

Podmínky služeb pro koncové uživatele

Verze: 27. srpna 2026

Děkujeme, že využíváte služby společnosti Tink.

Tyto podmínky služeb pro koncové uživatele („**Podmínky**“) vysvětlují pravidla, která se na Vás („**Vy**“, „**Vaše**“) budou vztahovat pokaždé, když využijete naše služby informování o platebním účtu („**AIS**“) a/nebo naše služby nepřímého dání platebního příkazu („**PIS**“) (společně nebo samostatně „**Služby**“) poskytované buďto společností Tink AB nebo společností Tink Financial Services Limited (v závislosti na Vaší lokaci, viz dále článek 1 níže) („**Tink**“, „**my**“, „**nás**“, „**naše**“).

Naše Služby poskytujeme prostřednictvím aplikací nebo webových stránek našich zákazníků, kteří Vám nabízejí své vlastní služby (například obchodníci, banky, finanční instituce nebo jiní poskytovatelé služeb) („**Partner(ři)**“), nebo v některých případech prostřednictvím zákazníků Partnerů. Chcete-li využívat naše Služby, musíte přijmout a odsouhlasit tyto Podmínky kliknutím na tlačítko "Pokračovat" nebo "Přijmout", nebo jiným obdobným způsobem, čímž mezi námi a Vámi vznikne smlouva. Tyto Podmínky vysvětlují, jak Vám budeme poskytovat naše Služby, a v souladu se švédskými zákony Vám podávají zákonem požadované informace o smlouvě o prodeji našich finančních služeb uzavírané distančním způsobem předtím, než odsouhlasíte využívání našich Služeb. Postupujeme dle těchto Podmínek, proto si je pokaždé, než odsouhlasíte využívání našich Služeb, pečlivě přečtěte, stáhněte a uložte si je. Pokud s těmito Podmínkami nesouhlasíte, nemůžete naše Služby využívat.

Tyto Podmínky se vztahují pouze na naše Služby. Používání jakýchkoli aplikací nebo webových stránek, které Vám poskytuje Partner („**Partnerská služba**“), je předmětem samostatné smlouvy mezi Vámi a Partnerem. Tyto Podmínky nemají vliv na podmínky samostatné smlouvy mezi Partnerem a Vámi.

Tyto Podmínky a další informace týkající se Služeb najdete vždy na našich webových stránkách. Některé informace Vám mohou být rovněž sděleny v souvislosti s používáním Služeb, a to v souladu se závaznými právními předpisy. Tyto Podmínky jsou k dispozici v části „Podmínky služby pro koncové uživatele (anglicky: End-User Terms of Service)“ na stránce „[Naše smlouvy \(anglicky: Our agreements\)](#)“ na našich webových stránkách. Kontaktní údaje naleznete v článku 11. Naše prohlášení o přístupnosti je k dispozici v sekci „[Prohlášení o přístupnosti \(anglicky: Accessibility statement\)](#)“ na stránce „Spotřebitelé (anglicky: Consumers)“ na našich webových stránkách.

1. Kdo jsme?

1.1 Pokud se nacházíte v Evropském hospodářském prostoru („EHP“):

Jsme Tink AB. Jsme soukromá společnost s ručením omezeným a autorizovaná platební instituce registrovaná ve Švédsku pod registračním číslem 556898-2192. Naše sídlo je na adrese Regeringsgatan 38, 111 56 Stockholm, Švédsko.

Máme povolení a jsme regulováni Švédským úřadem pro finanční dohled (švédsky: Finansinspektionen) („**SFSA**“) podle švédského zákona o platebních službách (2010:751), což je uvedeno v [rejstříku společností vedeném SFSA](#). Naše identifikační číslo u SFSA je 44059. Adresa SFSA je Švédský úřad pro finanční dohled, Box 7821, 103 97 Stockholm, Švédsko a můžete je kontaktovat na telefonní ústředně SFSA: [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+460840898000).

1.2 Pokud se nacházíte ve Spojeném království:

Jsme Tink Financial Services Limited. Jsme soukromá společnost s ručením omezeným a autorizovaná platební instituce registrovaná v Anglii pod registračním číslem 12347825. Naše sídlo je na adrese 1 Sheldon Square, Londýn, W2 6TT, Spojené království.

Máme povolení a jsme regulováni Úřadem pro dohled nad finančním trhem (anglicky: Financial Conduct Authority) („**FCA**“) podle zákona o platebních službách z roku 2017, což je uvedeno v [registru poskytovatelů finančních služeb](#) vedeném FCA. Naše firemní referenční číslo u FCA je 988456. Kontaktní údaje FCA naleznete níže a na [webových stránkách FCA](#).

