

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY FINBOT

- 1.1. Tato smlouva o poskytování služby Finbot (dále jen „*Smlouva*“) upravuje vzájemný vztah mezi Vámi jako Klientem a společností Finax, o.c.p., a.s., se sídlem Bajkalská 19B, 821 01 Bratislava-mestská část Ružinov, IČO: 51 306 727, zapsaná v zapsaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo 6713/B (dále jen „*Finax*“) při poskytování Služeb a používání Aplikace. Práva a povinnosti neupravené v této Smlouvě se budou řídit smluvními podmínkami obsaženými v Základních podmínkách poskytování služby Finbot, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy. Není-li uvedeno jinak, mají pojmy používané v této Smlouvě význam uvedený v Základních podmínkách poskytování služby Finbot.
- 1.2. Přihlášením se do Aplikace, jejím používáním nebo vyjádřením souhlasu s poskytováním Služeb Klient souhlasí s podmínkami této Smlouvy a Základními podmínkami poskytování služby Finbot a uzavírá tuto Smlouvu.
- 1.3. Vyjádřením souhlasu s poskytováním Služeb Klient zároveň prohlašuje, že nezastává on ani nikdo z jeho příbuzných významnou veřejnou funkci, není považován za politicky exponovanou osobu ani nejsou vůči němu vykonávány mezinárodní sankce. Klient se zavazuje informovat Finax neprodleně, pokud v této souvislosti nastanou jakékoli změny, na client@finbot.eu.
- 1.4. Služby lze poskytovat osobám mladším 18 let pouze se souhlasem zákonných zástupců. Používáním Aplikace a Služeb Klient prohlašuje, že jeho zákonný zástupce udělil souhlas k jejich používání a souhlasí s tím, že bude vázán těmito podmínkami.
- 1.5. Klient souhlasí a prohlašuje, že pro používání Služeb bude používat pouze Účty, které je oprávněn používat, a má oprávnění umožnit Finaxu používání údajů k Účtu.
- 1.6. Po registraci a spuštění Aplikace musí Klient zadat PIN kód a/nebo heslo, které bude používat pro účely přihlášení do Aplikace. Okamžikem využití Aplikace a zadáním PIN kódu a/nebo hesla potřebného k přihlášení se do Aplikace dává Klient souhlas s využitím Služeb.
- 1.7. K využívání Služeb a Aplikace je zapotřebí internetové připojení a/nebo nainstalovaná Aplikace. Internetové připojení si Klient zajistí od třetí strany (internetového poskytovatele). V souvislosti se stažením a používáním Aplikace mohou Klientovi vzniknout další náklady za připojení k internetu u svého poskytovatele. Finax si neúčtuje poplatky za využívání Služeb.
- 1.8. Vytvořením uživatelského účtu v Aplikaci Klient výslovně požaduje, aby se Služby začaly poskytovat okamžitě, a bere na vědomí, že z tohoto důvodu nemá právo na odstoupení od smlouvy na dálku. Klient má však právo kdykoliv ukončit používání Aplikace bez udání důvodu a výpovědní lhůty v souladu s článkem 1.14 níže.
- 1.9. Tato smlouva se uzavírá v českém jazyce a ve slovenském jazyce se uskutečňuje komunikace po dobu trvání smluvního vztahu. Elektronická adresa pro účely komunikace: client@finbot.eu.

