

Kreditní karta FlexiFin Visa (pro spotřebitele)

PODMÍNKY POUŽÍVÁNÍ KARTY

Tato smlouva ("**Podmínky**") stanoví podmínky týkající se používání karty vydané společností Enfuze License Services Ltd a představuje závaznou dohodu mezi vámi a námi. "**Vy**" a "**váš**" znamená držitele karty, jak je definováno níže.

Kartu vydává společnost Enfuze License Services Ltd ("**Enfuze**", "**my**", "**naše**" nebo "**nás**"). Jsme autorizováni a dohlíženi finským úřadem pro finanční dohled jako instituce elektronických peněz a jsme oprávněni vydávat karetní platební nástroje připojené k síti karetní asociace VISA (jak je definováno níže).

Karta je vám poskytována ve spolupráci se společností UTOPISTICA a.s. (další podrobnosti viz níže), která má s **Enfuze** uzavřenu příslušnou smlouvu o poskytování služeb spojených s platebními kartami. Na základě této smlouvy Vám společnost FlexiFin s.r.o., FlexiFin prime s.r.o. a nebo FlexiFin Business s.r.o. (dále jen „**FlexiFin**” nebo „**společnost FlexiFin**”) umožňují používat služby tohoto karetního programu.

Úloha uvedených společností je podrobněji vysvětlena v článku 3.

Tyto podmínky se vztahují na následující program karet (dále jen "**karetní program**”):

Popis karetního programu

Typ karty:	Spotřebitel Virtuální a tokenizovaná (např. digitální peněženka).
Typ financování:	Karta je kreditní kartou a její použití je omezeno výší úvěrového rámce na kartě a dalšími limity uvedenými v těchto podmínkách. Veškeré úvěrové možnosti poskytnuté společnostmi FlexiFin, FlexiFin prime, a nebo FlexiFin Business v souvislosti s Kartou jsou výhradně vztahem mezi vámi a společností FlexiFin, FlexiFin prime, a nebo FlexiFin Business. Každý takový úvěrový rámec se řídí smlouvou uzavřenou přímo se společností FlexiFin, FlexiFin prime, a nebo FlexiFin Business Pro vyloučení pochybností uvádíme, že nejsme smluvní stranou žádné úvěrové smlouvy a neposkytujeme úvěr v souvislosti s Kartou.
Karetní schéma (asociace)	Visa
Denominovaná měna:	Kč
Vydavatel:	Enfuze License Services Ltd, společnost založená ve Finsku se sídlem Metsäneidonkuja 12, 02130 Espoo, Finsko, e-mail: issuing.support@enfuze.com . Společnost Enfuze je zapsána ve finském obchodním rejstříku pod číslem 2992502-3 a je oprávněna působit jako instituce elektronických peněz a platebního styku. Dohled nad společností Enfuze vykonává finský Úřad pro finanční dohled, Snellmaninkatu 6, 00101 Helsinki, tel. 09 183 51, finanssivalvonta(at)finanssivalvonta.fi . Dohled nad společností Enfuze ve vztahu ke klientům z řad spotřebitelů vykonává rovněž Ombudsman pro ochranu spotřebitele, Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki, www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiat .
Poskytovatel úvěru:	FlexiFin s.r.o., Čechyňská 419/14a, Trnitá, 602 00 Brno, IČ: 243 05 511, FlexiFin prime s.r.o., Čechyňská 419/14a, Trnitá, 602 00 Brno, IČ: 272 08 923, FlexiFin Business s.r.o., Čechyňská 419/14a, Trnitá, 602 00 Brno, IČ: 216 69 546, přičemž jediným společníkem všech tří uvedených společností je UTOPISTICA a.s., Čechyňská 416/18, Trnitá, 602 00 Brno, IČ: 282 83 741

Uživatelské rozhraní:	Mobilní aplikace je dostupná prostřednictvím Apple Store a Google play pod názvem „FlexiFin“ Uživatelské rozhraní umožňuje aktivaci, provádění a prohlížení transakcí, prohlížení disponibilního zůstatku, blokování a odblokování Karty. Dále pak vznášení dotazů na zákaznický servis v souvislosti s používáním Karty (karet) a/nebo Disponibilního zůstatku. webové stránky: www.flexifin.cz/nova-karta
Limity neaktivních karet:	Karta může být zablokována nebo ukončena, pokud zůstane neaktivní, tj. nepoužívaná po dobu 3 (slovy třech) po sobě jdoucích měsíců.
Limity transakcí:	Dle přílohy
Použití karty:	Mobilní/elektronický obchod: Ano Výběry z bankomatů: Ano Převody zůstatků: Ne Území použití: celosvětově* Omezení použití: omezené kategorie vysoce rizikových obchodníků jsou uvedeny v příloze, kapitola KATEGORIE OBCHODNÍKŮ S OMEZENÝM PŘÍSTUPEM

* V rámci uvádění karetního produktu na trh může být její použití omezeno na území Evropské Unie

Abyste mohli kartu používat, musíte s těmito podmínkami souhlasit a dodržovat je. K souhlas s těmito podmínkami budete vyzváni v rámci kroku aktivace karty prostřednictvím uživatelského rozhraní. Pokud s těmito Podmínkami nesouhlasíte, nebudeme moci aktivovat vaši Kartu. Tyto Podmínky platné v době podání žádosti se zobrazí v uživatelském rozhraní a můžete si je vytisknout nebo uložit v elektronické podobě.

Tyto podmínky vytvářejí právně závaznou dohodu mezi vámi a námi. Vezměte prosím na vědomí, že společnost FlexiFin není přímou smluvní stranou této smlouvy a váš vztah se společností FlexiFin se řídí samostatnou smlouvou, která je v těchto podmínkách označována jako smlouva FlexiFin.

1. Definice a výklad

1.1 Definované pojmy mají význam definovaný níže, pokud nejsou definovány jinde v těchto podmínkách:

"Platnými právními předpisy" se rozumí všechny platné právní předpisy, včetně zákonů, zákonných nástrojů, nařízení, soudních rozhodnutí a rozsudků, jakýchkoli požadavků, pokynů nebo kodexů praxe stanovených příslušným regulačním orgánem a včetně jakýchkoli platných pravidel nebo požadavků jakéhokoli karetního schématu souvisejících s vydáním, prodejem, autorizací nebo používáním Karty.

