

OBCHODNÍ PODMÍNKY SIPO PRO PLÁTCE

1. 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Obchodní podmínky Soustředěného Inkasa Plateb Obyvatelstva pro Plátce (dále jen „OP SIPO“) upravují vztah mezi Českou poštou, s. p., IČO: 47114983, se sídlem Praha 1, Politických vězňů 909/4, PSČ 225 99 (dále jen „ČP“) jako Poskytovatelem a zletilými fyzickými osobami – občany ČR, příp. občany dlouhodobě pobývajících v ČR, kteří se při splnění požadavků daných těmito OP SIPO stávají Plátci.
- 1.2. Soustředěné Inkaso Plateb Obyvatelstva (dále jen „SIPO“) je služba, která sdružuje Plátcem vybrané platby (nájem, elektřina, plyn apod.) do jediné konsolidované platby. Ze strany Plátce stačí provedení této jediné platby, ČP ji pak na základě smluv uzavřených s Příjemci rozdělí mezi jednotlivé Příjemce.

Ceny za poskytování SIPO a souvisejících služeb jsou uvedeny v Ceníku poštovních služeb a ostatních služeb poskytovaných Českou poštou, s.p. (dále jen „Ceník“).
- 1.3. SIPO je platební službou ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále taky „ZoPS“). ČP je poskytovatelem platební služby SIPO přímo na základě ZoPS. ČP není zapsána v seznamu poskytovatelů platebních služeb.

2. Vymezení pojmů

- 2.1. *Banka* – subjekt, který uzavřel s ČP Smlouvu o bezhotovostní úhradě SIPO a tím přistoupil k Obchodním podmínkám pro spolupráci České pošty, s.p. a bank v platebním styku, uskutečňovaném prostřednictvím SIPO. Aktuální seznam Bank je uveden na internetových stránkách ČP.
- 2.2. *Formulář SIPO* – standardizovaný tiskopis ČP, který slouží ke zřízení nebo změně nastavení SIPO.
- 2.3. *Inkaso* - převod peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává Platební příkaz Příjemce na základě souhlasu, který Plátce udělil Příjemci, Poskytovateli Příjemce nebo svému Poskytovateli.
- 2.4. *Inkasní limit SIPO* – limit, který si Plátce nastavuje v Bance s dostatečnou rezervou, aby nedocházelo k zablokování plateb. V případě překročení Inkasního limitu, nebo nedostatečného finančního krytí na účtu, není platba SIPO Bankou inkasována. ČP za vznik takové situace nenese odpovědnost.
- 2.5. *Inkasní měsíc* – pevně stanovené období, ve kterém lze SIPO uhradit. Odpovídá kalendářnímu měsíci.
- 2.6. *Jednorázový příkaz k úhradě* – jednorázový pokyn pro Banku Plátce, aby provedla úhradu SIPO ve prospěch účtu ČP.
- 2.7. *Kontaktní adresa* – adresa v ČR, na kterou Plátce požaduje zasílat písemnou komunikaci v rámci SIPO. Pokud není uvedena, je použita adresa trvalého bydliště.
- 2.8. *Neautorizovaná platební transakce* – Platební transakce, k níž nedal Plátce souhlas.