- 1.10. Klient je povinen dodržovat Bezpečnostní a opravná opatření uvedená v čl. 8 Základních podmínek poskytování služby Finbot.
- 1.11. Smlouva se řídí slovenským právním řádem. Pro zamezení pochybností není tímto dotčena ochrana spotřebitele poskytnutá mu právem země, kde má obvyklý pobyt, ve smyslu článku 6 odst. 2 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 593/2008 o rozhodném právu pro smluvní závazkové vztahy (Řím I). Spory, které vzniknou v souvislosti s touto Smlouvou a vztahy mezi Finaxem a Klientem, jsou příslušné projednávat soudy Slovenské republiky, aniž by byly dotčeny možnosti, které spotřebitelům poskytuje článek 18 Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 1215/2012 o příslušnosti a uznávání a výkonu rozhodnutí v občanských a obchodních věcech. Klient, který je ve smyslu příslušných právních předpisů považován za spotřebitele, má možnost podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu jednomu ze subjektů zapsaných v seznamu, který lze nalézt na internetové stránce <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.
- 1.12. Postup podávání Reklamací je uveden v čl. 10 Základních podmínek poskytování služby Finbot.
- 1.13. Tato Smlouva zůstává v platnosti a účinnosti během poskytování Služeb a/nebo používání Aplikace. Každá ze smluvních stran má právo vypovědět Smlouvu, a to i bez uvedení důvodu. Vypovězení Smlouvy zahrnuje ukončení poskytování Služeb a vymazání uživatelského účtu v Aplikaci.
- 1.14. Smlouvu může Klient vypovědět s doručením oznámení Finaxu na client@finbot.eu nebo vymazáním uživatelského účtu v Aplikaci, přičemž ukončení Smlouvy nastane ke konci měsíce, ve kterém došlo k výpovědi, anebo okamžitě vymazáním uživatelského účtu.
- 1.15. Finax může vypovědět Smlouvu bez uvedení důvodu, přičemž platnost Smlouvy končí uplynutím výpovědní lhůty v trvání 2 měsíců. Finax je oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby v případě, že Klient jednal při používání Služeb a Aplikace podvodným způsobem, a také v případě, že zjistí, že Klient porušil tuto Smlouvu (Základní podmínky služby Finbot), nebo z důvodu vyžadovaného příslušnými právními předpisy, ale i z důvodu zařazení Klienta na sankční seznamy. Finax bude Klienta o výpovědi informovat v souladu s příslušnými předpisy.
- 1.16. Přerušení poskytování Služeb a změna a platnost Smlouvy a jejich Základních podmínek poskytování služby Finbot se řídí ustanoveními č. 11 až 12 Základních podmínek poskytování služby Finbot.
- 1.17. Smlouva (Základní podmínky poskytování služby Finbot) se uzavírá v elektronické podobě a Klient je oprávněn kdykoli požádat Finax o poskytnutí jejího odpisu v listinné podobě. Smlouva a Základní podmínky poskytování služby Finbot podmínky jsou dostupné v elektronické formě na internetové stránce www.finbot.eu/cs.

ZÁKLADNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY FINBOT

1. Úvodní ustanovení a definice

Tyto Základní podmínky poskytování služby Finbot jsou nedílnou součástí Smlouvy. Pokud ve Smlouvě nebo v těchto Základních podmínkách poskytování služby Finbot není uvedeno jinak, mají následující pojmy tento význam:

- 1.1. **Aplikací** se rozumí software a/nebo webové rozhraní určené Finaxem pro poskytování Služeb. Finax má právo kdykoli změnit a upravit Aplikaci a její funkcionality.
- 1.2. **Klient** je fyzická nebo právnická osoba, která souhlasila s poskytováním Služeb a při registraci poskytla své identifikační údaje. Za Klienta se považuje i osoba, která používá Aplikaci v jakémkoli rozsahu.
- 1.3. **Platební údaje** jsou informace týkající se Účtu, mimo jiné včetně informací o účtu (název účtu, číslo, zůstatek, měna atd.), transakcích (částka transakce, měna, datum, popis, poznámka atd.), držiteli účtu (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo) a vlastnosti Účtu v rozsahu, které Finax získává od Poskytovatele platebních údajů na základě souhlasu Klienta, díky kterým může Finax poskytovat Klientovi Služby.
- 1.4. **Poskytovatel platebních údajů** znamená poskytovatel služby informování o platebním účtu, se kterým Klient uzavírá smlouvu o poskytnutí údajů o platebním účtu, uděluje výslovný souhlas s poskytováním služby informování o platebním účtu, a sdílí tak tyto informace s Finaxem za účelem poskytování Služeb.
- 1.5. **Poskytovatel účtu** znamená banka nebo jiný poskytovatel platebních služeb ve smyslu zákona č. 492/2009 Z. z. o platobních službách a o změně a doplnění některých zákonů, jakož i jakýkoli jiný oprávněný subjekt, který pro Klienta vede Účet.
- 1.6. **Služba zobrazování přehledu příjmů, výdajů a finančních zůstatků** je služba, jejímž obsahem je zobrazení informací o Účtu/Účtech Klienta a Platebních údajích, které pro Klienta vede Poskytovatel účtu, jsou přístupné online a ke kterým Klient dal souhlas na jejich získání Poskytovateli platebních údajů a jejich sdílení s Finaxem.
- 1.7. **Služby související pro účely sledování a správy osobních financí, výdajů a příjmů** znamenají kategorizování výdajů a příjmů Klienta podle různých typologií (např. jídlo, doprava) jakož i případné funkcionality, nástroje a služby, které umožňují Klientovi zadat do Aplikace další údaje a parametry a případné služby, které jsou založeny na zpracovávání údajů a parametrů, které Klient zadá do Aplikace.
- 1.8. **Služby** představují Služby zobrazování přehledu příjmů, výdajů a finančních zůstatků a Služby související pro účely sledování a správy osobních financí, výdajů a příjmů, ale i jiné služby, se kterými Klient souhlasil nebo které mohou být čas od času poskytnuty za účelem sledování a správy osobních financí, výdajů a příjmů. Finax má právo kdykoli změnit, doplnit nebo omezit rozsah Služeb.
- 1.9. **Účet** znamená platební účet Klienta, který Klient zadal pro účely poskytování Služeb.
- 1.10. **Zařízením** se rozumí jakékoli zařízení, na kterém je možné nainstalovat/prohlížet Aplikaci.

1.11. **Základní podmínky poskytování služby Finbot** jsou tyto obchodní podmínky ke Službám vydané Finaxem a jsou nedílnou součástí Smlouvy.

1.12. **Smlouva** je smlouva o poskytování služby Finbot.

2. Poskytování Služeb

2.1. Klient může používat Aplikaci a využívat Služby v souladu se Smlouvou, těmito Základními podmínkami poskytování služby Finbot a obecně závaznými právními předpisy.

2.2. Využívání Služeb se uskutečňuje prostřednictvím Aplikace. Pro účely používání Aplikace a Služeb je osoba, která má zájem o používání Aplikace a využívání Služeb, povinna se registrovat a vytvořit uživatelský účet a zvolit heslo a/nebo PIN kód. Při registraci je povinnost uvést přesné a aktuální údaje a v případě budoucích změn musí Klient tyto informace neprodleně aktualizovat. Finax si vyhrazuje právo odmítnout registraci.

2.3. Aby mohly být Služby poskytnuty, musí Klient použít takový PIN kód a/nebo heslo jako jednoznačný údaj/identifikátor, který si sám zvolil při registraci a prvním spuštění Aplikace, jehož požadavek na zadání se mu zobrazí na zařízení. Klient si může PIN kód a heslo kdykoli změnit.

Služba zobrazování přehledu příjmů, výdajů a finančních zůstatků

2.4. Služba zobrazování přehledu příjmů, výdajů a finančních zůstatků se poskytuje na základě souhlasu Klienta k přístupu Poskytovatele platebních údajů k určeným Účtům a sdílení těchto informací s Finaxem.

2.5. Podmínkou poskytování Služby zobrazování přehledu příjmů, výdajů a finančních zůstatků je provedení řádné autentifikace/autorizace Klienta vůči Poskytovateli účtu, který vede Účet. Pro účely poskytování Služby zobrazování přehledu příjmů, výdajů a finančních zůstatků Klient musí provést řádnou autorizaci/autentifikaci u Poskytovatele účtu, který vede Účet, a zadat souhlas k zpřístupnění údajů Poskytovateli platebních údajů a souhlas k jejich sdílení s Finaxem. Poskytovatel účtu a Poskytovatel platebních údajů může opětovně/častěji požadovat opětovnou autorizaci/autentifikaci.