Adresa FCA je Úřad pro dohled nad finančním trhem, 12 Endeavour Square, Londýn, E20 1JN a můžete je kontaktovat prostřednictvím kontaktního centra FCA: [+44 \(0\)300 500 0597](tel:+44203005000597) nebo na spotřebitelské lince FCA: [+44 \(0\)800 111 6768](tel:+44208001116768).

2. Jaké služby poskytujeme a jak je poskytujeme?

2.1 Obecné

2.1.1 Naše Služby jsou integrovány s Partnerskými službami. To znamená, že k našim Službám přistupujete a používáte je prostřednictvím Partnerské služby (například, když chcete nakupovat zboží nebo služby online). Naše Služby poskytujeme výlučně Vám a neměli byste svůj přístup ke Službám sdílet s nikým jiným. Za používání našich Služeb nic neplatíte. Váš mobilní operátor nebo poskytovatel internetových služeb Vám však může účtovat poplatky. Partner Vám také může účtovat poplatky za používání Partnerské služby.

2.1.2 Abyste mohli naše Služby používat, musíte mít přístup ke stabilnímu internetovému připojení. Naše Služby můžete používat prostřednictvím internetového prohlížeče a není k tomu potřeba žádný speciální software. Naše Služby můžete přijímat odlišně v závislosti na typu zařízení, které používáte, typu účtu (účtů), který (které) máte, a způsobu, jakým Váš poskytovatel účtu (například Vaše banka nebo vydavatel karty) („**Poskytovatel účtu**“) poskytuje přístup k Vašemu účtu (účtům).

2.1.3 Naše Služby můžete běžně využívat nepřetržitě, každý den v roce. V případě technických chyb nebo událostí mimo naši kontrolu, jak je uvedeno v těchto Podmínkách, však mohou být Služby poskytovány se zpožděním nebo s přerušením. Můžeme provádět objektivně odůvodněné změny provozních metod a technických specifikací a dočasně odstavit Služby z důvodu údržby, bezpečnostních a podobných činností nezbytných pro poskytování Služeb. Informace o plánované údržbě nebo incidentech najdete na [stránce o stavu](#) na našich webových stránkách.

2.1.4 Naše Služby Vám mohou být poskytovány Partnerem, který jedná jako náš zástupce. V takovém případě Vás na to upozorníme před tím, než nám poskytnete výslovný souhlas s poskytováním našich Služeb. Každý takový zástupce bude zapsán ve veřejném rejstříku u SFSA nebo FCA podle toho, zda je služba poskytována v EHP, resp. ve Spojeném království. Za služby, které Vám naši zástupci poskytují, budeme odpovídat my. Informace o našich zástupcích najdete na našich webových stránkách na adrese [Využití agentů společností Tink \(anglicky: Tink's Use of Agents\)](#).

2.2 Služby informování o platebním účtu („AIS“)

Co to je?

2.2.1 AIS Vám umožňují přístup k informacím o účtu z jednoho nebo více Vašich online platebních účtů nebo jiných online účtů („**Informace o účtu**“). Informace o účtu, které lze prostřednictvím naší Služby sdílet, závisí na tom, co daná Partnerská služba nabízí. Mohou například zahrnovat Vaše minulé transakce, částky a podrobnosti o těchto transakcích, název a číslo účtu (účtů), kolik peněz máte na účtu (účtech), úspory, půjčky a investice a další podrobnosti o provedených transakcích.

2.2.2 V závislosti na nabídce Partnerské služby Vám mohou být AIS poskytnuty různými způsoby. Jedná se o tyto možnosti:

- (a) **Jednorázové AIS**, kdy k Vaším Informacím o účtu máme přístup pouze jednou, a
- (b) **Průběžné AIS**, kde máme pravidelný přístup k Vaším Informacím o účtu až do ukončení smlouvy podle článku 8.1.2.

2.2.3 Informace o účtu, ke kterým máme přístup, nemusí obsahovat všechny Informace o účtu, které byste viděli, kdybyste ke svým účtům přistupovali sami prostřednictvím svého Poskytovatele účtu. Nezahrnujeme žádné informace, které jsou považovány za „citlivé údaje o platbách“. O tom, co jsou „citlivé údaje o platbách“, rozhoduje Váš Poskytovatel účtu, ale mohou to být například informace o Vašich přihlašovacích údajích, které mohou být zneužity k podvodům. O tom, k jakým Informacím o účtu budeme mít přístup, Vás budeme informovat, jakmile Vás požádáme o výslovný souhlas s poskytnutím AIS.

Jak to funguje?