- 2.9. *Nesprávně provedená platební transakce* – Platební transakce provedená v rozporu s nastavenou Platební položkou SIPO.
- 2.10. *Plátce* – zletilá fyzická osoba - nepodnikatel s přiděleným Spojovacím číslem, prostřednictvím kterého může využívat SIPO.
- 2.11. *Platební doklad SIPO* – obecné označení pro doklady vystavované ČP, obsahující rozpis Platebních položek SIPO. Podle způsobu úhrady jsou rozlišovány Platební doklady SIPO – Hotovost a Platební doklady SIPO – Bezhotovost. V případě, že v textu těchto OP SIPO není výslovně uvedeno, zda se dané ustanovení (či práva či povinnosti z něj vyplývající) týká Platebního dokladu – Hotovost nebo Platebního dokladu – Bezhotovost, týká se dané ustanovení (či práva nebo povinnosti z něj vyplývající) všech Platebních dokladů SIPO.
- 2.12. *Platební doklad SIPO – Hotovost* - úplný nebo částečný rozpis Platebních položek SIPO, který Plátcem umožňuje provést hotovostní úhradu SIPO na Provozovně (případně u doručovatele) nebo úhradu prostřednictvím Jednorázového příkazu k úhradě.
- 2.13. *Platební doklad SIPO – Bezhotovost* – informativní doklad obsahující všechny Platební položky SIPO Plátce na příslušné inkasní období, které byly předány Bance k bezhotovostní úhradě prostřednictvím Svolení k inkasu SIPO z účtu Plátce. Platební doklad SIPO - Bezhotovost obsahuje na lícové straně mimo jiné označení „NEPLAŤTE“, které upozorňuje na to, že platba je hrazena formou bezhotovostní úhrady.
- 2.14. *Platební položka SIPO* – položka na Platebním dokladu SIPO. Výši Platební položky SIPO určuje Příjemce pro každého Plátce, kterému poskytuje plnění. Může se periodicky opakovat (koncesionářský poplatek za TV), nebo je proměnlivá (měsíční platba za telefon).
- 2.15. *Platební prostředek* - zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi ČP a Plátcem, které jsou vztaženy k osobě Plátce a kterými Plátce dává Platební příkaz.
- 2.16. *Platební příkaz* - pokyn ČP, jímž Plátce žádá o provedení Platební transakce. Platební příkaz je přijat, resp. autorizován, okamžikem úhrady SIPO v hotovosti na Provozovně, v případě Jednorázového příkazu k úhradě nebo v případě úhrady Svolením k inkasu SIPO je Platební příkaz přijat, resp. autorizován, také okamžikem přijetí finančních prostředků na účet ČP bezhotovostně.
- Nejsou-li splněny sjednané podmínky pro provedení Platebního příkazu, nebo pokud by provedení příkazu bylo v rozporu s právními předpisy, je ČP oprávněna jeho provedení odmítnout. O odmítnutí provedení Platebního příkazu ČP Plátce informuje ve lhůtách stanovených právními předpisy. Je-li to možné, informuje ČP Plátce také o důvodech odmítnutí a o možnostech nápravy.
- 2.17. *Platební transakce* - je vložení/převod peněžních prostředků na účet Příjemce nebo Plátce (v případě vrácení peněžních prostředků Plátcem bezhotovostně) nebo na účet ČP.
- 2.18. *Poplatek za Služby SIPO* – poplatek za Služby SIPO dle platného Ceníku ČP.
- 2.19. *Poskytovatel* – podnikatel, který poskytuje platební služby podle zákona o platebním styku (Poskytovatelem je jak ČP, tak také Banka).
- 2.20. *Potvrzení o platbě SIPO* – potvrzení o platbě realizované prostřednictvím Samoobslužného zařízení - Poštomatu.
- 2.21. *Potvrzení o uhrazených platbách SIPO* – podrobný přehled zaplacených a odvolaných Platebních položek SIPO, který vystavuje ČP na žádost Plátce. Plátce si může zvolit

frekvenci jeho dodání, které může být realizováno dvěma způsoby: poštou nebo elektronicky e-mailem.

- 2.22. *Provozovna* – místo, v němž ČP poskytuje své služby koncovým zákazníkům, přičemž se může jednat o pobočku ČP, tak o místa, na nichž jsou služby ČP poskytovány prostřednictvím třetích osob. Služby SIPO, včetně přijímání žádostí Plátců o jejich poskytnutí (zejména dle čl. 5 OP), poskytují v plném rozsahu pobočky ČP. Provozovny typu Partner nebo Výdejní místa poskytují Služby SIPO v omezeném rozsahu.
- 2.23. *Průkaz totožnosti* – platný občanský průkaz, řidičský průkaz nebo cestovní pas v případě občana ČR, v případě občanů ostatních zemí platný osobní doklad, který umožňuje pobyt v České republice na základě zvláštního právního předpisu.
- 2.24. *Příjemce* – subjekt, který poskytuje Plátcí plnění, na základě kterého mu vystavuje předpisy plateb za tato plnění a přijímá jejich úhradu prostřednictvím SIPO.
- 2.25. *Samoobslužné zařízení – Poštomat* – zařízení, které představuje alternativu k poštovní přepážce a umožňuje Plátcí samoobslužně realizovat úhradu SIPO.
- 2.26. *SIPO* – Soustředěné Inkaso Plateb Obyvatelstva je obstaravatelská činnost ČP, spočívající v inkasování plateb od fyzických osob ve prospěch Příjemců, které s ČP uzavřely smlouvu o obstarávání SIPO.
- 2.27. *Služby SIPO* – služby, které poskytuje ČP pro Plátce v rámci SIPO. Jedná se o služby uvedené v Ceníku a popsané v těchto OP SIPO.
- 2.28. *Spojovací číslo* – jedinečný identifikátor SIPO. Jedná se o jedinečné desetimístné číslo, které Plátcí přiděluje ČP. ČP prostřednictvím Spojovacího čísla provádí sdružování a převádění veškerých předepsaných částek ve prospěch účtů Příjemců, se kterými má Plátce nastavený způsob provádění plateb prostřednictvím SIPO.
- 2.29. *Svolení k inkasu SIPO* – svolením k inkasu SIPO dává Plátce souhlas své Bance k tomu, aby pravidelně inkasovala z jeho bankovního účtu prostředky na úhradu aktuálních Platebních položek SIPO uvedených v Platebním dokladu SIPO – Bezhotovost, včetně Poplatků za Služby SIPO a převáděla tuto úhradu ve prospěch účtu ČP.
- 2.30. *Upomínka neuhrazených plateb SIPO* – tento doklad zasílá ČP doporučeně Plátcí, pokud nedojde k úhradě jeho Platebního dokladu SIPO do konce Inkasního měsíce, pro který je Platební doklad SIPO vystaven. Týká se pouze plateb ve prospěch Příjemců, kteří využívají ČP k zasílání upomínek neuhrazených plateb. Platby pro ostatní Příjemce ČP neupomíná a Plátce o neuhrazených platbách neinformuje.