2.6. Klient bere na vědomí, že Platební údaje zobrazující se v Aplikaci se obnovují během 24 hodin v určitých intervalech. Vzhledem k tomu, že nedochází k nepřetržité výměně informací s Poskytovatelem účtu, informace zobrazované v Aplikaci nemusí odpovídat aktuálnímu stavu. Aktuálnost údajů může záviset také na technických možnostech Poskytovatele účtu. Finax nezaručuje, že zobrazované informace budou vždy úplné, přesné, bezvadné nebo aktuální.

2.7. Odstranění Účtu ze seznamu Účtů v Aplikaci nebo zadaných údajů do Aplikace může mít vliv na údaje, které byly zpracovány, a ty mohou být tak vymazány z Aplikace.

Služby související s účely sledování a správy osobních financí, výdajů a příjmů

- 2.8. Aplikace umožňuje a její součástí je kategorizování výdajů a příjmů Klienta podle různých typologií (např. jídlo, doprava). Používáním Aplikace Klient bere na vědomí, že Platební údaje v Aplikaci budou kategorizovány automaticky.
- 2.9. Služba zobrazování přehledu příjmů, výdajů a finančních zůstatků se vztahuje zejména na platební účty, proto se Klientovi nemusí zobrazovat informace o jeho spořicích nebo investičních účtech. Pokud chce mít Klient tyto účty k dispozici v rámci Aplikace, musí si tato data sám do Aplikace vložit a aktualizovat.
- 2.10. V případě, že Klient využívá investiční služby Finaxu, je možné na základě jeho zadání spárovat jeho účty u Finaxu jako obchodníka s cennými papíry do Aplikace. Tyto údaje budou pravidelně aktualizovány. Klient bere na vědomí, že nemusí vždy odpovídat aktuálnímu stavu.

Návrhy při správě osobních financí a reklamní nabídky

- 2.11. Za účelem sledování a správy osobních financí, výdajů a příjmů může Finax čas od času poskytnout funkcionality, nástroje a služby dostupné v rámci Aplikace.
- 2.12. Finax může Klientovi nabídnout návrhy i produkty nebo služby za účelem snížení výdajů a zvýšení příjmů (což může zahrnovat návrhy na zefektivnění správy výdajů a příjmů a související reklamní nabídky), pokud Klient souhlasil s takovým používáním údajů.
- 2.13. Klient bere na vědomí a souhlasí, že Finax neposkytuje osobní, daňové ani finanční poradenství a žádná funkcionality, nástroj ani služba ani případné reklamní nabídky nepředstavují takové ani jakékoli jiné profesionální poradenství, ale jsou určeny výlučně pro informační účely. Finax nenesou odpovědnost za škodu, která vznikne Klientovi nebo jakékoli třetí osobě za jednání nebo úkony v důsledku využití takových funkcionalit, nástrojů a služeb ani za využití reklamních nabídek produktů nebo služeb nabídnutých za účelem snížení mých výdajů a zvýšení příjmů.

3. Poplatky

- 3.1. Finax poskytuje Služby bezplatně.
- 3.2. Finax je oprávněn změnit poplatky za Služby, přičemž o změnách se zavazuje informovat Klienta předem nejméně 2 měsíce před účinností změny. V případě, že Klient nesouhlasí se změnou, má právo vypovědět Smlouvu.

4. Používání třetích stran

- 4.1. Finax může využívat dodavatele a partnery k zabezpečení IT technologií a řešení potřebných k poskytování Služeb Finbota.
- 4.2. Pro účely registrace to mohou být např.: funkcionality Google a Facebook, App Store pro účely vytvoření uživatelského účtu v Aplikaci. V případě využití těchto funkcionalit Klient bere

na vědomí, že na takové využívání se mohou aplikovat další podmínky (včetně podmínek pro zpracování osobních údajů) těchto třetích stran.

