, které se zdají být až podezřele výhodné.

17.2 Vaše povinnost bezpečně používat naše služby. Souhlasíte s tím, že pro bezpečné používání našich služeb provedete následující: (a) nebudete se zapojovat do žádné ze zakázaných činností (viz část 7); (b) budete uchovávat podrobnosti o svých platebních nástrojích, bankovních účtech a bezpečnostních údajích (jako je vaše heslo) v bezpečí; (c) neposkytnete nikomu jinému své platební nástroje, bankovní účty nebo bezpečnostní údaje (jako jsou podrobnosti o vašem hesle) ani mu je neumožníte používat, ani nebudete své bezpečnostní údaje zveřejňovat s výjimkou případů, kdy používáte naše služby; (d) nebudete nikdy zapisovat své bezpečnostní údaje způsobem, kterému by někdo jiný porozuměl, ani si nebudete vybírat heslo, které je pro vás lépe zapamatovatelné, jako je posloupnost písmen nebo číslic, které lze snadno uhodnout; (e) zajistíte, aby všechna zařízení používaná pro naše služby prováděla antivirové kontroly a zajišťovala firewallovou ochranu; (f) budete nás co nejdříve informovat o jakémkoli selhání, zpoždění, nefunkčnosti, viru nebo chybě našich služeb; (g) budete mít k dispozici nouzová opatření k pokrytí jakékoli nedostupnosti našich služeb nebo systémových či provozních poruch; a (h) budete dodržovat všechny odůvodněné pokyny, které můžeme vydat, pokud jde o bezpečnost vašich platebních nástrojů a používání našich služeb.

17.3 Použití otisku prstu pro přístup k našim službám. Za účelem přístupu k našim službám vám můžeme poskytnout funkci skenování vašeho otisku prstu na vašem kompatibilním zařízení (například pomocí „TouchID“). Vezměte prosím na vědomí, že kdokoli, kdo má svůj otisk prstu v takovém zařízení zaregistrován, může mít přístup k používání našich služeb vaším jménem, jak je popsáno v našich zásadách ochrany osobních údajů. Pokud je tato funkce k dispozici a vy se pro ni rozhodnete, pak:

a. musíte mít ve svém kompatibilním zařízení staženou naši mobilní aplikaci a také příslušné aplikace, které umožňují skenování vašeho otisku prstu (včetně případné registrace vašeho otisku prstu);

b. byste se měli ujistit, že je v zařízení registrován pouze váš otisk prstu, protože pokud tomu tak není, můžete být odpovědní za neoprávněné platby provedené

prostřednictvím našich služeb.

17.4 Pokud se domníváte, že vaše používání našich služeb bylo ohroženo, okamžitě nás kontaktujte. Pokud se domníváte, že jste se stali nebo mohli stát obětí podvodu nebo že služby byly nebo by mohly být použity bez vašeho svolení (včetně případů, kdy se domníváte, že e-mailové adresy registrované u nás byly zpronevřeny), neprodleně nás prosím kontaktujte telefonicky na čísle [místní telefonní číslo]. Pokud jste si vědomi toho, že nějaká osoba či subjekt používá službu nevhodně, pošlete nám e-mail na adresu abuse@remitly.com. A pokud obdržíte nějaké falešné (phishingové) e-maily vydávající se za e-maily od společnosti Remitly, přepošlete nám je na adresu abuse@remitly.com.

18. ZMĚNY NAŠICH SLUŽEB A TÉTO SMLOUVY

18.1 Změny našich služeb a aktualizace. Čas od času můžeme nabídnout další funkce služeb nebo služby. Může se jednat o: údržbu softwaru, informace o službách, obsah nápovědy, opravy chyb, vydání týkající se údržby, úpravy, dodatky nebo upgrady stávajících služeb. Příkladem situace, kdy můžeme provedení úprav našich služeb vyžadovat, může být řešení bezpečnostní hrozby. Můžeme také požadovat, abyste aktualizovali digitální obsah za předpokladu, že odpovídá popisu, který jsme vám poskytli předtím, než jste jej získali. Tyto doplňkové služby podléhají podmínkám této smlouvy (které mohou být upraveny v souladu s touto částí) nebo jiným podmínkám, které vám sdělíme, když takové další funkce služeb zpřístupníme.

18.2 Změny této smlouvy. Tuto smlouvu můžeme čas od času změnit s tím, že ji můžete ukončit, aniž byste nám museli hradit jakýkoli poplatek.

18.3 Důvody, proč můžeme tuto smlouvu změnit. Můžeme změnit podmínky této smlouvy z některého nebo ze všech následujících důvodů:

- a. provedení změny ve váš prospěch či změny, která neovlivní vaše práva nebo povinnosti;
- b. oprava chyb, opomenutí, nepřesností nebo nejednoznačností;
- c. zachycení podmínek nových produktů nebo služeb nebo změn stávajících produktů nebo služeb;
- d. zachycení změn ve struktuře našeho podnikání nebo společností naší skupiny;

- e. zachycení rozdílů ve službách v důsledku nových IT nebo jiných procesů;
- f. zachycení změn v požadavcích či přáních zákazníků;
- g. zajištění souladu naší činnosti s tržní praxí;
- h. přiměřená odezva na změny obecného práva;
- i. splnění jakýchkoli našich regulačních požadavků;
- j. přiměřená odezva na změny v jakémkoli požadavku podle našich smluv s našimi externími poskytovateli služeb;
- k. zachycení nových průmyslových pokynů a pravidel praxe, které zpřísňují normy ochrany spotřebitele; případně také
- l. přiměřené zachycení dalších legitimních zvýšení nebo snížení nákladů spojených s poskytováním konkrétního produktu nebo služby.