"Bankomaty" se rozumí bankomaty, kde můžete vybírat hotovost, pokud je tato funkce pro vaši kartu povolena (jak je uvedeno výše v Popisu karetního programu).

"Disponibilní zůstatek" znamená částku úvěru, kterou poskytovatel úvěru poskytuje k použití na kartě, vždy s ohledem na případné transakční limity, jak je uvedeno v těchto podmínkách.

"Karta" znamená každý z typů platebních prostředků uvedených v Popisu karetního programu výše, , jako je fyzická karta, virtuální karta nebo karta s tokeny (elektronická peněženka) , kterou Vám vydáváme v Denominované měně. Odkazy na Kartu zahrnují všechny Bezpečnostní údaje.

"Karetní schéma" znamená platební síť, ke které jsou Karty připojeny, jak je uvedeno v Popisu karetního programu.

"Držitel karty" znamená vás, osobu, která vlastní disponibilní finanční prostředky, které můžete použít v souvislosti s kartou, a které je karta vydána.

"Zákaznické služby" znamenají podporu poskytovanou společností FlexiFin v souvislosti s Kartou a Kartovým programem, jejíž podrobnosti jsou uvedeny v příloze těchto Podmínek.

"Denominovaná měna" znamená měnu uvedenou v Popisu karetního programu.

"Smlouva FlexiFin" znamená jakoukoli smlouvu mezi vámi a společností FlexiFin, týkající se programu karet, včetně podmínek používání uživatelského rozhraní a podmínek vztahujících se na jakékoli další služby poskytované společností FlexiFin.

"Osobními údaji" se rozumí veškeré osobní identifikační údaje související s vaší žádostí o vydání Karty a s používáním Karty, včetně (nikoli však výlučně) vašeho jména, data narození, čísla sociálního pojištění, adresy bydliště, e-mailové adresy a telefonního čísla (pevné linky a/nebo mobilního telefonu), a mohou zahrnovat i bezpečnostní údaje. Úplné informace o osobních údajích, které zpracováváme, jsou uvedeny v našich Zásadách ochrany osobních údajů (<https://enfuze.com/privacy-and-data-protection/>).

"PIN" nebo **"PIN kód"** znamená osobní identifikační číslo používané k autorizaci transakcí prováděných prostřednictvím Karty.

"POS" znamená terminál v místě prodeje.

"Regulačním orgánem" se v závislosti na kontextu rozumí jakýkoli karetní schéma a/nebo jakýkoli regulační orgán nebo agentura, které mají pravomoc nad námi nebo společností FlexiFin v souvislosti s vydáváním, uváděním na trh, prodejem, povolováním nebo používáním karet nebo služeb poskytovaných podle těchto Podmínek, mimo jiné včetně finského úřadu pro finanční dohled.

"Bezpečnostními údaji" se rozumí určité informace týkající se Karty a jejího používání, které jste uvedli při podání žádosti o vydání Karty, například vaše osobní údaje nebo heslo, nebo informace, které vám čas od času poskytneme, například PIN ke kartě, číslo Karty (včetně třímístného čísla CVV), datum ukončení její platnosti nebo heslo spojené s vaším účtem v uživatelském rozhraní.

"Transakcí" se rozumí vaše použití Karty k (i) provedení platby nebo (ii) výběru hotovosti z bankomatu nebo banky, pokud je to povoleno.

„Chargeback“ tímto pojmem je označena reklamace karetní transakce. Jedná se o proces, při kterém držitel platební karty (nebo vydavatel karty jménem klienta) požaduje navrácení peněz za karetní transakci, kterou považuje za neoprávněnou, chybnou nebo spornou.

"Uživatelské rozhraní" znamená prostředí mobilní aplikace nebo klientské zóny, které vám společnost FlexiFin poskytuje na základě a v souladu se Smlouvou FlexiFin. Zde můžete provádět určité operace v souvislosti s vaší Kartou, jak je uvedeno v Popisu programu Karty.

2. Kontroly způsobilosti

- 2.1 Abyste mohli požádat o kartu, musíte být starší 18 let a mít bydliště v České republice.
- 2.2 Žádost o kartu a/nebo její aktivace může podléhat určitým kontrolám způsobilosti a dalším kontrolám, které provádí společnost FlexiFin naším jménem, například za účelem ověření vaší totožnosti. Souhlasíte s tím, že poskytnete veškeré informace a dokumenty požadované společností FlexiFin. Vezměte prosím na vědomí, že společnost FlexiFin může k ověření určitých informací využít třetí strany, například NRKI (Nebankovní registr klientských informací)
- 2.3 Všechny vámi poskytnuté informace musí být přesné a pravdivé podle vašeho nejlepšího vědomí. V případě změny vámi poskytnutých údajů nebo aktualizace údajů v uživatelském rozhraní musíte neprodleně informovat zákaznický servis. Musíte oznámit všechny změny svých osobních údajů, sankce, které se vás mohou týkat, nebo pokud by se vaše používání Karty mohlo stát nezákonným z jakéhokoli jiného důvodu.
- 2.4 My (a naším jménem společnost FlexiFin) si vyhrazujeme právo provádět dodatečné kontroly po vydání a/nebo aktivaci vaší Karty, například před zpracováním jakékoliv Transakce.
- 2.5 Pokud neposkytnete informace nebo dokumentaci požadovanou společností FlexiFin, může se stát, že nebudeme moci vydat kartu a/nebo zpracovat jakoukoli transakci a můžeme pozastavit platnost vaší karty a nakonec s vámi ukončit tuto smlouvu.
- 2.6 Veškeré žádosti o vydání a aktivaci Karty podléhají našemu schválení a mohou být dle našeho uvážení zamítnuty.