2.2.4 Pokud chcete získat přístup ke svým Informacím o účtu pomocí našich AIS, musíte přijmout tyto Podmínky a udělit nám výslovný souhlas s poskytnutím AIS kliknutím na tlačítko "Pokračovat" nebo "Přijmout", nebo jiným obdobným způsobem, což znamená, že nám dáváte souhlas s přístupem k Vaším účtům. O tom, jak dlouho budeme mít přístup k Vaším účtům, budete informováni, jakmile Vás požádáme o výslovný souhlas. Poté se Vám buď zobrazí seznam Poskytovatelů účtů, nebo budete bezpečně přesměrováni k Poskytovateli účtu za účelem ověření (v závislosti na fungování příslušné Partnerské služby). Pokud se Vám zobrazí seznam Poskytovatelů účtů, vyberete si Poskytovatele účtu (účtů), u kterých chcete vidět Informace o účtu.

2.2.5 Poté, co zvolíte svého Poskytovatele účtu, budete bezpečně přesměrováni k zadání přihlašovacích údajů (buď ve webovém prohlížeči, v mobilním bankovníctví, nebo přímo k nám). Vaše přihlašovací údaje mohou zahrnovat dvoufázové ověření (například heslo a biometrický údaj, jako je otisk prstu nebo Face ID) pro ověření. Ověření u Poskytovatele účtu podstoupíte stejným způsobem, jako když používáte aplikace nebo webové stránky Poskytovatele účtu. My ani Partner nemáme k Vaším přihlašovacím údajům přístup.

2.2.6 Jakmile Poskytovatel účtu potvrdí Vaše ověření, vyberete si účet (účty), ze kterého (kterých) chcete zobrazit Informace o účtu. Poté, co tak učiníte, získáme přístup k Vaším Informacím o účtu a poskytneme je Partnerovi. Budeme mít přístup pouze k Vámi zvoleným účtům. Informace o účtu Vám poté může zobrazit Partner. Nekontrolujeme, zda jsou Informace o účtu správné. Spoléháme na Poskytovatele účtu, že zajistí aktuálnost a přesnost Informací o účtu.

Jak dlouho to trvá?

2.2.7 Doba, které je potřebná k tomu, aby Vám byly AIS poskytnuty, může záviset na tom, jak dlouho trvá Vaše ověření Poskytovatelem účtu. Nicméně, Služby budou poskytnuty co nejdříve po obdržení Vašeho výslovného souhlasu s poskytnutím AIS, nejpozději však do devíti (9) minut.

Jak dlouho je můj souhlas platný a jak ho mohu odvolat?

2.2.8 Pokud Vám poskytujeme Jednorázové AIS, Váš souhlas je použit k přístupu k Vašemu účtu pro tento jeden případ. To znamená, že svůj souhlas nemusíte odvolat poté, co Vám byla služba poskytnuta.

2.2.9 Pokud Vám poskytujeme Průběžné AIS, aktualizujeme automaticky Informace o účtu, aniž bychom Vás žádali o další souhlas. Automatická aktualizace může být provedena až čtyřikrát denně, a to po dobu až 90 nebo 180 dnů. Každých 90 nebo 180 dní Vás požádáme o udělení výslovného souhlasu s Průběžnými AIS. Přesné časy a dny pro automatickou aktualizaci a požádání o Váš výslovný souhlas závisí na tom, co Partnerská služba nabízí, a na Vaší lokaci. Pokud svůj výslovný souhlas znovu nepotvrdíte, ztratíme přístup k Informacím o účtu a ukončíme jejich sdílení. Svůj souhlas s Průběžnými AIS můžete kdykoli odvolat. Můžete tak učinit přímo u Poskytovatele účtu nebo u Partnera. Souhlas můžete odvolat také prostřednictvím našeho [Portálu pro odvolání souhlasu \(anglicky: Consent Revocation Portal\)](#). Pokud svůj souhlas odvoláte, přestaneme mít přístup k Vaším Informacím o účtu.

2.2.10 Naši žádost o výslovný souhlas můžete kdykoli před udělením souhlasu odmítnout zrušením datového přenosu (což můžete provést kliknutím na tlačítko „Odmítnout" nebo kliknutím na křížek v pravém horním rohu, nebo jiným obdobným způsobem). Pokud tak učiníte, budete přesměrováni zpět do Partnerské služby.

2.3 Služby nepřímého dání platebního příkazu („PIS")

Co to je?

2.3.1 PIS umožňují provádět online platby přímo z platebního účtu vedeného u Vašeho Poskytovatele účtu. S Vaším výslovným souhlasem a na Váš pokyn dáme Vašemu Poskytovateli účtu příkaz k provedení platby z Vámi zvoleného platebního účtu (v uvedené měně) zvolenému příjemci.

2.3.2 V závislosti na nabídce Partnerské služby a Vaší lokaci Vám mohou být PIS poskytovány různými způsoby. Jedná se o tyto způsoby:

- (a) **Jednorázové PIS**, kdy pro Vás jednorázově iniciujeme jednu nebo několik plateb (v závislosti na fungování příslušné Partnerské služby), a

(b) **Pověření k variabilním opakovaným platbám** (VRP pověření), kdy udělíte souhlas s určitými platebními pravidly, v jejichž rámci lze provést jeden nebo více iniciačních platebních příkazů mezi dvěma účty.