3. Sjednání SIPO

- 3.1. Smluvní vztah mezi ČP a žadatelem o SIPO vzniká okamžikem podpisu Formuláře SIPO, ve kterém jsou uvedeny veškeré požadované údaje a předložením Průkazu totožnosti, po němž je žadateli vydán potvrzený Formulář SIPO s přiděleným Spojovacím číslem (dohromady dále též jako „Smlouva“). Tím je uzavřena smlouva SIPO, a to v českém jazyce a na dobu neurčitou. Vlastnoručním podpisem Formuláře SIPO žadatel o SIPO potvrzuje správnost a pravdivost uvedených údajů, souhlasí s OP SIPO a Ceníkem, s nimiž se předem seznámil a se zpracováním osobních údajů.
- 3.2. Spojovací číslo bude po odevzdání Formuláře SIPO přiděleno každému Plátcí, který poskytne ČP požadované osobní údaje a prokáže se platným osobním Průkazem totožnosti.

- 3.3. Spojovací číslo je neměnné po dobu existence Plátcova SIPO. Je spojeno výhradně s konkrétní osobou a nelze je převést na jinou osobu (např. při smrti, rozvodu, apod.). Plátec může disponovat několika Spojovacími čísly.
- 3.4. Plátec ve vztahu k ČP jedná a činí právní úkony osobně nebo za něj jedná zástupce. Zástupce je povinen prokázat ČP své oprávnění jednat za Plátce zákonem stanovenými způsoby, zejména předložit platnou plnou moc nebo jiné oprávnění k zastoupení (např. soudní rozhodnutí) a svůj Průkaz totožnosti.
- 3.5. Při uzavírání smluvního vztahu ČP poskytuje Plátci informace vyžadované ZoPS, včetně informací o poplatcích za služby SIPO. V průběhu trvání smluvního vztahu ČP zpřístupňuje Plátci informace stanovené ZoPS, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Na uzavření smluvního vztahu s ČP není právní nárok.
- 3.6. ČP poskytne během trvání smlouvy SIPO Plátci na jeho žádost obsah této smlouvy a další informace o smlouvě, tj. zejména informace o ČP, poskytované platební službě SIPO, o způsobu komunikace s ČP, o povinnostech a odpovědnosti ČP a Plátce, v rozsahu stanoveném ZoPS (do 30 dnů od podání žádosti). Žádost může být podána osobně na Provozovně písemnou formou nebo korespondenčně na adrese Česká pošta, s.p., oddělení SIPO, Wolkerova 480, 749 20 Vítkov, a to vždy s uvedením požadovaného způsobu poskytnutí obsahu smlouvy Plátci (e-mailem či v listinné podobě), včetně uvedení e-mailové či zasilací adresy.

4. Povinnosti ČP, ČP se zavazuje

- 4.1. Postupovat v souladu s ZoPS, Obchodními podmínkami SIPO a Ceníkem.
- 4.2. Přidělit zájemci o SIPO Spojovací číslo při splnění podmínek uvedených v bodě 3.2 výše.
- 4.3. Vyhotovit a dodat Plátci Platební doklad SIPO v Inkasním měsíci, na který byly předepsány Platební položky SIPO.
- 4.4. Vyhotovit a pravidelně dodat na žádost Plátce, učiněnou prostřednictvím Formuláře SIPO, Potvrzení o uhrazených platbách SIPO za Plátcem určené období (měsíčně, čtvrtletně, pololetně, ročně).
- 4.5. Vyhotovit a dodat Plátci Platební doklad SIPO – Hotovost, v případě, že neproběhne přednastavená inkasní platba na základě nastaveného Svolení k inkasu SIPO (překročení Inkasního limitu SIPO). Plátec je povinen službu vystavení Platebního dokladu SIPO – Hotovost v uvedeném případě uhradit. Výše poplatku je uvedena v Ceníku.
- 4.6. Vyhotovit a dodat Plátci Upomínku jeho neuhrazených plateb SIPO, pokud Příjemce využívá službu upomínání prostřednictvím služby SIPO.
- 4.7. Umožnit úhradu SIPO způsoby definovanými v bodě 5.1.
- 4.8. V průběhu Inkasního měsíce na vyžádání Plátce vystavovat náhradní Platební doklad SIPO - Hotovost, Platební doklad SIPO – Hotovost obsahující pouze vybrané platby vztahující se k danému Inkasnímu měsíci, Potvrzení o uhrazených platbách SIPO.
- 4.9. Přijímat a vyřizovat uplatněné reklamace na Provozovnách v rozsahu a způsobem uvedeným v kapitole 9.
- 4.10. Provádět Platební transakce ve sjednaných lhůtách, které se počítají od okamžiku přijetí Platebního příkazu ČP.