3. Naše role a role společnosti FlexiFin

- 3.1 Jsme vydavatelem Karty a zpracováváme všechny Transakce provedené prostřednictvím Karty.
- 3.2 Karta je vám poskytována ve spolupráci se společností FlexiFin, která vám poskytuje uživatelské rozhraní, přijímá a zpracovává žádosti o kartu naším jménem, poskytuje služby zákazníkům a vykonává určité činnosti související se správou a řízením programu karet naším jménem.
- 3.3 Společnost FlexiFin vám také poskytuje úvěrovou linku na základě přímé smlouvy mezi vámi a společností FlexiFin. My nejsme smluvní stranou takové úvěrové smlouvy a nejsme odpovědní za poskytování úvěru v souvislosti s Kartou.
- 3.4 Společnost FlexiFin je vaším primárním kontaktním místem a v případě jakýchkoliv dotazů nebo problémů souvisejících s používáním karty byste se měli obrátit na společnost FlexiFin prostřednictvím zákaznického servisu.
- 3.5 Společnost FlexiFin je oprávněna shromažďovat a předávat nám veškeré informace, sdělení a pokyny, které jste nám poskytli, například žádost o vydání karty nebo požadavky podané prostřednictvím zákaznických služeb.
- 3.6 Naše práva podle těchto podmínek můžeme vykonávat prostřednictvím společnosti FlexiFin a v tomto omezeném rozsahu budou odkazy na "nás", "my" nebo "naše" interpretovány jako odkazy na společnost FlexiFin.

4. Obecné informace o kartě

- 4.1 Karta je platební nástroj umožňující okamžitou platbu, který lze použít k placení za zboží a služby na místech, kde jsou přijímány karty označené kartovým schématem.
- 4.2 Používání karty je vaše osobní záležitost. Svá práva vyplývající z těchto Podmínek nemůžete postoupit na jinou osobu a máte přísný zákaz umožnit používání Karty jakékoli třetí osobě.
- 4.3 Vaše kreditní karta vyžaduje, abyste na ní měli úvěrový rámec, který vám poskytne společnost FlexiFin. Neneseme odpovědnost za úvěrový rámec, který nebyl poskytnut, a neposkytujeme služby poskytování úvěrů v souvislosti s Kartou.
- 4.4 Informace o disponibilním zůstatku, transakcích a způsobech financování karty naleznete v uživatelském rozhraní a ve Smlouvě FlexiFin.

5. Aktivace a používání karty

- 5.1 Kartu lze použít pouze v případě, že má dostatečný disponibilní zůstatek k provedení transakce a případných souvisejících poplatků. Pokud Disponibilní zůstatek nepostačuje k úhradě Transakce (včetně všech příslušných poplatků), bude Transakce odmítnuta. Částka každé Transakce a případné související poplatky budou odečteny od Disponibilního zůstatku.
- 5.2 Společnost FlexiFin může účtovat úroky z jakýchkoli částek čerpaných z Disponibilního zůstatku v důsledku Transakce a odečtení Poplatků. Tyto úroky budou připsány na vrub Karty a sníží Disponibilní zůstatek. Další podrobnosti o tom, jak se úroky budou vztahovat na vaši Kartu a jak by měly být prováděny splátky úvěru, naleznete v úvěrové smlouvě se společností FlexiFin.
- 5.3 Z disponibilního zůstatku se odečtou případné poplatky uvedené v Příloze. Pokud z jakéhokoli důvodu nemůžeme z vaší karty strhnout poplatky nebo jiné částky, které nám dlužíte, zavazujete se, že platbu provedete co nejdříve po obdržení výzvy k platbě od nás nebo společnosti FlexiFin.
- 5.4 Platnost karty končí dnem uvedeným na kartě. Po uplynutí doby platnosti nelze Kartu použít.
- 5.5 V Popisu programu a v ustanoveních Harmonogramu jsou uvedena veškerá omezení a limity, které se vztahují na používání Karty.
- 5.6 Nejsme zodpovědní za to, že všichni obchodníci, prodejní místa a bankomaty budou přijímat vaši kartu (ať už virtuální a nebo tokenizovanou prostřednictvím peněženky).
- 5.7 Pokud (za výjimečných okolností nebo omylem) provedeme jakoukoliv transakci navzdory nedostatečnému Disponibilnímu zůstatku, odečteme tyto částky od všech následných dobíjení nebo

jiných plateb zvyšujících Disponibilní zůstatek, nebo pokud není k dispozici dostatečný Disponibilní zůstatek, můžeme vás požádat o vrácení těchto částek.

- 5.8 S obchodníkem můžete uzavřít dohodu o opakovaných transakcích. V takovém případě budete muset autorizovat první Transakci v souladu s těmito podmínkami. Následné opakující se Transakce budou automaticky odečítány z Disponibilního zůstatku na základě dohody mezi vámi a obchodníkem. Jste zodpovědní za ověření, že částka účtovaná za opakující se Transakce je správná. Chcete-li službu ukončit, musíte kontaktovat obchodníka.
- 5.9 Někteří obchodníci vygenerují předběžnou autorizaci, aby rezervovali částku, která může být vyšší než výsledná platba Transakce. Může se jednat například o případy, kdy je Karta použita k rezervaci hotelu nebo pronájmu auta, kdy není známa konečná výše účtu. V takovém případě, pokud není k dispozici dostatečný Disponibilní zůstatek, může být žádost o předběžnou autorizaci zamítnuta. U těchto druhů služeb byste měli zajistit, aby byl na Kartě dostatečný Disponibilní zůstatek, který by pokryl částku požadovanou v rámci předautorizace.
- 5.10 Nedoporučujeme používat Kartu jako záruku budoucí platby, například jako depozit. V těchto případech může obchodník provést blokaci odhadované částky konečného vyúčtování, která bude po určitou dobu nedostupná pro použití z Vaší Karty.
- 5.11 Pokud se s obchodníkem dohodnete na vrácení peněz na kartu (pokud byla karta použita k provedení transakce), může obchodník provést vrácení peněz prostřednictvím platebního terminálu. Částky připsané na Kartu jako náhrady od obchodníků zvýší Disponibilní zůstatek na Kartě, jakmile obdržíme potvrzení z Karetního schématu, že byla provedena náhrada od obchodníka. Pokud je na Kartu připsána částka, která převyšuje výši vrácené částky, může být převyšující částka odečtena z vašeho Disponibilního zůstatku a vrácena obchodníkovi. Na náhrady zpracované prostřednictvím POS se mohou vztahovat poplatky za načtení, pokud jsou tyto poplatky uvedeny v Sazebníku.
- 5.12 Jste povinni zajistit, aby všechny transakce, které provedete prostřednictvím Karty, nebyly v rozporu s platnými právními předpisy a abyste vždy dodržovali všechny platné právní předpisy týkající se používání Karty. Karta nesmí být použita k žádnému nezákonnému účelu, včetně nákupu zboží nebo služeb zakázaných platnými právními předpisy.
- 5.13 Vaše možnost používat kartu nebo k ní získat přístup může být příležitostně přerušena, například pokud potřebujeme provést údržbu našich systémů nebo pokud má karetní schéma (asociace) problémy se zpracováním transakcí. Jakékoliv problémy s používáním Karty byste měli oznámit zákaznickému servisu nebo nahlásit problém prostřednictvím uživatelského rozhraní a my se je budeme snažit co nejdříve vyřešit.
- 5.14 O zablokování nebo odblokování karty můžete požádat prostřednictvím zákaznického servisu nebo uživatelského rozhraní. Zablokováním karty není splněna vaše povinnost informovat nás o domnělé nebo skutečné ztrátě, krádeži, zneužití nebo podvodném použití karty nebo bezpečnostních údajů. Další podrobnosti o tom, jak postupovat za těchto okolností, naleznete v kapitole 7.