- 4.3. Podrobné podmínky a způsob poskytování služeb informování o Účtu podle příslušných ustanovení zákona č. 492/2009 Z. z. o platobních službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktoré Klientovi poskytuje Poskytovateľ platebných údajů, jsou předmětem samostatných ujednání.
- 4.4. Klient bere na vědomí a souhlasí, že k Účtu, který Klient propojí s Aplikací, má Finax nepřetržitý přístup po dobu platnosti souhlasu Klienta uděleného Poskytovateli platebních údajů, a to v režimu pasivního přístupu k Platebním údajům, v nezbytném rozsahu a po nezbytnou dobu za účelem poskytování Služeb.
- 4.5. Pro účely poskytování Služby zobrazování přehledu příjmů, výdajů a finančních zůstatků Finax používá vlastní technologie, případně i technologická řešení třetích stran poskytovaná Salt Edge Limited v souladu s jejich podmínkami. V případě, že Klient využívá platební účet, ke kterému je umožněn přístup prostřednictvím Salt Edge Limited, Klient výslovně souhlasí a pověřuje Salt Edge Limited, aby prostřednictvím Poskytovatele platebních údajů získal přístup k danému Účtu a za tímto účelem zároveň opravňuje příslušného Poskytovatele účtu ke zpřístupnění těchto údajů a zároveň souhlasí se [smluvními podmínkami](#) a [podmínkami zpracování osobních údajů](#) poskytovatele Salt Edge Limited.
- 4.6. Pro účely poskytování Služby zobrazování přehledu příjmů, výdajů a finančních zůstatků Finax používá vlastní technologie, případně i technologická řešení třetích stran poskytovaná CRIF – Slovak Credit Bureau, s.r.o. jako i CRIF Realtime Ireland Limited („CRIF Ireland“) v souladu s jejich podmínkami. V případě, že Klient využívá platební účet, ke kterému je umožněn přístup prostřednictvím CRIF Ireland, Klient výslovně souhlasí a pověřuje CRIF Ireland, aby získal přístup k danému Účtu a za tímto účelem zároveň opravňuje příslušného Poskytovatele účtu ke zpřístupnění těchto údajů a zároveň souhlasí se [smluvními podmínkami](#) a [podmínkami zpracování osobních údajů](#) poskytovatele CRIF Ireland, které mu byly při poskytnutí souhlasu zpřístupněny.
- 4.7. Finax nemá žádnou nebo omezenou kontrolu nad nefunkčností nebo přerušením služeb třetích stran a neručí za ně. Finax neodpovídá za žádné služby třetích stran ani za jakýkoli obsah.

5. Komunikace

- 5.1. Komunikační prostředky jsou všechny takové prostředky, které umožňují komunikaci vůči Klientovi a které jsou uvedeny ve Smlouvě.
- 5.2. Způsob a četnost poskytování nebo zpřístupňování informací se řídí v závislosti na podmínkách poskytování Služeb.

6. Licence

- 6.1. Pro účely využívání Služeb Finax uděluje Klientovi omezenou, nevýhradní a nepřevoditelnou licenci (nepostupitelnou, bez práva substituce a přechodu) k instalaci a používání Aplikace pro osobní a nekomerční používání v souladu s těmito Základními podmínkami poskytování služby Finbot na zařízení, které Klient vlastní a ovládá. Jakékoli knihovny nebo kódy třetí strany, které jsou propojeny s Aplikací, mohou být poskytovány na základě zvláštních licenčních podmínek.
- 6.2. Při používání Aplikace Klient nesmí obcházet ani vynechávat žádná bezpečnostní ani technologická opatření ani jiná opatření související s Aplikací a Službami, dekompileovat, dešifrovat, dekódovat, upravovat, zneužívat, hackovat, zpětně analyzovat, rozkládat Aplikaci ani vytvářet odvozená díla.
- 6.3. Klient není oprávněn používat logo/ochrannou známku Finaxu.