Jak to funguje?

2.3.3 Pokud chcete provést platbu pomocí našich PIS, musíte přijmout tyto Podmínky a udělit nám výslovný souhlas s poskytnutím PIS kliknutím na tlačítko "Pokračovat" nebo "Přijmout", nebo jiným obdobným způsobem. Podstoupíte ověření, které je popsáno v článku 2.2.5.

2.3.4 V závislosti na fungování příslušné Partnerské služby vyplní platební údaje buďto Partner, abyste si je mohli zkontrolovat a potvrdit, nebo je vyplníte sami. Platební údaje mohou obsahovat informace o tom, komu platíte, referenční číslo platby, datum provedení platby a částku. Pokud jde o VRP pověření, při zřizování VRP pověření poskytnete souhlas včetně platebních pravidel, které následně potvrdíte. Je Vaší odpovědností ujistit se, že všechny platební údaje jsou správné, předtím než potvrdíte, že můžeme platbu iniciovat, a že máte na vybraném účtu dostatek finančních prostředků. Pokud například využíváte naše PIS k nákupu zboží nebo služeb online, musíte se ujistit, že částka v platebním příkazu odpovídá tomu, co očekáváte, že zaplatíte. Pokud tomu tak není, neměli byste platbu provést. Před zahájením platby můžeme zkontrolovat dostupnost finančních prostředků na Vašem příslušném platebním účtu, aby bylo možné pokrýt částku iniciované platby.

2.3.5 Pokud jste nám udělili výslovný souhlas s iniciací platby a jsou zapotřebí informace o platebním účtu, z něhož chcete platbu provést, můžeme v závislosti na Vaší lokaci a Poskytovateli účtu uskutečnit buďto Jednorázové AIS, nebo Průběžné AIS v souladu s článkem 2.2 výše (k čemuž Vás požádáme o výslovný souhlas), nebo získat příslušné informace od Poskytovatele účtu (které mohou být v některých případech sdíleny s Partnerskou službou).

2.3.6 Jakmile Váš Poskytovatel účtu potvrdí ověření, vyberete si platební účet, ze kterého chcete platbu iniciovat (pokud jste si v některých případech v závislosti na fungování příslušné Partnerské služby předem nezvolili svůj platební účet při používání Služeb). Poté dáme Vašemu Poskytovateli účtu příkaz k provedení platby v souladu s platebním přehledem, který jsme Poskytovateli účtu poskytli.

2.3.7 Při nastavení VRP pověření stačí VRP pověření autorizovat u Poskytovatele účtu pouze jednou, a to při prvním nastavení VRP pověření. Souhlasem s VRP pověřením nám dáváte výslovný souhlas k iniciaci platebních příkazů v rámci uděleného souhlasu. Budeme tak činit po dobu, po kterou jste s tím ve VRP pověření souhlasili, nebo do ukončení smlouvy podle článku 8.1 níže.

2.3.8 Poskytovatel účtu zpracuje platbu až poté, co se u něj úspěšně ověříte. Jakmile úspěšně projdete bezpečnostní kontrolou Poskytovatele účtu, odešleme mu Váš příkaz k iniciaci platby. Pokud jste zřídili VRP pověření, dáme Vašemu Poskytovateli účtu příkaz k provedení pouze takového iniciačního platebního příkazu, který je v souladu s platebními pravidly podle uvedeného souhlasu.

2.3.9 Obdržíte potvrzení, že platba byla iniciována u Vašeho Poskytovatele účtu (nebo že iniciace byla neúspěšná). Vlastní provedení platby provádí Váš Poskytovatel účtu, což znamená, že může být provedena i v jiný den než v den, kdy jste potvrdili iniciaci platby (v závislosti na době provádění plateb u konkrétního Poskytovatele účtu). Vaše iniciace platby může být při použití našich PIS omezena maximální částkou.

Jak dlouho to trvá?

2.3.10 Doba, které je potřebná k tomu, aby Vám byly PIS poskytnuty, může záviset na tom, jak dlouho trvá Vaše ověření Poskytovatelem účtu. Nicméně, Služby budou poskytnuty co nejdříve po obdržení Vašeho výslovného souhlasu s poskytnutím PIS. Doba, která uplyne, než Váš Poskytovatel účtu provede platbu, závisí na jeho konkrétních službách. Za provedení platby je odpovědný Váš Poskytovatel účtu (nikoli my).

Kdy obdržíme platební příkaz a jak jej lze zrušit?