6. Digitální peněženky

- 6.1 Používání digitální peněženky se řídí podmínkami poskytovatele digitální peněženky, které vám budou poskytnuty při aktivaci digitální peněženky ve vašem zařízení. Za podmínky používání digitálních peněženek neodpovídáme.
- 6.2 Chcete-li kartu použít v digitální peněžence nebo ji z ní odebrat, musíte postupovat podle pokynů poskytovatele peněženky. Někteří poskytovatelé digitálních peněženek mohou omezit používání určitých karet nebo omezit počet přidáných karet. Upozorňujeme, že za funkčnost peněženky neneseme odpovědnost a veškeré dotazy týkající se používání peněženek je třeba směřovat na příslušného poskytovatele peněženky.
- 6.3 Transakce kartou pomocí digitální peněženky lze provádět u obchodníků, kteří danou digitální peněženku akceptují.
- 6.4 Pokud dojde ke ztrátě nebo odcizení zařízení, ve kterém je aktivována digitální peněženka s Kartou, musíte nás o tom neprodleně informovat a s událostí zacházet, jako by došlo ke ztrátě nebo odcizení Karty. Před prodejem nebo likvidací zařízení je třeba Kartu z peněženky vyjmout.

- 6.5 Měli byste si všimnout všech zpráv, které vás informují o tom, že karta byla přidána do digitální peněženky, a v případě podezření na podvodné jednání neprodleně informovat zákaznický servis.
- 6.6 Používání karty v digitální peněženke můžeme v určitých výjimečných situacích pozastavit z důvodu ochrany bezpečnosti karty. Pokud platnost Karty vyprší nebo bude ukončena, nebudete již moci Kartou v peněženke používat.

7. Zabezpečení karet

- 7.1 S kartou byste měli zacházet jako s hotovostí. Pokud třetí osoba získá přístup k vaší Kartě a/nebo bezpečnostním údajům, můžete přijít jak o část prostředků které máte na kartě, tak také o celou částku.
- 7.2 Kartou a její bezpečnostní údaje (včetně PIN) musíte uchovávat v bezpečí, a to prostřednictvím vhodných opatření, mimo jiné:
- (a) nikdy nedovolit nikomu jinému používat kartu a nikdy nikomu nesdělovat PIN ani jiné bezpečnostní údaje;
 - (b) k PINu přistupovat pouze prostřednictvím mobilní aplikace FlexiFin, v žádném případě jej jakkoliv zaznamenávat na místě, kde by k němu mohly mít přístup jiné osoby;
 - (c) dodržování všech pokynů, které vám my nebo společnost FlexiFin dáme ohledně zabezpečení karty a bezpečnostních údajů;
 - (d) používat k provádění transakcí pouze zabezpečené internetové stránky a důvěryhodné obchodníky;
 - (e) při správě karty prostřednictvím uživatelského rozhraní volit silná hesla, která obsahují kombinaci alfanumerických a numerických znaků;
 - (f) kontrola bankomatů před použitím, zda nevykazují známky neoprávněné manipulace, např. falešné přední strany;
 - (g) skartaci všech osobních údajů nebo bezpečnostních údajů týkajících se karty, které by mohl použít zloděj identity, a
 - (h) nahlášení ztráty, krádeže nebo zneužití jakýchkoli bezpečnostních údajů týkajících se karty zákaznickému servisu a všem příslušným organizacím, abyste je upozornili na případné pokusy o spáchání podvodu s identitou vaším jménem.
- 7.3 PIN při placení za zboží nebo služby nebo při provádění jiných **transakcí nebudete nikdy muset telefonicky nebo na internetu zadávat**. Pokud vás někdo požádá o sdělení kódu PIN, měli byste to odmítnout a nahlásit tuto událost zákaznickému servisu.
- 7.4 PIN může být zablokován, pokud je třikrát (3) zadán nesprávný PIN ve všech bankomatech a/nebo POS. Pokud je PIN deaktivován, měli byste použít uživatelské rozhraní nebo kontaktovat zákaznický servis a PIN znovu aktivovat. Opětovná aktivace PIN může trvat dvacet čtyři (24) hodin.

8. Autorizace transakcí

- 8.1 Každou transakci musíte autorizovat, abychom mohli zkontrolovat její pravost. Transakce do 500 Kč lze čas od času autorizovat pouhým přiložením mobilního zařízení, pokud je pro kartu povolena elektronická peněženka, či k bezkontaktnímu POS terminálu. Bezkontaktní Transakce nad 500 Kč však budou vždy vyžadovat další autorizační krok, například zadání PIN do POS terminálu nebo potvrzení v uživatelském rozhraní.
- 8.2 Když použijete kartu k nákupu online, můžete být kromě zadání údajů o kartě požádáni o potvrzení své totožnosti. V závislosti na použité ověřovací technologii můžete být požádáni o ověření Transakce: (i) něčím, co znáte, například heslem; (ii) něčím, co máte, například přístupovým kódem zaslaným na váš mobilní telefon, čtečkou karet nebo jiným zařízením generujícím jednorázový přístupový kód; a (iii) něčím, co jste, například pomocí snímače otisků prstů, rozpoznávání obličeje nebo jiných autentizačních metod, které umožňují ověřit, že jste to vy, kdo autorizuje Transakci. Obchodníci často používají technologii zvanou 3D Secure, která usnadňuje bezpečné online ověřování. Vezměte prosím na vědomí, že nejsme

zodpovědní za žádné takovéto ověřovací technologie a nemůžeme nést odpovědnost za nic, co souvisí s používáním takových technologií.