- 4.11. Pokud je to technicky možné (žádná z Platebních položek SIPO hotovostní platby nebo platby realizované platební kartou na přepážce Provozovny ještě nebyla převedena na účty Příjemcům) může ČP vyhovět požadavku Plátce na odvolání souhlasu k určité Platební transakci (pouze v rámci daného Inkasního měsíce). V případě vyhovění požadavku k odvolání souhlasu Plátce náleží ČP úplata za tuto službu dle Ceníku.
- 4.12. Pokud Plátce požádá o blokaci nebo odblokování Platebního prostředku (resp. Platebního příkazu), ČP posoudí oprávněnost žádosti Plátce a následně podle tohoto posouzení případně realizuje Plátcem požadovanou blokaci nebo odblokování. ČP může zablokovat Platební prostředek pouze z důvodu bezpečnosti Platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované nebo podvodné použití Platebního prostředku.

5. Práva Plátce, Plátce je oprávněn

5.1. Zvolit si způsob úhrady SIPO:

- 5.1.1. hotovostně na přepážce Provozovny, případně prostřednictvím doručovatele nebo Samoobslužného zařízení - Poštomatu tam, kde je tato služba zavedena. U způsobu úhrady na Provozovně může Plátce z Platebního dokladu SIPO – Hotovost vyloučit jednu nebo několik předepsaných plateb.

V případě, že Plátce požaduje vyloučení platby, je oprávněn požádat na Provozovně o vystavení Platebního dokladu SIPO – Hotovost pouze na vybrané platby (tj. bez vyloučených plateb). V případě úhrady pouze vybraných plateb, lze zbývající platby uhradit pouze za předpokladu vystavení dalšího, resp. nového Platebního dokladu SIPO – Hotovost.

Provozovna uvede podací znaky na Platební doklad SIPO, který je považován za autorizovaný Platební příkaz Plátce a zároveň slouží jako potvrzení o přijetí prostředků k provedení úhrady. Okamžik přijetí Platebního příkazu Plátce je den, ve kterém Provozovna přijala prostředky v hotovosti k provedení úhrady Příjemcům.

- 5.1.2. bezhotovostně prostřednictvím Svolení k inkasu SIPO v Bance. Okamžik přijetí Platebního příkazu Plátce k bezhotovostní úhradě je den, ve kterém došlo k přijetí bezhotovostních prostředků od Banky na účet ČP k provedení úhrady Příjemcům. Tento okamžik je okamžikem autorizace Platebního příkazu. Provedení kontroly bezhotovostní úhrady provádí Plátce prostřednictvím bankovního výpisu.
- 5.1.3. bezhotovostně Jednorázovým příkazem k úhradě z bankovního účtu. Okamžik přijetí Platebního příkazu Plátce a současně okamžik autorizace Platebního příkazu je den, ve kterém došlo k přijetí prostředků na účet ČP bezhotovostně k provedení úhrady Příjemcům. Provedení kontroly realizace zadaného Platebního příkazu provádí Plátce prostřednictvím bankovního výpisu.

- 5.2. Požádat na Provozovně o jednorázové vyhotovení Potvrzení o uhrazených platbách SIPO. Potvrzení o uhrazených platbách SIPO lze vyhotovit pro platby v období maximálně 36 měsíců zpětně. Služba je podmíněna předložením jakéhokoli dokladu SIPO vydaného a potvrzeného ČP k příslušnému Spojovacímu číslu a předložením Průkazu totožnosti. Za provedený úkon náleží ČP úplata dle platného Ceníku.

- 5.3. Aktivovat si na Provozovně pravidelné vyhotovování Potvrzení o uhrazených platbách SIPO v měsíčních, čtvrtletních, pololetních nebo ročních intervalech.