2.3.11 Pokud jste iniciovali Jednorázové PIS, je Váš příkaz k iniciaci platby považován za námi přijatý ve stejný den, kdy jste jej potvrdili. Pokud tento den není pracovním dnem, považuje se za námi přijatý následující pracovní den. Jakmile obdržíme Váš příkaz k iniciaci platby, převedeme jej Vašemu Poskytovateli účtu. To znamená, že pokud zadáváte Jednorázový PIS, nebudete moci platební příkaz zrušit, jakmile jste jej potvrdili (výslovným

souhlasem) a prošli bezpečnostní kontrolou Vašeho Poskytovatele účtu. Pokud jste si pro iniciaci platby stanovili budoucí datum platby, považuje se příkaz za námi přijatý dnem před stanoveným datem platby. Pokud tento den není pracovním dnem, považuje se za námi přijatý následující pracovní den. To znamená, že svou platbu můžete zrušit až do dne před tím, než je považována za námi přijatou, a to přímo prostřednictvím svého Poskytovatele účtu nebo Partnerské služby (v závislosti na jejich fungování). Pokud jste udělili souhlas s Jednorázovými PIS, Váš souhlas platí pouze pro tuto konkrétní platbu. To znamená, že odvolání souhlasu pro Jednorázové PIS není nutné (ale v případě, že jste souhlasili s Průběžnými AIS podle článku 2.3.5, můžete svůj souhlas pro Průběžné AIS odvolat, jak je popsáno v článku 2.2.9).

2.3.12 Pokud jste iniciovali VRP pověření, považuje se každý příkaz k iniciaci platby za námi přijatý den před Vámi určenými daty plateb. Pokud tato data připadnou na den, který není pracovním dnem, budeme příkaz k iniciaci platby považovat za přijatý následující pracovní den. VRP pověření můžete kdykoli zrušit odvoláním souhlasu přímo u svého Poskytovatele účtu, u Partnerské služby nebo prostřednictvím našeho [Portálu pro odvolání souhlasu \(anglicky: Consent Revocation Portal\)](#). Pokud pro zrušení VRP pověření použijete náš [Portál pro odvolání souhlasu \(anglicky: Consent Revocation Portal\)](#), bude další platba zrušena pouze v případě, že jste svůj souhlas odvolali do 16:00 GMT/BST v den předcházející dni, kdy je příkaz k iniciaci platby považován za přijatý. Pokud promeškáte lhůtu pro zrušení VRP pověření, Poskytovatel účtu nemusí být schopen včas přerušit další platbu. Svá VRP pověření si budete moci prohlédnout prostřednictvím internetového bankovníctví svého Poskytovatele účtu (pokud je podporováno). Chcete-li získat více informací o tom, jak můžete zrušit VRP pověření, přečtěte si podmínky Poskytovatele účtu.

Můžeme odmítnout iniciaci platby?

2.3.13 Odmítnout iniciaci platby můžeme v případě, že se obáváme podvodu (nebo jiné trestné činnosti) nebo neoprávněného přístupu. Ve většině případů Vás budeme neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne po obdržení příkazu k iniciaci platby, informovat o tom, že jsme se rozhodli platbu neiniciovat, a o důvodech odmítnutí a o postupu pro opravu chyb, které odmítnutí způsobily (ledaže by tím byl porušen zákon nebo Vám z bezpečnostních důvodů nemůžeme takovou informaci sdělit). Další platby Vám umožníme iniciovat, jakmile pomine důvod (pominou důvody) pro její odmítnutí.

2.3.14 V závislosti na fungování příslušné Partnerské služby můžeme v některých případech použít informace, které jsme shromáždili v rámci AIS (takové AIS provedeme v souladu s článkem 2.2 výše a požádáme Vás o výslovný souhlas), v souvislosti s PIS, abychom zabránili podvodnému jednání. Za tímto účelem můžeme provádět kontroly, např. zda máte na příslušném platebním účtu dostatek finančních prostředků na pokrytí částky iniciované platby (ověření prostředků) a zda některé transakce iniciované z Vašeho platebního účtu v posledních 30 dnech nebyly neúspěšné. Na základě výsledku těchto kontrol bude iniciace platby buď provedena, nebo zamítnuta.

3. Jaké jsou požadavky na používání našich Služeb a povinnosti při jejich používání?

3.1 Naše Služby můžete používat pouze tehdy, pokud:

- (a) jste starší 18 let a/nebo jste jinak oprávněn přijmout tyto Podmínky v souladu s platnými právními předpisy;
- (b) používáte naše Služby pouze v souladu s těmito Podmínkami a příslušnými právními předpisy;
- (c) v případě, že používáte Služby pro přístup k účtům právnické osoby (společnosti nebo jiné organizace), kterou zastupujete, přijímáte tyto Podmínky jménem této právnické osoby;
- (d) nám poskytnete pravdivé, úplné a aktuální informace a nebudete uvádět nepravdivé údaje o sobě ani o ničem jiném;
- (e) v případě, že používáte Služby společnosti Tink Financial Services Limited, se Váš účet a Poskytovatel účtu nacházejí ve Spojeném království; a
- (f) v případě, že používáte Služby společnosti Tink AB, se Váš účet a Poskytovatel účtu nachází v EHP.