- 8.3 Jakmile jste transakci autorizovali, nelze ji zrušit a okamžikem přijetí příkazu k transakci je okamžik, kdy obdržíme vaši autorizaci.

9. Ztráta, krádež a zneužití karet

- 9.1 Pokud dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo pravděpodobnému zneužití Karty třetí osobou nebo máte podezření, že někdo jiný může znát PIN nebo jiné bezpečnostní údaje nebo provedl neautorizovanou transakci, musíte přestat Kartu používat a informovat přímo Služby zákazníkům (a zablokovat Kartu prostřednictvím Uživatelského rozhraní). Musíte tak učinit, jakmile se o ztrátě, krádeži, zneužití nebo neautorizovaném použití Karty nebo Bezpečnostních údajů dozvíte. Pokud jste již Kartu nezablokovali prostřednictvím Uživatelského rozhraní, bude její platnost pozastavena, aby se zabránilo dalším ztrátám.
- 9.2 Budete požádáni, abyste nám písemně potvrdili podrobnosti o ztrátě, krádeži nebo zneužití karty, a v případě krádeže karty nebo podezření na její zneužití můžete být požádáni o pomoc nám, našim zástupcům nebo policii.
- 9.3 Pokud je nahlášená ztracená karta následně nalezena, nesmí být použita, pokud nejprve nekontaktujete zákaznický servis a nezískáte jeho souhlas.

10. Neautorizované a sporné transakce

- 10.1 Jakmile se dozvíte o transakci, kterou jste neschválili v souladu s bodem 8.1 výše, nebo pokud se domníváte, že jsme transakci provedli nesprávně, musíte o tom neprodleně informovat zákaznický servis.
- 10.2 Prošetříme okolnosti, které vedly k neautorizované nebo nesprávně provedené transakci. Můžeme vás požádat, abyste nám poskytli podpůrné informace a dokumentaci, které nám pomohou při vyšetřování, a vy souhlasíte, že s námi budete spolupracovat.
- 10.3 S výhradou ostatních ustanovení tohoto článku 10 vrátíme částku transakce (a případné poplatky a úroky) a obnovíme disponibilní zůstatek na úroveň, na které by byl, kdyby se transakce neuskutečnila, a to nejpozději do pěti pracovních dnů poté, co se o neautorizované nebo nesprávně provedené transakci dozvíme, pokud nemáme důvodné podezření na podvod.
- 10.4 Na vrácení peněz za neautorizovanou transakci nemáte nárok, pokud je neautorizovaná transakce způsobena: (i) podvod spáchaný Vámi nebo (ii) Vašeho úmyslného nebo z hrubé nedbalosti způsobeného nedodržení bezpečnostních požadavků ve vztahu k Vaší Kartě (jak je uvedeno v kapitole č.7).
- Pokud v důsledku výše uvedených skutečností nemáte nárok na vrácení peněz a pokud jsme je již zpracovali, jsme oprávněni odečíst částku vrácení peněz od vašeho disponibilního zůstatku.
- 10.5 Nemáte právo na vrácení částky transakce ani na jakoukoli jinou náhradu od nás, pokud jste nás o neautorizované, neprovedené nebo nesprávně provedené platební transakci neprodleně neinformovali po jejím zjištění, a to v každém případě nejpozději do 13 měsíců od provedení dané transakce.
- 10.6 Za použití ztracené nebo neoprávněně získané karty nebo bezpečnostních údajů nesete odpovědnost, pokud k neoprávněnému použití došlo z následujících důvodů:
- (a) jste předali kartu nebo bezpečnostní údaje neoprávněné osobě;
 - (b) zanedbali jste své povinnosti související s používáním a úschovou Karty nebo bezpečnostních údajů z nedbalosti; nebo
 - (c) jste nám v souladu s těmito Podmínkami neprodleně neoznámili ztrátu, neoprávněné držení nebo použití Karty nebo Bezpečnostních údajů.

V případech uvedených v bodech b) a c) výše je vaše odpovědnost za neautorizované použití karty maximálně 1250 Kč a jakákoli námi vydaná náhrada se vztahuje na hodnotu neautorizované transakce přesahující 1250 Kč. Toto omezení neplatí, pokud jste jednali úmyslně nebo z hrubé nedbalosti; v takovém případě nesete veškeré ztráty vyplývající z neautorizovaného použití Karty. Toto ustanovení se

však neuplatní a budete mít nárok na plnou náhradu, pokud byla Transakce způsobena jednáním nebo nečinností na naší straně (například pokud jsme Kartou nezablokovali poté, co jste Zákaznickému servisu oznámili její ztrátu, krádež nebo zneužití).

- 10.7 Pokud jsme správně zpracovali vámi řádně autorizovanou transakci, ale vy se rozhodnete transakci zpochybnit a požadovat vrácení peněz, měli byste se obrátit na obchodníka, který platbu přijal. Pokud vám odmítne vrátit peníze, můžeme vznést spor u karetního schématu (asociace), a pokud bude váš spor úspěšný, může karetní schéma (asociace) provést zpětné zúčtování z vaší Karty. Všechny žádosti o chargeback budeme vyřizovat v souladu s pravidly příslušného karetního schématu (asociace) ale nemůžeme zaručit, že chargeback bude proveden. Pokud od karetního schématu (asociace) neobdržíme částku chargebacku, nebudeme povinni připsat na vaši Kartou žádný chargeback.
- 10.8 Pokud jste pověřili obchodníka, jehož poskytovatel platebních služeb sídlí ve Spojeném království nebo v EHP, aby přijal platbu z vaší karty, můžete požádat o vrácení peněz, pokud: (a) obchodník nebo jeho poskytovatel platebních služeb vám neposkytl autorizovanou částku transakce, když jste byli požádáni o autorizaci platby (například proto, že se transakce týkala pronájmu automobilu nebo hotelu a konečná částka nebyla v době autorizace známa); (b) částka stržená z vaší Karty byla vyšší, než jste za těchto okolností mohli rozumně očekávat (například pokud je nepřiměřená vašim předchozím výdajům nebo skutečností souvisejícím s platbou); a (c) podáte žádost o vrácení peněz do 8 týdnů ode dne, kdy byla platba z vaší Karty stržena. Do 10 pracovních dnů ode dne, kdy jste podali žádost (nebo ode dne, kdy jsme vás požádali o vysvětlení nebo informace týkající se vaší žádosti o vrácení peněz), vám bud' vrátíme platbu v plné výši, nebo vám sdělíme důvody, proč se domníváme, že nemáte na vrácení peněz nárok. Na vrácení peněz podle tohoto článku 10.8 však nemáte nárok pokud vám byly informace o transakci zpřístupněny obchodníkem dohodnutým způsobem nejméně 4 týdny před datem splatnosti platby .
- 10.9 Pokud omylem vrátíme nebo připsáme na vaši kartu jakoukoli vrácenou částku, budeme oprávněni požadovat vrácení příslušné částky z vaší karty odečtením z vašeho disponibilního zůstatku. V případě chybného vrácení peněz nebo zpětného zúčtování vás budeme informovat.