7. Uživatelský obsah

- 7.1. Klient je oprávněn do Aplikace ukládat vlastní obsah a data (např. číselná data, texty). Klient je výlučně zodpovědný za vkládaná data, jejich zálohování a jejich obsah a nesmí vkládat data, která jsou nezákonná, hanlivá nebo porušují práva třetích stran (např. autorská práva, osobnostní práva a jakákoli jiná práva). Finax je oprávněn odstranit jakýkoli takový obsah, o kterém se dozví.
- 7.2. Pro účely poskytování Služeb i pro zlepšování služeb Finaxu Klient uděluje Finaxu celosvětovou bezúplatnou nevýhradní licenci s právem sublicence na duševní vlastnictví, která se vztahuje na používání obsahu Klienta, pro všechny známé účely a bez omezení způsobu použití, například na uchovávání, vytváření kopií, posílání, změnu, distribuci. Licence se uděluje na dobu trvání Smlouvy.

8. Bezpečnostní a opravná opatření

- 8.1. Klient je povinen chránit Zařízení, na kterém je Aplikace nainstalována, a to před ztrátou, poškozením, zničením nebo zneužitím jinou osobou. Aplikaci je oprávněn používat výlučně Klient. Klient je zodpovědný za všechny činnosti a činnosti prováděné v rámci Aplikace pod jeho uživatelským účtem a Klient je povinen znemožnit, resp. zabránit používání Aplikace jinou osobou.
- 8.2. Klient se zavazuje dodržovat následující postupy:
 - a) zacházet s Aplikací obezřetně;
 - b) nikdy nezpřístupňovat Aplikaci nebo Zařízení jiné osobě;
 - c) přihlašovací údaje a bezpečnostní kódy neuschovávat spolu se Zařízením a nikomu je nesdělovat;
 - d) chránit Zařízení před mechanickým poškozením;

- e) v případě ztráty, odcizení nebo jakékoli hrozby zneužití nebo neautorizovaného použití Zařízení nebo Aplikace, přihlašovacích údajů a bezpečnostních kódů oznámit tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Finaxu;
 - f) mít zapnutou ochranu zařízení zajišťující automatické uzamykání obrazovky.
- 8.3. V případě, že dojde ke ztrátě, odcizení, případně poškození Zařízení je Klient povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Finaxu v souladu s čl. 8.7 níže. Tímto okamžikem končí odpovědnost Klienta za používání jeho Aplikace. V případě pochybností o tom, kdy byla deaktivace poskytování Služeb uskutečněna, je rozhodující záznam o této skutečnosti v informačním systému společnosti Finax.
- 8.4. Klient bere na vědomí, že deaktivace poskytování Služeb, o kterou bude Klient žádat, může být ze strany společnosti Finax odmítnuta, pokud nebudou údaje, které Klient nahlásí, totožné s údaji, které jsou vedeny v informačních systémech společnosti Finax.
- 8.5. Společnost Finax je oprávněna zablokovat používání Služeb:
- a) z důvodů týkajících se bezpečnosti Aplikace,
 - b) z důvodů podezření z podvodného použití Aplikace.
- 8.6. Společnost Finax informuje Klienta o zablokování Služeb v souladu s těmito Základními podmínkami poskytování služby Finbot (elektronicky, telefonicky nebo jiným vhodným způsobem).
- 8.7. V případě, že má Klient podezření, že došlo ke zneužití Zařízení třetí osobou nebo byla prolomena bezpečnost Zařízení, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu společnosti na adrese client@finbot.eu.
- 8.8. Klient je při používání Aplikace povinen využívat aktuální a řádně licencovaný operační systém, internetové/síťové připojení a prohlížeč a neprovádět aktivity, které by mohly ohrožovat nebo porušovat IT bezpečnost nebo práva třetích stran.
- 8.9. Finax nenese odpovědnost za škody související s technickými poruchami ani přerušením služeb třetích stran (poskytovatelů internetového připojení) ani za selhání hardwarového nebo softwarového vybavení na straně Klienta.