- 5.4. Požádat v průběhu Inkasního měsíce na Provozovně o vystavení náhradního Platebního dokladu SIPO – Hotovost nebo náhradního Platebního dokladu SIPO – Hotovost na vybrané platby. Služba je podmíněna předložením jakéhokoli dokladu SIPO vydaného a potvrzeného ČP k příslušnému Spojovacímu číslu a předložením Průkazu totožnosti. Služba není zpoplatněna.
- 5.5. Požádat na Provozovně prostřednictvím Formuláře SIPO o jakoukoliv změnu poskytnutých údajů nebo nastavení Služeb SIPO, s výjimkou převedení smluvního vztahu, resp. Spojovacího čísla na jinou osobu, změny Spojovacího čísla nebo změny výše platby předepsané Příjemci a změny typu platby (bezhotovostní/hotovostní). Požadovaná změna bude aktivní od následujícího Inkasního měsíce, žádost je potřeba podat nejpozději poslední pracovní den předcházejícího Inkasního měsíce. Žádost je podmíněna předložením jakéhokoli dokladu SIPO vydaného a potvrzeného ČP k příslušnému Spojovacímu číslu a Průkazu totožnosti. Změny předepsaných Plateb lze řešit výhradně s příslušnými Příjemci. Za provedený úkon náleží ČP úplata dle platného Ceníku.
- 5.6. Uplatnit reklamaci poskytnutých Služeb SIPO. Podrobné informace viz kapitola 9.
- 5.7. Požádat o odvolání souhlasu Plátce s Platební transakcí a vrácení uhrazené peněžní částky. To je možné pouze v případě, že úhrada SIPO byla provedena (v hotovosti či platební kartou) v průběhu aktuálního Inkasního měsíce na Provozovně, u doručovatele, v Poštomatu a zároveň žádná z předepsaných položek v Platebním dokladu SIPO nebyla převedena na účet Příjemce. Odvolání souhlasu Plátce je možné požadovat pouze na Provozovně. Odvolání souhlasu Plátce je podmíněno předložením příslušného potvrzeného Platebního dokladu SIPO – Hotovost a předložením Průkazu totožnosti. Zástupce je povinen prokázat své oprávnění jednat za Plátce Plnou mocí, nebo jiným platným dokladem o zastoupení. Za provedený úkon náleží ČP úplata dle platného Ceníku.
- 5.8. Za předpokladu splnění podmínek stanovených právními předpisy (ZoPS) a těmito OP SIPO, požadovat po ČP blokaci nebo odblokování Platebního prostředku (resp. Platebního příkazu).

6. Povinnosti Plátce

- 6.1. Plátce je povinen
 - 6.1.1. Sdělovat ČP pouze pravdivé osobní údaje a jejich změnu bezodkladně oznámit prostřednictvím Formuláře SIPO;
 - 6.1.2. Zabránit zneužití SIPO třetí osobou;
 - 6.1.3. Hradit ČP ceny za poskytování Služeb SIPO dle Ceníku platného v době poskytnutí Služby SIPO.

7. Další práva a povinnosti související se službou SIPO

- 7.1. ČP neodpovídá za oprávněnost a výši plateb předepisovaných do SIPO jednotlivými Příjemci. Jejich změnu, zrušení či založení nových plateb musí Plátce vždy řešit s Příjemcem, který danou platbu předepisuje. ČP takové požadavky neprovádí ani nezprostředkovává.
- 7.2. Termín úhrady plateb SIPO je stanoven:
 - 7.2.1. v případě hotovostní úhrady do konce Inkasního měsíce, pro který je doklad vystaven.

- 7.2.2. v případě úhrady Svolením k inkasu SIPO v Bance individuálně dle podmínek konkrétní Banky.
- 7.2.3. v případě úhrady Jednorázovým příkazem k úhradě z bankovního účtu, musí být příkaz podán v takovém termínu, aby ČP obdržela platbu nejpozději poslední pracovní den Inkasního měsíce. Pokud ČP obdrží platbu později, s chybnými symboly nebo v nesprávné výši, vrátí ji automaticky zpět.
- 7.3. Platbu SIPO je zapotřebí uhradit v termínu úhrady dle čl. 7.2, pozdější úhradu a následky z toho plynoucí musí Plátce řešit sám s příslušnými Příjemci.
- 7.4. Upomínané platby SIPO lze uhradit do data splatnosti, které je uvedeno na Upomínce neuhrazených plateb SIPO. Následně již nelze úhradu prostřednictvím SIPO provést a jednotlivé platby je potřeba řešit individuálně s příslušnými Příjemci.
- 7.5. V případě překročení Inkasního limitu, ČP postupuje dle bodu 4.5. V případě nedostatku finančních prostředků na bankovním účtu, nebo v případě zablokování tohoto účtu, není platba SIPO z tohoto účtu inkasována. Za vznik takových situací nenese ČP odpovědnost.
- 7.6. Některé Poplatky za Služby SIPO jsou z důvodu svého charakteru účtovány zpětně v Platebním dokladu SIPO za měsíc následující po využití Služby SIPO.
- 7.7. Zrušení objednané Služby SIPO se provádí s účinností od Inkasního měsíce následujícího po Inkasním měsíci, v němž bylo zrušení objednané Služby SIPO provedeno.
- 7.8. Písemnou korespondenci SIPO zasílá ČP pouze na území ČR na adresu trvalého bydliště, nebo Kontaktní adresu (je-li uvedena).
- 7.9. Nápis „NEPLAŤTE“ na Platebním dokladu SIPO – Bezhotovost má informativní charakter a pouze upozorňuje na to, že platba nemá být hrazena hotovostně u ČP, nikoliv zda již došlo k úhradě jednotlivých plateb.
- 7.10. ČP neodpovídá za vztah Plátce s jeho Bankou a vzájemné dodržování obchodních podmínek Banky.
- 7.11. ČP neprovádí ani nezprostředkovává Plátci operace, týkající se založení, změny či zániku bezhotovostní úhrady SIPO vůči Bance. Tyto lze provádět výhradně prostřednictvím příslušné Banky. ČP může v případě požadavku Banky pro tuto Banku přijímat žádosti o založení, změnu či zánik bezhotovostní úhrady SIPO, avšak takové požadavky jsou pro ČP závazné až po potvrzení ze strany Banky.
- 7.12. ČP neodpovídá za změny provedené Plátcem v Bance v průběhu Inkasního měsíce.
- 7.13. V případě opakovaného (tj. nejméně 2x) neuhrazení Poplatků za objednané Služby SIPO je ČP oprávněna příslušné Služby SIPO zrušit.
- 7.14. ČP informuje Plátce o neprovedení Platebního příkazu (bez ohledu na formu jejich zadání) ve lhůtách stanovených právními předpisy. Je-li to možné, informuje ČP Plátce také o důvodech odmítnutí a o možnostech nápravy. V případě neprovedení Platebního příkazu na základě Svolení k inkasu SIPO nebo zadání Jednorázového příkazu k úhradě z běžného účtu je Plátce informován Bankou.