11. Odpovědnost

- 11.1 Odpovídáme vám za jakoukoli ztrátu nebo škodu, která vám vznikne v důsledku porušení těchto podmínek nebo platných zákonů. Kromě případů výslovně uvedených v jiných částech těchto Podmínek vám však nebudeme odpovídat za žádnou ztrátu nebo škodu, která:
- (a) je nepřímá (pokud k nepřímé ztrátě nebo škodě nedošlo v důsledku naší nedbalosti). Nepřímou ztrátou nebo škodou se rozumí ztráta nebo škoda, kterou je obtížné předvídat, něco, co není běžným důsledkem našeho nedodržení těchto podmínek, například ztráta příjmů nebo ztráta vyplývající z jiné smlouvy;
 - (b) bylo způsobeno třetími stranami nebo událostmi mimo naši kontrolu (nebo kontrolu našich zástupců či subdodavatelů), kterým jsme nemohli zabránit (například nedostupnost sítě karetního schématu (asociace), válka nebo stávka);
 - (c) bylo způsobeno vaším porušením těchto podmínek nebo platných zákonů;
 - (d) bylo způsobeno jakýmkoli zbožím nebo službami zakoupenými s použitím Karty, pokud jakýkoli obchodník odmítne přijmout Kartou nebo pokud jakýkoli bankomat nebo jiný poskytovatel služeb výběru hotovosti odmítne přijmout Kartou;
 - (e) byla způsobena odmítnutou transakcí z důvodu nedostatečného Disponibilního zůstatku na pokrytí částky transakce a případných poplatků.

Pokud transakce nebyla provedena nebo byla provedena nesprávně či opožděně, máte právo, abychom vám uhradili veškeré náklady, které jsme od vás za transakci odečetli. Kromě toho máte právo na to, abychom vám nahradili veškeré úroky, které jste povinni zaplatit v důsledku neprovedení nebo chybného či opožděného provedení Transakce.

- 11.2 Žádné ustanovení těchto Podmínek nevylučuje ani neomezuje naši odpovědnost za to, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti neprovedeme řádně schválené transakce nebo je provedeme nesprávně. Dále nic v této kapitole 11 nemá vliv na vaše opravné prostředky v případě neautorizovaných nebo nesprávně provedených transakcí, jak je uvedeno v kapitole 10.

- 11.3 Nahradíte nám jakoukoli ztrátu nebo škodu, kterou utrpíme (včetně jakýchkoli výdajů a nákladů, které nám vzniknou, jako jsou například náklady na právní zastoupení) v důsledku vašeho porušení těchto Podmínek (včetně případů, kdy jste jednali podvodně, nedbale nebo jste zneužili Kartou nebo některou ze služeb, které vám poskytujeme), pokud budeme muset vůči vám vymáhat některá ustanovení těchto Podmínek (například pokud nám nezaplatíte jakékoli dlužné částky). Zůstanete odpovědní i poté, co bude tato smlouva ukončena.

12. Naše práva na pozastavení poskytovaných služeb

- 12.1 Máme právo odmítnout provést transakci a/nebo ukončit tuto smlouvu a/nebo pozastavit platnost vaší karty za výjimečných okolností, jako jsou:

- (a) máme podezření, že bezpečnost Karty byla jakýmkoli způsobem ohrožena nebo že Karta, PIN nebo jiné bezpečnostní údaje byly nebo by mohly být zneužity;
- (b) pokud máme důvodné podezření, že se chováte podvodně, jste zapojeni do jakékoli nezákonné nebo nelegální činnosti (například praní špinavých peněz nebo financování terorismu) nebo používáte kartu k jinému nezákonnému účelu;
- (c) jsme povinni tak učinit podle platných právních předpisů nebo pokud se domníváme, že další používání karty může být v rozporu s platnými právními předpisy;
- (d) byl váš přístup k Uživatelskému rozhraní pozastaven nebo ukončen, nebo pokud byla ukončena vaše Smlouva FlexiFin;
- (e) pokud se dopustíte závažného porušení těchto podmínek (závažné porušení zahrnuje i opakované porušení);
- (f) pokud se důvodně domníváme, že je to nezbytné z bezpečnostních důvodů (například jakékoli bezpečnostní problémy ovlivňující uživatelské rozhraní nebo zařízení pro zpracování karet);
- (g) pokud jsou vámi poskytnuté informace nepravdivé nebo neúplné nebo pokud nám neposkytnete informace, které od vás oprávněně požadujeme;
- (h) pokud jsme vás požádali, abyste nám zaplatili peníze, které nám dlužíte podle těchto Podmínek, a vy jste tak neučinili i přes upomínku;
- (i) vaše Smlouva FlexiFin o poskytnutí úvěru jako zdroje financování vaší karty je z jakéhokoli důvodu pozastavena nebo ukončena;
- (j) byl na vás vyhlášen konkurz;
- (k) karta nebyla aktivována v oznámené aktivační lhůtě; nebo
- (l) kartu nepoužijete po dobu uvedenou v Popisu programu karty jako "Limity neaktivních karet".

- 12.2 Pokud to bude možné a vzhledem k okolnostem vhodné, my nebo společnost FlexiFin vás budeme informovat před pozastavením platnosti vaší karty. Vaši Kartou znovu aktivujeme pouze tehdy, pokud se přesvědčíme, že důvod(y) pozastavení již není(jsou) aktuální. Pokud se budeme důvodně domnívat, že důvody pozastavení nelze napravit, budeme mít právo ukončit platnost těchto Podmínek a zrušit vaši Kartou.