3.2 Kliknutím na tlačítko "Pokračovat" nebo "Přijmout", nebo jiným obdobným způsobem, před zahájením používání našich Služeb potvrzujete, že:

- (a) že jste si tyto Podmínky přečetli, porozuměli jim a souhlasíte s nimi;
- (b) nebudete používat naše Služby k žádnému účelu, který je podvodný, v rozporu se zákonem nebo škodlivý;
- (c) přihlašovací údaje, které používáte, jsou Vaše vlastní, a pokud je to relevantní, osoba, která Vám je poskytla, je Vámi oprávněna je poskytnout dále a zároveň Vy jste oprávněni použít příslušné přihlašovací

- údaje tak, abychom měli přístup k Vašemu účtu (účtům) za účelem poskytování našich Služeb;
- (d) budete chránit své přihlašovací údaje a technická zařízení před neoprávněným přístupem;
- (e) informace, které poskytnete ve Službách, nezasahují do práv nikoho jiného ani žádným jiným způsobem neporušují zákon nebo práva někoho jiného;
- (f) udělením výslovného souhlasu s poskytováním našich AIS souhlasíte s přístupem a sdílením Informací o účtu z Vašeho vybraného účtu (Vašich vybraných účtů) s Vámi a s jakýmkoli Partnerem, kterého si vyberete, jak je uvedeno v článku 2.2 Podmínek;
- (g) udělením výslovného souhlasu s poskytnutím našich PIS nám dáváte pokyn k iniciaci platby z Vámi zvoleného platebního účtu Vámi zvolenému příjemci, jak je uvedeno v článku 2.3 Podmínek;
- (h) nebudete kopírovat, měnit, sdílet nebo zveřejňovat jakýkoliv obsah našich Služeb, ani nebudete jakýmkoli jiným způsobem zneužívat Služby nebo je používat k jinému než určenému účelu; a
- (i) nebudete obcházet a nebudete se pokoušet obcházet bezpečnostní opatření nebo jiná omezení Služeb.

3.3 Pokud nejsou splněny podmínky stanovené v těchto Podmínkách nebo pokud by bylo nezákonné Vám naše Služby poskytovat, máme v souladu se zákony na ochranu spotřebitele právo Vám je odmítnout poskytnout. V takovém případě obdržíte oznámení, že se poskytnutí Služby nezdařilo.

4. Kdo je odpovědný, pokud se něco pokazí?

4.1 Obecné

4.1.1 Jsme odpovědní za naše poskytování Služeb, včetně bezpečné a spolehlivé iniciace platby nebo přístupu k Informacím o účtu. Odpovídáme také za škody způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Dále odpovídáme za nedbalostní porušení našich povinností, které jsou nezbytné pro řádné plnění smlouvy, pokud nesplnění těchto povinností ohrožuje účel smlouvy. V posledně uvedeném případě odpovídáme pouze za předvídatelné, typické smluvní škody. Totéž platí pro porušení povinností našimi zástupci. Výše uvedené vyloučení odpovědnosti neplatí v případě:

- (a) újmy na životě, tělesné újmy a újmy na zdraví;
- (b) našeho podvod nebo podvodného uvedení v omyl;
- (c) porušení implicitních podmínek podle platných právních předpisů ohledně ochrany spotřebitele nebo
- (d) jakékoli jiné záležitosti, kterou nelze podle platných právních předpisů vyloučit.

V opačném případě je odpovědnost vyloučena.

4.1.2 Nejsme odpovědní za následující skutečnosti (které jsou, pro vyloučení jakýchkoliv pochybností, mimo naši kontrolu a/nebo se jedná o služby, které neposkytujeme):

- (a) skutečné provedení autorizované platby Poskytovatelem účtu nebo obsah Informací o účtu nebo jakýkoli jiný problém, který by mohl nastat u Poskytovatele účtu (například ohledně fungování služeb Poskytovatele účtu), za který odpovídá Poskytovatel účtu;
- (b) jakoukoli újmu, škodu nebo ztrátu, která Vám vznikne v souvislosti s neoprávněným přístupem k Vaším přihlašovacím údajům, který není pod naší přiměřenou kontrolou;
- (c) Partnerské služby a nejsme odpovědní za jakoukoli újmu, škodu nebo ztrátu, která by vznikla v důsledku Vašeho používání Partnerských služeb;
- (d) služby poskytované třetími stranami, na kterých závisí funkčnost našich Služeb (například mobilní operátor nebo poskytovatel internetu); nebo
- (e) jakákoli finanční nebo jiná rozhodnutí, která učiníte na základě používání Služeb, nebo služby či zboží, které se rozhodnete zakoupit od nezávislých třetích stran nebo společností, s nimiž spolupracujeme, včetně Partnerů. Pokud si nejste jisti, zda je pro Vás produkt nebo služba finančně vhodná, doporučujeme Vám, abyste se obrátili na finančního poradce.

