

# Všeobecné obchodní podmínky

## Twisto Pay

Twisto – Platba „Twisto pay“ je poskytována společností Twisto payments a.s., IČ: 01615165, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085, se sídlem na adrese Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1. Za podmínek uvedených ve „Všeobecných obchodních podmínkách pro zákazníky služby „TWISTO “ bude pohledávka na úhradu kupní ceny s prodlouženou splatností postoupena společnosti Twisto payments a.s. V případě, že Kupující využije službu „Twisto“ poskytovanou ze strany Twisto payments a.s., je Kupující povinen uhradit platbu (tj. celkovou kupní cenu a náklady na dopravu zboží) do 30 dnů ode dne doručení zboží. Kupující souhlasí s tím, že vybráním služby Twisto akceptuje „Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky služby „TWISTO “.

## Twisto Pay

účinné ode dne 6. 4. 2022

### 1. Výklad pojmů

1. **„Adresa Uživatele“** je adresa trvalého bydliště Uživatele.
2. **„Dluh“** představuje závazek Uživatele zaplatit Obchodníkovi cenu za zprostředkování zboží nebo služby podle Smlouvy s Obchodníkem.
3. **„Jméno a příjmení Uživatele“** jsou jméno a příjmení Uživatele, tak jak je má Uživatel zapsány v občanském průkazu nebo cestovním dokladu.
4. **„Kontaktní e-mail“** je e-mail, který Uživatel uvede během žádosti o využití služby Twisto Pay.
5. **„Kontaktní telefon“** je telefonní číslo, které Uživatel pravidelně používá a které uvede během žádosti o využití služby Twisto Pay.
6. **„Obchodní podmínky“** jsou tyto obchodní podmínky vypracované v souladu s ustanovením § 1754 odst. 1 občanského zákoníku.
7. **„Obchodní podmínky Twisto účtu“** jsou obchodní podmínky upravující práva a povinnosti Zákazníka a Společnosti v souvislosti s využíváním Twisto účtu.

8. **„Obchodník“** je třetí strana (podnikatel), která uzavřela s Uživatelem smlouvu, jejímž předmětem je koupě zboží nebo poskytnutí služeb nebo jejich zprostředkování, a která umožňuje svým zákazníkům úhradu ceny zboží/služeb prostřednictvím služby Twisto Pay.
9. **„Pohledávka“** je pohledávka Obchodníka za spotřebitelem, vzniklá na základě Smlouvy s Obchodníkem, jejímž předmětem je právo Obchodníka požadovat po Uživateli zaplacení peněžitého plnění, které představuje kupní cenu zboží, cenu poskytnuté služby nebo cenu zprostředkování, včetně dalších souvisejících nákladů, kterými může být zejména poštovné a balné.
10. **„Smlouva o Twisto Pay“** je smlouva uzavřená na základě přijetí těchto Obchodních podmínek.
11. **„Smlouva s Obchodníkem“** je smlouva uzavřená mezi Obchodníkem a Uživatelem, který nejedná v rámci svého podnikání, jejímž uzavřením se Obchodník zavazuje zejména prodat Uživateli zboží, poskytnout službu nebo mu zprostředkovat koupi zboží nebo poskytnutí služby.
12. **„Twisto“, „společnost Twisto“** nebo **„Společnost“** znamená společnost Twisto payments a.s., IČO: 016 15 165, se sídlem na adrese Praha 1 – Malá Strana, Újezd 450/40, PSČ 118 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085.
13. **„Twisto Pay“** je platební metoda, která umožňuje jednorázové odložení povinnosti uhradit peněžité plnění, ke kterému je Uživatel povinen na základě Smlouvy s Obchodníkem, prostřednictvím společnosti Twisto. Odložení lze uskutečnit i opakovaně, a to v souladu s těmito Obchodními podmínkami.
14. **„Twisto účet“** (dříve také „Nákupní účet“) je platební účet ve smyslu Zákona o platebním styku, jehož prostřednictvím můžete platit své faktury, hradit své nákupy uskutečněné online ve vybraných e-shopech nebo provádět nákupy Twisto kartou a který může být Zákazníkem využíván v režimu „Online“, „Standard“ nebo „Premium“ a jehož podmínky užívání jsou upraveny v Obchodních podmínkách Twisto účtu.
15. **„Uživatel“** je fyzická osoba, která jako nepodnikatel využila službu Twisto Pay v souladu s Obchodními podmínkami.
16. **„Zákazník“** je fyzická osoba, která má jako nepodnikatel zájem o využití platebních služeb nabízených společností Twisto a uzavřela se společností Twisto Smlouvu k službě Twisto účet.