8. Nakládání s osobními údaji

- 8.1. ČP je ve smyslu platných právních předpisů, vztahujících se k ochraně osobních údajů správcem osobních údajů Plátců a postupuje při jejich uchování a zpracování v souladu s platnými právními předpisy, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU)

2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

- 8.2. ČP využívá získané osobní údaje za účely popsány ve Formuláři SIPO, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu s Plátcem.
- 8.3. ČP shromažďuje o Plátcích osobní údaje v rozsahu uvedeném ve Formuláři SIPO. Poskytnutí údajů označených jako povinné je nezbytné pro poskytování SIPO a bez nich nemůže ČP Plátcem umožnit jeho využívání. Tyto údaje může ČP zpracovávat bez souhlasu Plátce za účelem řádného plnění svých smluvních povinností vůči Plátcem. K ukončení zpracovávání těchto osobních údajů dochází po uplynutí 3 let od zániku smluvního vztahu o využívání SIPO. Po uplynutí této doby budou veškeré osobní údaje zlikvidovány. Plátcem může kdykoli odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů nebo podat námitku proti zpracování osobních údajů v souladu s poučením uvedeným ve Formuláři SIPO.
- 8.4. Plátcem bere na vědomí, že veškeré jím poskytnuté osobní údaje může ČP zpracovávat ručně či s využitím výpočetní techniky a dále je sdělovat a zpracovávat v rámci vnitřní struktury ČP, příp. může zpracováním pověřit třetí osobu (zpracovatele).
- 8.5. Poskytnuté osobní údaje budou bezpečně uchovávány v elektronické a/nebo listinné podobě. ČP tímto prohlašuje, že má přijata taková technická, personální a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně či ztrátě, neoprávněným přenosům, neoprávněnému zpracování, nebo jinému zneužití.
- 8.6. Další informace související se zpracováním osobních údajů včetně možného uplatnění práv naleznete v aktuální verzi dokumentu **Informace o zpracování osobních údajů** na webových stránkách www.ceskaposta.cz a také na vyžádání v písemné formě na Provozovně.

9. Reklamacce

- 9.1. Reklamacce zaplacených plateb nebo poskytnutých Služeb SIPO ČP je možno uplatnit po dobu 3 let ode dne vystavení příslušného dokladu na Provozovně, písemně na adrese Česká pošta, s.p., oddělení SIPO, Wolkerova 480, 749 20 Vítkov, telefonicky na zákaznické lince ČP 840 111 244, příp. e-mailem na adrese sipo-reklamace.vakvi@cpost.cz. Při reklamaci je potřeba sdělit důvod reklamacce a předložit odpovídající Platební doklad SIPO – Hotovost s podacími znaky ČP, Upomínku neuhrazených plateb SIPO s podacími znaky ČP, Platební doklad SIPO – Bezhotovost nebo Potvrzení o platbě. ČP vyřizuje reklamacce ve lhůtách stanovených platnými právními předpisy. ČP je na podnět Plátce povinna neprodleně reklamaci prověřit a v nejkratším možném čase Plátce informovat o výsledku a případném řešení, a to v termínu do 15 pracovních dnů. Vyskytne-li se překážka nezávislá na vůli ČP, která ji brání v uvedené době Plátcem odpovědět, sdělí ČP Příjemci v uvedené době existenci této překážky a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamacce.
- 9.2. Reklamacce nelze napadat výši jednotlivých Platebních položek SIPO, ani jejich oprávněnost. Případnou nesrovnalost tohoto charakteru lze řešit výhradně s Příjemcem, který danou platbu předepsal. Dále reklamacce není možné požadovat odvolání Platebního příkazu po okamžiku, kdy se Platební příkaz považuje za přijatý, resp. autorizovaný.