4.1.3 Nejsme rovněž odpovědní za zpoždění nebo problémy s funkčností nebo výkonem, které jsou způsobeny neobvyklými a nepředvídatelnými okolnostmi mimo naši přiměřenou kontrolu (vyšší moc), mimo jiné včetně událostí jako je požár, záplavy, výbuch, nepokoje, válečné události, hurikán, sabotáž, teroristické činy, vandalismus, nehody, epidemie, zásah vlády nebo státních orgánů, soudní zákaz, stávka nebo jiné podobné události, které mohou nastat navzdory naší přiměřené snaze zabránit těmto událostem, vyhnout se jim, zpozdit je nebo zmírnit jejich dopady.

4.1.4 Naším cílem je, aby všechny Služby byly vždy prováděny správně. Nemůžeme však nést odpovědnost za to, pokud jsou Služby nedostupné nebo pokud některé informace či funkce nefungují podle očekávání, kromě toho, co vyplývá z naší odpovědnosti podle těchto Podmínek a platných právních předpisů.

4.1.5 Kromě případů uvedených v závazných právních předpisech a v těchto Podmínkách a v případě, že jsme jednali podvodně nebo úmyslně, nejsme za žádných okolností odpovědní vůči Vám nebo jakékoli třetí straně za jakékoli přímé nebo nepřímé ztráty nebo škody vzniklé v souvislosti s poskytováním Služeb. Naše celková odpovědnost za škody související s Vaším používáním Služeb nikdy nepřesáhne 50 EUR, pokud se nacházíte v EHP, a 35 GBP, pokud se nacházíte ve Spojeném království.

4.2 V případě nesprávných nebo neautorizovaných plateb nebo bezpečnostních rizik

4.2.1 Jste zodpovědní za to, aby Vaše přihlašovací údaje a technická zařízení byla chráněna před osobami, které k nim nemají mít přístup. Máte-li podezření na neoprávněné použití Služeb nebo technických zařízení nebo jste-li si toho vědomi, musíte nás o tom neprodleně informovat prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v článku 11.

4.2.2 Pokud máte podezření, že platba iniciovaná naším prostřednictvím (na Vaši žádost nebo na žádost Poskytovatele účtu) mohla být nesprávná, provedená bez Vašeho souhlasu nebo nebyla řádně provedena (například z důvodu prodlení nebo jiných chyb), kontaktujte Vašeho Poskytovatele účtu, co nejdříve poté, co jste se o tom dozvěděli, nejpozději však do 13 měsíců od odepsání částky z Vašeho účtu. Poskytovatel účtu je povinen Vám pomoci s nesprávnou nebo neautorizovanou platbou a vrátit Vám peníze, pokud máte na vrácení nárok.

4.2.3 Pokud Poskytovateli účtu neoznámíte nesprávnou nebo neautorizovanou platbu, jakmile se o ní dozvíte, nejpozději však do 13 měsíců od odepsání částky z Vašeho účtu, můžete ztratit nárok na vrácení částky od Poskytovatele účtu. To znamená, že byste byli odpovědní za celou částku, která byla z Vašeho účtu odepsána. Taková situace může nastat také v případě, že jste jednali podvodně nebo jste úmyslně či z hrubé nedbalosti nedodrželi bezpečnostní povinnosti uvedené v článku 4.2.1. Podmínek.

4.2.4 Pokud se nacházíte v EHP (jinde než ve Švédsku, a v závislosti na Vaší lokaci), měli byste si být vědomi toho, že i když máte nárok na vrácení částky za nesprávnou nebo neautorizovanou platbu, můžete i tak nést ztrátu do částky maximálně 50 EUR nebo 450 NOK, pokud se nacházíte v Norsku, za všechny platby provedené v případě neautorizované platební transakce v důsledku ztráty nebo krádeže platebního prostředku předtím, než jste nás informovali. Pokud jste buď jednali podvodně, nebo jste úmyslně/hrubou nedbalostí nezajistili bezpečnost svých přihlašovacích údajů nebo platebního prostředku, můžete nést odpovědnost za veškeré ztráty vzniklé v důsledku neautorizované platební transakce. Pokud jste spotřebitel a nacházíte se v Norsku a z hrubé nedbalosti jste neuchovali své přihlašovací údaje nebo platební prostředek v bezpečí, můžete nést ztrátu do maximální částky 12 000 NOK.