9. Osobní údaje

- 9.1. Finax zpracovává osobní údaje Klienta pro účely poskytování Služeb. Finax informuje o zpracovávání osobních údajů v Zásadách ochrany osobních údajů uveřejněných na internetové stránce www.finbot.eu/cs/predpisy.
- 9.2. Používáním Služeb Klient potvrzuje, že Finax má v rozsahu povoleném příslušnými předpisy právo na vytváření anonymních údajů (tj. informací, které neumožňují osobní identifikaci) na základě nebo z osobních údajů, které Klient poskytl nebo které byly získány v souvislosti s poskytováním Služeb, a tyto anonymizované údaje zkombinovat s údaji ostatních uživatelů Služeb, aby se vytvořily anonymizované agregované údaje. Finax může používat anonymizované údaje a anonymizované agregované údaje pro různé obchodní účely, mimo

jiné pro poskytování a vylepšování Služeb, sestavování statistických zpráv, řešení problémů, vývoj a zlepšování dalších produktů a služeb Finaxu.

10. Právo na nápravu a reklamační řád

- 10.1. Rozsah práva Klienta na reklamaci (reklamací se rozumí i stížnost/incident nahlášený Klientem) týkající se poskytování Služeb upravují tyto Základní podmínky poskytování služby Finbot. Klient je povinen bez zbytečného odkladu ode dne zjištění neautorizovaného přístupu nebo chybně provedeného zobrazení informací informovat Finax.
- 10.2. Klient je oprávněn podat reklamaci především písemně, adresovanou na adresu společnosti Finax (Bajkalská 19B, 821 01 Bratislava-mestská část Ružinov) nebo e-mailem na client@finbot.eu. Náklady spojené s vyhotovením reklamace včetně příloh a předložením (doručením) reklamace nese Klient.
- 10.3. V reklamaci Klient postupuje ve smyslu Reklamačního řádu společnosti, který je zveřejněn na internetové stránce společnosti www.finbot.eu/cs/predpisy. Klient je povinen uvést své identifikační údaje, jako jsou zejména jméno a příjmení nebo obchodní jméno, adresu bydliště, resp. sídla nebo místa podnikání, a jasným a srozumitelným způsobem popsat předmět reklamace.
- 10.4. Finax rozhodne o oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15 pracovních dnů ode dne jejího doručení Finaxu. V odůvodněných případech, kdy lhůtu 15 dnů nelze dodržet, Finax poskytne Klientovi předběžnou odpověď s uvedením důvodů zpoždění odpovědi na reklamaci a termín konečné odpovědi, přičemž doručení konečné odpovědi nepřesáhne rozsah stanovený v Reklamačním řádu. Finax rozhodnutí o oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace zašle Klientovi v zásadě v písemné formě na adresu, kterou uvede v reklamaci, nebo na e-mail, adresu uvedenou jako adresu pro doručování faktur nebo na adresu trvalého bydliště Klienta.
- 10.5. V případě, že se Klient domnívá, že v souvislosti s poskytováním Služeb Finaxem byla ze strany Finaxu porušena ustanovení obecně závazných právních předpisů, může Klient předložit podání Národní bance Slovenska, která nad činností společnosti Finax vykonává funkci orgánu dohledu.

11. Přerušení poskytování

- 11.1. Finax je oprávněn přerušit poskytování Služeb v případě výskytu: (i) technických problémů, (ii) údržby nebo updatů Aplikace, (iii) podezřelého jednání ze strany Klienta směřujícího k porušování právních předpisů pro oblast legalizace příjmů z trestné činnosti a financování terorismu nebo jiných právních předpisů, kterými je Finax nebo Klient vázán, (iv) neoprávněného používání Aplikace, bezpečnostního incidentu (v) vyšší moci nebo teroristického útoku, (vi) ztráty možnosti poskytovat Služby, (vii) ukončení poskytování Služeb ze strany Finaxu, (viii) požadavků příslušných regulačních orgánů.