- 9.3. V případě úmrtí Plátce budou všechny případné reklamace, upomínky neuhrazených plateb, vrácené platby, resp. nevyrovnané závazky z doby před jeho úmrtím řešeny s nabyvatelem dědictví.
- 9.4. Plátce může požadovat vyhledání Platební transakce, kdy ČP vyhledá požadovanou transakci a informuje o tom Plátce prostřednictvím vyhotovení Potvrzení o uhrazených platbách SIPO. Za zpřístupnění informací dle tohoto odstavce je ČP oprávněna Plátci účtovat poplatek dle Ceníku.
- 9.5. ČP odpovídá Plátci v plné výši za škodu, která mu vznikne v důsledku porušení povinností ČP vyplývajících z obecných právních předpisů nebo ze smlouvy s Plátcem. ČP však neodpovídá za škodu v rozsahu odpovídajícím míře, jíž se Plátce na jejím vzniku sám podílel. ČP též neodpovídá za škodu představující ušlý zisk Plátce nebo za škodu, která nevznikne v bezprostředním důsledku porušení právní povinnosti ČP (následná škoda).
- 9.6. ČP vrátí Plátci inkasovanou částku Platební transakce v případě oprávněné žádosti do 10 pracovních dnů od obdržení žádosti Plátce dodané společně s příslušnými doklady. V případě neoprávněné žádosti ČP odmítne žádost o vrácení inkasované částky a sdělí Plátci důvody tohoto odmítnutí.
- 9.7. V případě, že Banka Plátce oznámí ČP Neautorizovanou nebo Nesprávně provedenou Platební transakci, ČP vrátí Bance Plátce částku Platební transakce v případě Neautorizované nebo Nesprávně provedené Platební transakce neprodleně poté, co se o této skutečnosti dozví a prošetří oprávněnost požadavku.
- 9.8. V případě podezření Plátce na neautorizované nebo podvodné použití Platebního prostředku informuje Plátce ČP způsobem podle tohoto článku OP SIPO stanoveným pro reklamace. Za chybně realizovanou Platební transakci z důvodů výlučně na straně ČP nese ČP odpovědnost a nahradí škodu z tohoto důvodu vzniklou Plátci a/nebo Příjemci. V opačném případě nese ztrátu z neautorizovaných nebo nesprávně provedených transakcí Plátce a/nebo Příjemce v rozsahu odpovídajícím míře, jíž se na jejím vzniku sám podílel.

10. Zánik Smlouvy

- 10.1. Smluvní vztah založený podáním a přijetím příslušného Formuláře SIPO může být ukončen písemnou výpovědí, dohodou stran na základě písemné žádosti Plátce, nebo odstoupením od Smlouvy. Plátce je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany ČP, kterým se rozumí, že bude ČP opakovaně (tj. nejméně 2x) v prodlení s poskytnutím Služby SIPO, nebo opakovaně (tj. nejméně 2x) v prodlení s odesláním platby SIPO Příjemcům.
- 10.2. ČP je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy Plátcem, kterým se rozumí zejména, že je opakovaně (tj. nejméně 2x) v prodlení s úhradou kteréhokoliv Poplatku za Služby SIPO, nebo že sdělil ČP nepravdivé nebo neúplné informace.
- 10.3. ČP je oprávněna kdykoliv ukončit Smlouvu s Plátcem bez udání důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní doba činí 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce, po doručení výpovědi na adresu Plátce.
- 10.4. Plátce je oprávněn kdykoliv ukončit Smlouvu s ČP bez udání důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi ČP. Výpovědní doba činí 1 měsíc, za předpokladu, že dojde k odstranění všech Platebních položek SIPO, které Plátce v SIPO má a které Plátci předepisují jednotliví Příjemci. Jsou-li

splněny tyto předpoklady a požádá-li o to Plátce písemně, provede ČP zrušení Spojovacího čísla i před uplynutím výpovědní doby. Odstranění Platebních položek SIPO realizují jednotliví Příjemci, které o to musí Plátce požádat. Nedojde-li ve výpovědní době, uvedené v tomto odstavci výše, k odstranění všech Platebních položek Plátcem, prodlužuje se výpovědní doba automaticky až do doby odstranění poslední Platební položky SIPO Plátcem.