## **2. Základní podmínky služby**

1. Uživatel se zavazuje společnosti Twisto v souvislosti se službou Twisto Pay poskytnout pravdivé a úplné údaje o své osobě. Zejména se Uživatel zavazuje uvést Jméno a příjmení Uživatele a Adresu Uživatele, které odpovídají skutečnosti. Uživatel se dále zavazuje při využívání služby Twisto Pay poskytnout plnou součinnost, zejména poskytnout doplňující údaje po žádosti společnosti Twisto zaslané na Kontaktní e-mail nebo sdělené prostřednictvím Kontaktního telefonu.
2. Uživatel přijetím těchto Obchodních podmínek prohlašuje, že je zletilý a že jeho svéprávnost nebyla omezena.
3. Vyslovením souhlasu s těmito Obchodními podmínkami Uživatel výslovně souhlasí s postoupením Pohledávky na společnost Twisto, nebo, pokud Obchodník není osobou oprávněnou Pohledávku postoupit, k převzetí Dluhu Uživatele Společností.
4. Vyslovením souhlasu s těmito Obchodními podmínkami Uživatel uzavírá se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Twisto Pay, a to za podmínek uvedených v těchto Obchodních podmínkách.

## **3. Podmínky poskytnutí služby Twisto Pay**

### **Společná ustanovení**

1. Služba Twisto Pay je nenároková a nemusí být poskytnuta všem osobám, které o její použití požádají. Na základě získaných informací od žadatele a od Obchodníka a při využití dalších údajů společnost Twisto vyhodnocuje v rámci interních riskových procedur dostupnost služby konkrétnímu žadateli.
2. Uživatelem, tedy osobou využívající Twisto Pay, může být pouze fyzická osoba, která splňuje všechny následující podmínky:
  1. trvalé bydliště nebo korespondenční adresa v České republice,
  2. zletilost a plná svéprávnost a
  3. Smlouvu s Obchodníkem neuzavírá v rámci své podnikatelské činnosti.
3. Službu Twisto Pay může Uživatel, který není Zákazníkem, použít pro odložení plnění v maximální souhrnné hodnotě 10 000 Kč za kalendářní rok, přičemž do této částky se započítávají i úhrady za Smlouvy s Obchodníkem, od kterých Uživatel odstoupil
4. V případě, že je postoupená Pohledávka nebo převzatý Dluh uhrazen v souladu s podmínkami níže, zejména pokud jsou uhrazeny Uživatelem včas, není použití služby Twisto Pay společností Twisto zpoplatněno.

5. Uživatel se zavazuje plnění poskytované Obchodníkem na základě Smlouvy s Obchodníkem, pokud to podstata plnění umožňuje, převzít osobně, nebo k převzetí udělit písemnou plnou moc a tuto plnou moc na vyžádání doložit společnosti Twisto.

#### **Postoupení pohledávky**

6. Uzavřením Smlouvy o Twisto Pay Obchodník postupuje nebo se zavazuje postoupit svou Pohledávku na společnost Twisto.
7. Společnost Twisto po postoupení pohledávky uhradí Obchodníkovi cenu postoupené pohledávky ve výši celkové kupní ceny zboží nebo služby (zahrnující případné související náklady účtované Obchodníkem).
8. Uživatel se zavazuje uhradit společnosti Twisto postoupenou Pohledávku podle vyúčtování, které společnost Twisto zašle na Kontaktní e-mail, do 30 kalendářních dnů od expedice zboží nebo poskytnutí služby.
9. V případě, že
  1. je Uživatel Zákazníkem, a je mu tak poskytována služba Twisto účet a
  2. Uživatel uvede Kontaktní e-mail shodný s e-mailovou adresou, kterou má v době uzavření Smlouvy o Twisto Pay uvedenu v rámci svého Twisto účtu, se Uživatel zavazuje uhradit postoupenou Pohledávku do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém bylo zboží Obchodníkem expedováno nebo služba Obchodníkem poskytnuta nebo došlo k jinému splnění Smlouvy s Obchodníkem. Článek 3.3 se v takovém případě nepoužije.

#### **Převzetí dluhu**

10. V případě, že postoupení Pohledávky není právně možné (například pokud není Obchodník oprávněn Pohledávku postoupit), uzavřením Smlouvy o Twisto Pay Společnost přebírá Dluh, s čímž Uživatel uzavřením Smlouvy o Twisto Pay souhlasí.
11. Společnost Twisto po převzetí Dluhu uhradí Obchodníkovi Dluh za Uživatele.
12. Uživatel se zavazuje uhradit společnosti Twisto převzatý Dluh podle vyúčtování, které společnost Twisto zašle na Kontaktní e-mail, a to do 30 dnů od splnění Smlouvy s Obchodníkem ze strany Obchodníka, tedy například do 30 dnů od odeslání zboží nebo poskytnutí služby.
13. V případě, že

1. je Uživatel Zákazníkem, a je mu tak poskytována služba Twisto účet a
  2. Uživatel uvede Kontaktní e-mail shodný s e-mailovou adresou, kterou má v době uzavření Smlouvy o Twisto Pay uvedenu v rámci svého Twisto účtu, se Uživatel zavazuje uhradit převzatý Dluh do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla Pohledávka postoupena. Článek 3.7 se v takovém případě nepoužije.
14. V případě, že převzetí Dluhu není právně možné, společnost Twisto uzavřením Smlouvy o Twisto Pay přistoupí k dluhu Uživatele, k čemuž Uživatel dává souhlas. V takovém případě se pro stanovení povinností Uživatele použijí čl. 3.5 až 3.8 a jiná ustanovení týkající se převzetí Dluhu obdobně.