12. Změna a platnost základních podmínek

- 12.1. Finax je oprávněn měnit smluvní podmínky (Smlouvu a Základní podmínky poskytování služby Finbot) svým jednostranným projevem vůle. Finax je dále oprávněn měnit rozsah a kvalitu Služeb a funkcionality Aplikace, případně poskytování Služeb ukončit bez jejich nahrazení novou službou, a to i bez omezení z technických, bezpečnostních, právních, regulačních nebo jiných obchodních důvodů.
- 12.2. Finax si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu smluvních podmínek, včetně Smlouvy a těchto Základních podmínek poskytování služby Finbot, zejména z důvodů změny právních předpisů a/nebo na základě vývoje na finančním trhu a/nebo vývoje právního nebo podnikatelského prostředí a/nebo změny obchodní politiky a/nebo v zájmu bezpečného fungování finančního trhu a/nebo v zájmu stability finančního trhu nebo minimalizace rizik a/nebo na základě/souvisejících s požadavkem Národní banky Slovenska, případně jiných orgánů dohledu nebo veřejné správy, a/nebo zavedení nové služby a/nebo změn technologických, technických nebo procesních pravidel uplatňujících se při službách a produktech Finaxu, jakož i z důvodů směřujících ke zlepšování nebo k poskytování inovací služeb poskytovaných Finaxem.
- 12.3. Finax bude informovat o změně Smlouvy a těchto Základních podmínek poskytování služby Finbot nejméně dva měsíce předem před účinností takové změny, a to zveřejněním jejich nového znění způsobem stanoveným Finaxem (např. prostřednictvím sídla, na internetových stránkách společnosti Finax, zasláním e-mailu, informačních materiálů, tiskových zpráv nebo jinými způsoby podle úvahy společnosti Finax), a to před účinností příslušných změn. Neoznámí-li Klient Finaxu před navrhovaným dnem vstupu v platnost, že tyto změny nepřijímá, platí, že tyto změny přijal. Pokud Klient nesouhlasí se změnami těchto Základních podmínek používání služby Finbot, které jsou mu oznámeny v souladu s tímto bodem, má Klient právo ukončit vůči němu platnost těchto podmínek okamžitým odstoupením od nich. Změna smluvní dokumentace (včetně těchto Základních podmínek poskytování služby Finbot), kterou se nemění práva a povinnosti Finaxu a Klienta a která vyjadřuje pouze legislativně-technické nebo technické úpravy smluvní dokumentace, se nepovažuje za změnu smluvní dokumentace, při které by se na Finax vztahovaly zvláštní povinnosti spojené s oznamováním jednostranných změn a vylučuje se právo Klienta – spotřebitele na ukončení Smlouvy.
- 12.4. Odstoupením od těchto Základních podmínek zaniká Klientovi právo na využívání Služeb a Aplikace.
- 12.5. Tyto Základní podmínky poskytování služby Finbot platí po celou dobu platnosti a účinnosti smluvního vztahu mezi Klientem a společností Finax založeného Smlouvou. Zánik Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti těch ustanovení Smlouvy a Základních podmínek poskytování služby Finbot, které s ohledem na svou povahu mají přetrvat až do úplného vyrovnání všech nároků vyplývajících ze Smlouvy.

12.6. Pokud se některé ustanovení Smlouvy nebo těchto Základních podmínek poskytování služby Finbot stane ve vymezeném rozsahu neplatným, neúčinným, resp. nevykonatelným, ostatní ustanovení tímto nedotčená zůstávají v platnosti v plném rozsahu. Finax v takovém případě nahradí napadené ustanovení takovým platným, účinným a vykonatelným ustanovením, které se bude co nejméně odlišovat od principů dohodnutých ve Smlouvě a těchto Základních podmínkách poskytování služby Finbot při zachování ekonomického a právního účelu a smyslu napadeného ustanovení. Taková změna smluvních podmínek není změnou, na kterou se vztahuje režim oznamování ve smyslu čl. 12.3 Základních podmínek.

12.7. V případě vydání nové, resp. aktualizované verze Aplikace může být Klient požádán o vyjádření souhlasu s aktualizovanou smluvní dokumentací, aby mu bylo umožněno využívat vlastností a features takové aktualizované verze Aplikace.

13. Závěrečné ustanovení

13.1. Tyto Základní podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1. 11. 2023.