18.4 Upozornění na změny. Jakékoli změny podmínek této smlouvy vám budou zpřístupněny zveřejněním revidované verze této smlouvy s aktualizovaným datem revize na našich webových stránkách (což může také znamenat, že vám aktuální verzi této smlouvy zpřístupníme v rámci procesu zaslání transakce). Budeme se snažit zpřístupnit změny naší smlouvy, které vedou k „zásadní změně“ (viz část 18.5), a to v přiměřeném časovém předstihu předtím, než vstoupí v platnost (ačkoli to může být i dříve, pokud to okolnosti vyžadují). Přečtěte si prosím naši smlouvu pokaždé, když provedete transakci, protože od doby, kdy jste se poprvé zaregistrovali k našim službám, mohla být aktualizována. Pokud budete naše služby používat po zveřejnění nové nebo revidované smlouvy na našich webových stránkách (včetně případů, kdy vám bude zpřístupněna jako součást procesu provádění transakce) nebo po uplynutí jakékoli oznamovací lhůty týkající se „zásadní změny“, znamená to, že vyjadřujete s touto revidovanou smlouvou souhlas. V případě, že s jakoukoli změnou naší smlouvy nesouhlasíte, je vaší jedinou a výhradní možností používání našich služeb přerušit či zastavit nebo uzavřít svůj profil tak, že nás kontaktujete na základě údajů uvedených v části 10.4.

18.5 Význam výrazu „zásadní změna“. „Zásadní změna“ znamená změnu, u které neplatí, že:

- a. je ve váš prospěch;
- b. je vyžadována, abychom dodrželi platné zákony nebo předpisy nebo z jiného důvodu, který vyžaduje jeden z našich regulačních orgánů; nebo
- c. se týká nového produktu nebo služby, která je vám zpřístupněna; nebo jinak objasňuje stávající podmínku.

19. DALŠÍ DŮLEŽITÉ PODMÍNKY

19.1 I když se s vymáháním této smlouvy opozdíme, můžeme ji vymáhat i později.

Pokud nebudeme okamžitě trvat na tom, abyste udělali cokoli, co jste podle těchto podmínek povinni udělat, nebo pokud se zdržíme podniknutí kroků proti vám v souvislosti s tím, že tuto smlouvu porušíte, neznamená to, že tyto věci dělat nemusíte a nezabrání nám to podniknout kroky proti vám později. Pokud nám například nezaplatíte částku, když je splatná, a my ji od vás nebudeme vymáhat, ale budeme vám nadále poskytovat své služby, můžeme po vás i tak požadovat, abyste danou částku uhradili později.

19.2 Pokud soud shledá část této smlouvy nezákonnou, zbytek zůstane v platnosti.

Každá z částí této smlouvy funguje samostatně. Pokud jakýkoli soud nebo příslušný orgán rozhodne, že některá z nich je nezákonná, zbývající části zůstanou v plné platnosti a účinnosti.

19.3 Tuto smlouvu můžeme převést na někoho jiného. Svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy můžeme převést na jinou organizaci. Pokud tato situace nastane, budeme vás kontaktovat, abychom vás o ní informovali. Pokud nebudete s takovým převodem spokojeni, můžete naši smlouvu ukončit uzavřením svého profilu tím, že nás kontaktujete prostřednictvím údajů uvedených v části 10.4.

19.4 K převodu vašich práv na někoho jiného potřebujete náš souhlas. Svá práva nebo povinnosti vyplývající z této smlouvy můžete převést na jinou osobu pouze tehdy, pokud s tím vyjádříme výslovný souhlas v písemné podobě. Může se stát, že náš souhlas nebudeme moci poskytnout, protože bychom tím pravděpodobně porušili naše zákonné a regulační povinnosti (včetně našich povinností dodržovat zákony proti praní špinavých peněz).

19.5 Další osoby, které mohou mít práva podle této smlouvy Tato smlouva je uzavřena mezi vámi a námi. Žádná jiná osoba nebude mít žádná práva vymáhat kteroukoli z jejích podmínek, s výjimkou případů vysvětlených v části 13 (kompenzace, kterou nám můžete dlužit).

19.6 Význam určitých slov a frází jinde nedefinovaných:

a. **„Pracovní den“** znamená den (jiný než sobota nebo neděle), kdy jsou banky v ČR a Irsku otevřeny za účelem provádění své činnosti (jiné než pouze poskytování 24hodinového elektronického bankovníctví). b. **Rozšířený význam slov: „Remitly“, „my“ a další tvary tohoto zájmena.** Tato slova zahrnují také osoby, které pracují ve společnosti Remitly (jako jsou naši zaměstnanci a ředitelé), jakož i naše „nástupce“ a „nabyvatele“. „Nástupce“ je právní termín, který znamená někoho, kdo nás může nahradit. „Nabyvatel“ je další právní termín, který znamená jinou osobu, která získala výhodu z něčeho, co jsme na ni převedli („nabyvatel“ může být např. někdo, na koho můžeme převést výhodu plynoucí z práv, která podle této smlouvy máme). c. **Výraz „písemný“ zahrnuje e-maily.** Když v této smlouvě použijeme slovo „písemný“ nebo jeho další tvary, máme na mysli i e-maily.

19.7 Naše používání nadpisů. Nadpisy a popisy používáme ke zdůraznění toho, co chceme sdělit v částech, které po nich následují. Mají pouze praktický význam a netvoří součást naší právní smlouvy.

19.8 Obecné právo. Na tuto smlouvu a služby, které vám na základě ní poskytujeme, se vztahuje obecné právo (například o ochraně spotřebitele).