13. Odstoupení od smlouvy a její ukončení

- 13.1 Kartou můžete zrušit buď prostřednictvím uživatelského rozhraní nebo prostřednictvím oddělení služeb zákazníkům. V případě použití uživatelského rozhraní budete posléze kontaktováni oddělením služeb zákazníkům. Jedná se zejména o případy, kdy spolu s kartou také zaniká samotná úvěrová smlouva se společností FlexiFin.
- 13.2 Tyto Podmínky můžeme také ukončit s kratší výpovědní lhůtou za výjimečných okolností podle kapitoly 12. Důvody, proč jsme se rozhodli tyto Podmínky vypovědět, vám oznámíme my nebo naším jménem společnost FlexiFin.
- 13.3 Ukončení platnosti těchto Podmínek znamená, že karta je zrušena.

- 13.4 Pokud nedojde k obnovení karty, jejíž platnost vypršela, tato smlouva automaticky zaniká ke dni vypršení platnosti karty. Karta, jejíž platnost skončila, bude automaticky obnovena, pokud je Smlouva FlexiFin a/nebo smlouva o úvěru platná a pokud jste dodržel/a tyto podmínky, Smlouvu FlexiFin a úvěr. Máme právo kartu neobnovit.

14. Ochrana údajů

- 14.1 Jsme správcem vašich osobních údajů souvisejících s žádostí o kartu a jejím používáním a shromažďujeme určité informace o kupujícím a uživateli karty za účelem provozování karetního programu. Poskytnutí vašich osobních údajů a jejich zpracování z naší strany je nezbytné k tomu, abychom mohli plnit své povinnosti podle těchto Podmínek. Pokud nám neposkytnete námi požadované Osobní údaje, nebudeme vám moci nadále poskytovat naše služby a můžeme odmítnout přijmout vaši žádost o vydání Karty nebo její aktivaci, případně můžeme podniknout kroky k ukončení platnosti těchto Podmínek.
- 14.2 Přijetím těchto Podmínek nám dáváte výslovný smluvní souhlas se zpracováním vašich osobních údajů v rozsahu nezbytném pro vydání karty a poskytování platebních služeb souvisejících s kartou (včetně zpracování a provádění karetních transakcí). Tento smluvní souhlas vychází z finského zákona o platebních službách. Tímto ustanovením nejsou dotčena (tj. nejsou jím dotčena) naše práva jinak zpracovávat vaše Osobní údaje na základě právních základů popsanych v našem Oznámení o ochraně osobních údajů (dostupné na adrese: <https://enfuce.com/privacy-and-data-protection>). Vaše Osobní údaje budeme spravovat a chránit v souladu se všemi platnými zákony o ochraně osobních údajů. Úplné informace o tom, kdy a proč o vás shromažďujeme osobní údaje, jak je používáme a za jakých podmínek je můžeme zveřejnit, naleznete v našem [Oznámení o ochraně osobních údajů](#), které vám poskytujeme v okamžiku, kdy shromažďujeme vaše osobní údaje, a které je k dispozici na těchto webových stránkách: <https://enfuce.com/privacy-and-data-protection>

15. Změny těchto podmínek

- 15.1 Pokud budeme muset provést jakékoli změny těchto podmínek, požádáme Společnost FlexiFin, aby vás o nových podmínkách informovala, nebo vás bude kontaktovat přímo, a to nejméně dva (2) měsíce před provedením změn ("**oznámení o změnách**").
- 15.2 Pokud potřebujeme zavést změny, které jsou pro vás méně výhodné než podmínky, s nimiž jste souhlasili při podání žádosti o vydání karty, a vy s těmito novými podmínkami nesouhlasíte, můžete oznámit zákaznickému servisu, že navrhované nové podmínky odmítáte. Zákaznickému servisu to musíte oznámit před uplynutím doby platnosti Oznámení o změně, tj. před datem, kdy navrhujeme nové Podmínky zavést. Pokud se nám do tohoto data neozvete, budeme předpokládat, že jste změny přijali, a bude se mít za to, že jste nové Podmínky přijali.
- 15.3 Pokud nové podmínky odmítnete, znamená to, že ukončíte tuto smlouvu a zrušíte kartu. Za ukončení této smlouvy vám za těchto okolností nebudou účtovány žádné poplatky.

16. Obecné

- 16.1 Hlavní komunikace probíhá prostřednictvím společnosti FlexiFin a jeho služeb určených ke klientské podpoře. K zasílání jakýchkoli oznámení nebo sdělení můžeme použít také vaši e-mailovou adresu nebo adresu domů. Veškerá oznámení nebo sdělení byste měli zasílat prostřednictvím uživatelského rozhraní nebo se v první řadě obrátit na oddělení služeb zákazníkům. Náklady, které vám uloží váš poskytovatel internetového nebo telefonního připojení, nesete vy. Pokud nám potřebujete zaslat oznámení nebo sdělení přímo, můžete tak učinit e-mailem na adresu complaints@enfuce.com.
- 16.2 Žádné ustanovení těchto Podmínek nebude vykládáno tak, že by třetí straně poskytovalo jakékoli výhody nebo práva, včetně práva vymáhat dodržování těchto Podmínek.
- 16.3 Pokud některé ustanovení těchto Podmínek (nebo jeho část) je nebo se stane nezákonným, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena zákonnost, platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení těchto podmínek používání karty.

- 16.4 Tyto Podmínky tvoří úplnou a konečnou dohodu mezi Vámi a námi ve vztahu k vydání a užívání karty a souvisejících služeb. Nahrazují veškeré předchozí dohody, ujednání nebo komunikaci, ať už písemnou nebo ústní, které mezi námi mohly existovat v této souvislosti. Žádná jiná ujednání mimo tyto Podmínky nejsou závazná.

17. Stížnosti

- 17.1 Karetní program spravuje společnost FlexiFin. Pokud nás chcete kontaktovat nebo si stěžovat na jakýkoliv aspekt našich služeb, obraťte se nejdříve na oddělení služeb zákazníkům společnosti FlexiFin.
- 17.2 Pokud po obdržení odpovědi od týmu služeb zákazníkům nejste s výsledkem spokojeni, můžete svou stížnost postoupit na naši adresu complaints@enfuze.com.
- 17.3 Vynaložíme veškeré úsilí, abychom vaši stížnost vyřešili, a pokud se nám nepodaří vyřešit váš problém k vaší spokojenosti, vysvětlíme vám důvody našeho rozhodnutí.
- 17.4 V případě, že se nám nepodaří váš problém vyřešit, máte právo obrátit se se svou stížností na Finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 (telefon: +420 257 042 070, webové stránky: www.finarbitr.cz).