### **Podmínky úhrady**

15. Uživatel má možnost uhradit postoupenou Pohledávku nebo převzatý Dluh
1. bankovním převodem (s uvedením variabilního symbolu, který byl sdělen Uživateli),
  2. kartou vydanou v Evropské unii online na internetových stránkách společnosti Twisto nebo prostřednictvím mobilní aplikace,
  3. bankovním převodem pomocí QR kódu, a to v souladu s podmínkami uvedenými v zaslaném vyúčtování nebo
  4. kredity získanými podle Obchodních podmínek Twisto účtu.
16. Pro úhradu postoupené Pohledávky nelze použít e-stravenky ani jiné slevové poukazy.

### **4. Plnění spojená s prodlením Uživatele a smluvní sankce**

1. Před splatností částky, k jejíž úhradě je Uživatel povinen na základě této Smlouvy o Twisto Pay, bude společnost Twisto Uživatele prostřednictvím Kontaktního e-mailu nebo Kontaktního telefonu informovat o blížícím se termínu splatnosti tak, aby se předešlo situaci, že Uživatel opomene dlužnou částku uhradit.
2. V případě, že Uživatel řádně a včas neuhradí společnosti Twisto jakékoliv peněžité plnění, ke kterému se zavázal na základě Smlouvy o Twisto Pay, vzniká Uživateli povinnost uhradit společnosti Twisto, kromě dlužné částky, také
  1. účelně vynaložené náklady dle přehledu v čl. 4.3,
  2. smluvní pokutu ve výši 0,1 % denně z částky, se kterou je Uživatel v prodlení, a
  3. zákonný úrok z prodlení.

3.

| <b>Dny od data splatnosti objednávky</b> | <b>Účelně vynaložené náklady</b>                                                                            |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 dnů po splatnosti objednávky           | 150 Kč                                                                                                      |
| 10 dnů po splatnosti objednávky          | 250 Kč                                                                                                      |
| 15 dnů po splatnosti objednávky          | 350 Kč                                                                                                      |
| 20 dnů po splatnosti objednávky          | 450 Kč                                                                                                      |
| 25 dnů po splatnosti objednávky          | 550 Kč                                                                                                      |
| 30 a více dnů po splatnosti objednávky   | 650 Kč + 10 % z ceny objednávky, což představuje náklady na vymáhání dlužné částky pomocí externích agentur |

4. Částky uvedené v řádcích 1 až 6 tabulky v čl. 4.3 výše se nesčítají, tj. např. v případě prodloužení v délce do 20 dnů po splatnosti Uživatel uhradí pouze částku uvedenou na řádku 4 výše.
5. Splatnost plnění uvedených v čl. 4.2 je bezodkladně po vzniku nároku společnosti Twisto na toto plnění.
6. Uživatel bere na vědomí, že neuhradí-li společnosti Twisto dlužnou částku řádně a včas, bude společnost Twisto nucena tuto částku (včetně příslušných plnění spojených s prodloužením Uživatele) vymáhat, a to i prostřednictvím externích subjektů. V souvislosti s vymáháním dlužné částky mohou vzniknout (zejména těmto externím subjektům) další náklady, které je Uživatel povinen uhradit. Mimosoudní náklady účtované externími agenturami na vymáhání činí 1 200 Kč + DPH.
7. V případě, že Uživatel nahlásí odstoupení od Smlouvy s Obchodníkem, které se nezakládá na skutečnosti, bude Uživateli účtována jednorázová smluvní pokuta ve výši 200 Kč za každé takové neoprávněné nahlášení.

## 5. Informace pro spotřebitele

1. Kontrola dodržování pravidel poskytování finanční služeb ve smyslu § 1842 Občanského zákoníku je svěřena správním úřadům vykonávajícím státní dozor nebo dohled nad jednotlivými poskytovateli, především České národní bance, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, <http://www.cnb.cz/cs/index.html>.
2. Přijetím těchto Obchodních podmínek Uživatel souhlasí s použitím internetu (prostředků komunikace na dálku) při uzavírání smlouvy se společností Twisto. Veškeré náklady spojené s použitím komunikačních prostředků na dálku (např. náklady internetového připojení) si Uživatel hradí z vlastních prostředků.
3. Společnost nevytváří garanční fond.

4. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby společnost Twisto zaznamenávala a archivovala veškerou komunikaci mezi ní a Uživatelem. Současně bere na vědomí a souhlasí s tím, že takovéto záznamy mohou sloužit jako důkazní prostředky v soudním či správním řízení. Zaznamenávat a archivovat může společnost Twisto také kopie veškerých informací a dokladů, které obdrží od Uživatele nebo třetích osob v souvislosti s poskytováním služby Twisto Pay nebo žádostí o její využití.
5. Uživatel má možnost obrátit se v případě sporu vzniklého v souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním spotřebitelského úvěru na finančního arbitra (Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, <http://www.finarbitr.cz/>). Společnost dává přednost mimosoudnímu řešení případných sporů. Stížnosti lze podat e-mailem na adresu [dotaz@twisto.cz](mailto:dotaz@twisto.cz) nebo písemně na adresu Twisto payments a.s., Sokolovská 47/73, 186 00 Praha 8. Odpověď se sdělením a odůvodněním vyřízení stížnosti je zasílána stěžovateli ve lhůtě 15 pracovních dnů, brání-li Twisto překážka na jeho vůli nezávislá, odpoví do 35 pracovních dnů. Na žádost stěžovatele bude odpověď poskytnuta v listinné podobě. Stížnost lze podat rovněž České národní bance, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad činností poskytovatelů finančních služeb. ČNB nemá kompetence rozhodnout spor mezi stěžovatelem a společností Twisto. Stěžovatel může právo na plnění uplatnit i podanou žalobou v rámci občanského soudního řízení u věcně a místně příslušného soudu. Ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací vykonává působnost i Veřejný ochránce práv, <http://www.ochrance.cz/>. Podnět lze dát písemně nebo ústně do protokolu a nepodléhá poplatku.
6. Smluvní vztah vznikající mezi Uživatelem a společností Twisto se řídí právním řádem České republiky. Společnost komunikuje a poskytuje veškeré informace, údaje a Obchodní podmínky v českém jazyce. Pro případ sporu je místně příslušným soudem obecný soud podle určení bydliště, místa podnikání nebo sídla žalovaného.
7. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **6. Ukončení smluvního vztahu**

1. Uživatel má právo od Smlouvy o Twisto Pay odstoupit bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy o Twisto Pay. Odstoupení je Uživatel povinen zaslat společnosti Twisto v listinné podobě na adresu Twisto payments a.s., Sokolovská 47/73, 186 00 Praha 8, nebo e-mailem na adresu [dotaz@twisto.cz](mailto:dotaz@twisto.cz). Odstoupením od Smlouvy o Twisto Pay se smlouva od počátku ruší.

2. V případě ukončení Smlouvy o Twisto Pay jsou si smluvní strany povinny vyrovnat existující závazky. Dojde-li k ukončení smluvního vztahu, je Uživatel Společnosti povinen uhradit peněžní prostředky, které Společnost uhradila Obchodníkovi za postoupení Pohledávky, nebo které za Uživatele Společnost Obchodníkovi uhradila po převzetí Dluhu bez zbytečného odkladu po účinnosti ukončení Smlouvy o Twisto Pay.
3. Společnost je oprávněna požadovat zákonný úrok z prodlení za období ode dne účinnosti ukončení Smlouvy o Twisto Pay do dne, kdy bude dlužná částka připsána na bankovní účet Společnosti.

#### **7. Závěrečná ustanovení**

1. Jsou-li, nebo stanou-li se některá z ustanovení těchto Obchodních podmínek neplatnými nebo neúčinnými, namísto takových neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jejichž smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností některého ustanovení není dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Verze Obchodních podmínek jsou archivovány a jsou Uživateli k dispozici na základě jeho žádosti.

#### **8. Zpracování osobních údajů**

1. Společnost Twisto zpracovává osobní údaje Uživatele v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle Pravidel pro zpracování osobních údajů.

*Tyto Obchodní podmínky byly společností Twisto payments a.s. zpracovány v souladu s platným zněním zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a souvisejícími právními předpisy. Tyto Obchodní podmínky jsou zpracovány výhradně v českém jazyce. Hlavním předmětem podnikání společnosti Twisto payments a.s. je vedle výroby, obchodu a služeb neuvedených v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona především poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru. Se zněním těchto Obchodních podmínek souhlasíte volbou platební metody služby Twisto. V případě nákupů u Obchodníků má každý Obchodník povinnost vás s těmito Obchodními podmínkami seznámit, poskytnout vám je a požádat vás o vyjádření vašeho souhlasu s jejich zněním.*

Účinné ke dni 6. dubna 2022

Twisto payments a.s.