- 10.5. Po odstranění všech Platebních položek SIPO a zaplacení veškerých poplatků za Služby SIPO, provede ČP na základě písemné žádosti Plátce zrušení Spojovacího čísla.
- 10.6. Smluvní vztah zaniká rovněž okamžikem smrti Plátce. Od okamžiku, kdy ČP obdrží informaci o úmrtí Plátce, není povinna poskytovat v souvislosti s daným Spojovacím číslem jakékoliv Služby SIPO. ČP nezajišťuje ani neprovádí odstraňování Platebních položek SIPO vedených u jednotlivých Příjemců na dané Spojovací číslo. Tyto činnosti musí zajistit pozůstalá osoba nebo osoba oprávněná jednat za zemřelého Plátce, ČP nepřebírá odpovědnost za Platební položky SIPO, které předepisují Příjemci i po úmrtí Plátce. Spojovací číslo zemřelého Plátce bude zrušeno nejdříve v okamžiku, kdy dojde k odstranění veškerých Platebních položek SIPO vedených na dané Spojovací číslo. V případě, že se ČP nedozví o úmrtí Plátce a budou-li po smrti Plátce jakékoli osoby provádět úhrady Platebních položek SIPO či Poplatků za Služby SIPO předepisované na Spojovací číslo zemřelého Plátce, neodpovídá ČP za jakoukoli škodu či újmu způsobenou jakýmkoli osobám, které takové úhrady prováděly, či jakýmkoli třetím osobám.
- 10.7. Zrušení Smlouvy je možné učinit zasláním písemné výpovědi/odstoupení/žádosti o zrušení Spojovacího čísla (Smlouvy) na adresu Česká pošta, s.p., oddělení SIPO, Wolkerova 480, 749 20 Vítkov. Výpověď/odstoupení/žádost o zrušení Spojovacího čísla (Smlouvy) musí obsahovat minimálně Spojovací číslo Plátce, jméno a příjmení Plátce, datum a místo narození Plátce, adresu trvalého bydliště nebo Kontaktní adresu Plátce, datum a podpis Plátce, příp. osoby oprávněné jednat za Plátce ve smyslu čl. 3.4 OP SIPO. V případě, kdy žádost o zrušení Spojovacího čísla činí za zemřelého Plátce třetí osoba, musí být žádost doložena dokladem, který zákonem stanoveným způsobem prokazuje úmrtí Plátce.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Tyto OP SIPO vydává ČP v souladu s ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a dále v souladu se zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, a nabývají účinnosti dnem jejich vydání. Ustanoveními těchto OP SIPO se řídí i veškeré právní vztahy mezi ČP a Plátcem vzniklé před jejich nabytím účinnosti.
- 11.2. Tyto OP SIPO nabývají účinnosti dnem 1. 3. 2018.
- 11.3. ČP je oprávněna provádět v přiměřeném rozsahu změny těchto OP SIPO. ČP Plátcům poskytne informace o změně těchto OP SIPO, včetně informace o dni účinnosti změn, nejméně 2 měsíce před dnem účinnosti změn, a to zpřístupněním této informace na Provozovnách a na internetových stránkách www.ceskaposta.cz. ČP může poskytnout informace o navrhované změně včetně navrhovaného znění těchto OP SIPO i jinými prostředky, zejména zasláním informace o změně OP SIPO na Platebním dokladu SIPO nebo na jiném dokladu doručovaném Plátcem.
- 11.4. Plátce je povinen se s navrhovaným zněním OP SIPO seznámit.
- 11.5. Pokud Plátce písemně nevypoví Smlouvu nejpozději jeden pracovní den před navrhovaným dnem účinnosti nového znění OP SIPO, platí, že změnu OP SIPO

akceptoval ode dne účinnosti stanoveného ČP. Změny OP SIPO se týkají jak nově, tak dříve ujednaných závazkových vztahů, pokud ČP nestanoví v OP SIPO jinak.

- 11.6. Pokud Plátce písemně odmítne návrh na změnu OP SIPO, současně s tímto oznámením o odmítnutí navrhovaných změn vypovídá Smlouvu. Výpovědní doba počíná běžet dnem doručení výpovědi druhé straně, přičemž pro její trvání platí ustanovení čl. 10.4. Výpověď musí být doručena ČP nejpozději den před nabytím účinnosti navrhované změny OP SIPO. Do doby zániku Smlouvy výpověďí platí pro smluvní vztah mezi Plátcem a ČP OP SIPO platné ke dni doručení výpovědi ČP.
- 11.7. Výpověď a oznámení o odmítnutí navrhovaných změn OP SIPO učiněné Plátcem musí mít písemnou formu a musí být doručeny ČP za podmínek uvedených v čl. 10.7.
- 11.8. ČP je oprávněna odchylně od výše uvedeného provést s okamžitou účinností jednostrannou změnu těchto OP SIPO, je-li tato změna výhradně ve prospěch Plátce.
- 11.9. Orgánem dohledu nad činností ČP v oblasti poskytování platebních služeb je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Plátce je oprávněn podat stížnost orgánu dohledu.
- 11.10. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze SIPO mezi spotřebiteli a Českou poštou, s.p. je příslušný finanční arbitr podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, se sídlem na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 (www.finarbitr.cz). Právo Plátce obrátit se na soud tím není dotčeno.
- 11.11. V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line, lze případný spotřebitelský spor vzniklý v souvislosti s plněním poskytovaným na základě smlouvy uzavřené on-line řešit také prostřednictvím k tomu určené evropské on—line platformy pro mimosoudní řešení sporů (ODR platforma).