18. Právo a soudní příslušnost

- 18.1 Tyto podmínky a veškeré spory, které z nich vyplynou, se řídí a vykládají výhradně podle finských zákonů a podléhají výlučné pravomoci okresního soudu v Helsinkách nebo okresního soudu v místě vašeho trvalého bydliště. Tímto ustanovením nejsou dotčena žádná práva, která vám mohou náležet podle závazných místních zákonů v zemi vašeho bydliště.

Dne 08.12.2025

Přílohy

Pokud není výslovně uvedeno jinak, mají slova a výrazy v této příloze stejný význam a výklad, jak jsou definovány v Podmínkách.

1. SLUŽBY ZÁKAZNÍKŮM

Zákaznický servis můžete kontaktovat níže uvedenými způsoby:

- a. Telefonicky na lince: +420 800 987 654, a to v pracovní dny mezi 8:00-19:00, o víkendu a svátcích 9:00-15:00 (blokace karty na této lince je vám k dispozici nepřetržitě a nezávisle na provozní době zákaznického servisu)
- b. E-mailem: karty@flexifin.cz
- c. Použitím mobilní aplikace FlexiFin, která je dostupná v Apple Store a Google Play

Vezměte prosím na vědomí, že my a společnost FlexiFin si vyhrazujeme právo monitorovat/nahrávat rozhovory mezi vámi a zákaznickým servisem pro účely zajištění kvality, a to poté, co vás o tom budeme v době hovoru informovat.

2. TRANSAKČNÍ POPLATKY

Všechny platby provedené kartou se provádějí v měně, která je denominována. Pokud je karta použita k platbě za zboží a služby v jiné měně, než je denominovaná měna, bude splatná částka přepočtena podle konverzního kurzu karetního schématu. Abyste si mohli porovnat poplatky za konverzi měn, můžete si v reálném čase prostřednictvím uživatelského rozhraní zobrazit procentuální rozdíl mezi částkou, která bude z vaší karty stržena za transakci v cizí měně (sestavající z přírážky uplatněné karetním schématem a také z níže uvedeného příplatku), a posledními dostupnými kurzy vydanými Evropskou centrální bankou dostupné na adrese

https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/index.en.html

Vezměte na vědomí, že směnné kurzy mohou kolísat a že se mohou změnit mezi okamžikem provedení transakce a okamžikem jejího zúčtování a vyúčtování. Souhlasíte s tím, že jakákoli změna směnného kurzu může být uplatněna okamžitě a bez předchozího upozornění.

Poplatky za měnovou konverzi (FX FEES)

Dodatečný poplatek za transakce v cizí měně	0%
---	----

Poznámka: někteří obchodníci v některých zemích mohou za platbu kartou účtovat dodatečný poplatek. Na tyto poplatky, které stanovuje obchodník, budete upozorněni při nákupu.

Poplatky spojené s kartou

Poplatky za vydání (v Kč)	Poplatky
Poplatek za vedení karty (za první vydanou kartu)	ZDARMA
Poplatek za opakovaně vydanou kartu poté, co byla ze strany klienta zrušena	ZDARMA
Poplatky za transakce a jejich používání	
Výběr z bankomatu (bez poplatků provozovatele bankomatu)	ZDARMA
Ostatní poplatky	
Poplatek za výměnu karty (v případě ztráty, odcizení, zneužití, neoprávněného použití nebo z jiného důvodu).	ZDARMA

POPLATKY ZA SLUŽBY UŽIVATELSKÉHO ROZHRAŇÍ – MOBILNÍ APLIKACE

Aktivace	ZDARMA
Historie transakcí, rezervace	ZDARMA
Blokování nebo odblokování karty	ZDARMA

POPLATKY ZA REKLAMACI KARETNÍ TRANSAKCE (CHARGEBACK)

Poplatek za zpracování refundace	Poplatek se účtuje pouze v případě, že reklamace transakce (chargeback) nebo žádost o refundaci je neoprávněná	1 250 Kč
----------------------------------	--	----------

3. LIMITY KARET

	Období	Maximální počet transakcí	Maximální částka v daném období (Kč)	Maximální jednotlivá částka za období (Kč)
Bankomat (výběry hotovosti)	24hod	5	25 250 Kč	25 250 Kč
BANKOMAT	Týden	10	25 250 Kč	25 250 Kč
BANKOMAT	Měsíc	20	25 250 Kč	25 250 Kč
Maloobchod (POS a online)	24hod	20	250 000 Kč	250 000 Kč
Maloobchodní prodej	Týden	50	250 000 Kč	250 000 Kč
Maloobchodní prodej	Měsíc	100	250 000 Kč	250 000 Kč
Vše (bankomat + maloobchod)	24hod	25	250 000 Kč	250 000 Kč
Všechny	Týden	60	250 000 Kč	250 000 Kč
Všechny	Měsíc	120	250 000 Kč	250 000 Kč

Limity neaktivních karet – pokud není na platební kartě během po sobě jdoucích 3 kalendářních měsíců zaznamenána žádná úspěšná autorizace, tak tyto limity mohou být automaticky nastaveny na hodnotu 0 Kč.

4. KATEGORIE OBCHODNÍKŮ S OMEZENÝM PŘÍSTUPEM

Transakce u následujících kategorií obchodníků budou automaticky odmítnuty:

4829 - Peněžní poukázky a bankovní převody

6012 - Finanční instituce - zboží a služby

6051 - Nefinanční instituce - cizí měna, peněžní poukázky (ne bankovní převody) a cestovní šeky

6211 - Obchodníci s cennými papíry/obchodníci s cennými papíry

6540 - Transakce financování POI (kromě MoneySend)

7273 - Seznamovací a eskortní služby

7995 - Hazardní hry

7800 - Loterie ve vlastnictví státu

7801 - Kasina s vládní licencí (online hazardní hry)

7802 - Státní licencované dostihy pro koně/psy