4.2.5 Pokud se nacházíte ve Švédsku, měli byste si být vědomi toho, že pokud byla provedena neautorizovaná transakce, protože jste nezabezpečili své přihlašovací údaje, můžete být za tuto transakci odpovědní, a to až do výše 400 SEK. Pokud byla neautorizovaná transakce provedena v důsledku toho, že jste z hrubé nedbalosti nezabezpečili své přihlašovací údaje nebo platební prostředek nebo nedodrželi své povinnosti uvedené v článku 4.2, můžete být odpovědní za celou transakci, nebo maximálně do výše 12 000 SEK, pokud jste spotřebitel. Pokud jste jednali zvláště zavrženímhodně (švédsky: särsilt klandervärt), můžete být odpovědní za celou transakci.

4.2.6 Pokud se nacházíte ve Spojeném království, měli byste si být vědomi toho, že pokud máte nárok na vrácení částky za nesprávnou nebo neautorizovanou platbu, můžete stále nést ztrátu do výše maximálně 35 GBP. Pokud jste jednali podvodně, nebo jste úmyslně/hrubou nedbalostí nezajistili bezpečnost svých přihlašovacích údajů nebo platebního prostředku, můžete nést odpovědnost za veškeré ztráty vzniklé v důsledku neautorizované platební transakce.

4.2.7 Měli byste si také být vědomi, že Poskytovatel účtu Vás může kontaktovat přímo (nikoli prostřednictvím nás nebo třetí strany), pokud se vyskytne problém s platbou iniciovanou prostřednictvím nás (například pokud na Vašem účtu není dostatek finančních prostředků nebo pokud se vyskytne problém s Vaším ověřením).

4.2.8 Pokud máme podezření na bezpečnostní riziko nebo na neautorizovanou platbu, budeme Vás informovat způsobem, který považujeme za vhodný, a to prostřednictvím kontaktních údajů, které máme k dispozici (například telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím Partnera). Služby nebo Vaše používání Služeb můžeme kdykoli dočasně zablokovat, pokud:

- (a) existuje riziko nezabezpečeného používání Služeb;
- (b) došlo nebo by mohlo dojít k neoprávněnému použití Služeb; nebo
- (c) existuje riziko podvodu nebo jiné nezákonné činnosti.

Na tuto skutečnost Vás předem upozorníme, pokud se důvodně nedomníváme, že takové upozornění není za daných okolností možné.

5. Jaká práva duševního vlastnictví máme?

5.1 Veškerý obsah a funkce, které používáte v souvislosti s našimi Službami, našimi webovými stránkami a technologiemi, mimo jiné včetně softwaru, textu, obrázků a log, jsou v našem vlastnictví nebo ve vlastnictví našich poskytovatelů licence a jsou chráněny právními předpisy upravujícími duševní vlastnictví.

5.2 Máte právo je používat v rámci Služeb, které vám poskytujeme, ale nesmíte je používat k žádnému jinému účelu bez našeho souhlasu. To znamená, že nesmíte kopírovat, měnit, sdílet ani jinak používat žádné z těchto materiálů mimo jejich zamýšlené použití v rámci našich Služeb.

6. Co se stane, pokud bude některá část těchto Podmínek považována za neplatnou?

6.1 Pokud bude některá část těchto Podmínek považována za neplatnou, bude taková část Podmínek upravena tak, aby byla platná, nebo, pokud nebude možné takovou úpravu provést, bude považována za odstraněnou. To nebude mít vliv na zbývající části Podmínek.

7. Jak nakládáme s Vašimi osobními údaji?

7.1 Vaše osobní údaje zpracováváme za účelem poskytování našich Služeb. Činíme tak v souladu s naším Privacy Notice for End-Users (oznámením o ochraně osobních údajů pro koncové uživatele), které najdete na našich webových stránkách. Pokud Vám nevyhovuje způsob, jakým zpracováváme Vaše osobní údaje, jak je vysvětleno v našem oznámení o ochraně osobních údajů pro koncové uživatele, neměli byste naše Služby používat.

8. Jak lze tyto Podmínky ukončit nebo změnit?

8.1 Doba platnosti a ukončení

8.1.1 Pokud jste využili naše Jednorázové AIS nebo Jednorázové PIS, je naše poskytování Služeb ukončeno a naše smlouva s Vámi zaniká, jakmile jsou z Vašeho účtu (účtů) zpřístupněny Informace o účtu nebo je iniciována platba. To znamená, že pokaždé, když souhlasíte s využitím těchto Služeb kliknutím na tlačítko "Pokračovat" nebo "Přijmout", nebo jiným obdobným způsobem, uzavíráte s námi novou smlouvu a že tato smlouva je ukončena, jakmile je Služba poskytnuta.

8.1.2 Pokud používáte naše Průběžné AIS, tvoří tyto Podmínky rámcovou smlouvu mezi námi. To znamená, že tyto Podmínky budou představovat trvalou smlouvu, která:

- (a) pokud se nacházíte v EHP, vyprší nejdříve (i) v okamžiku, kdy my nebo Vy smlouvu ukončíte, nebo (ii) 180 dní ode dne, kdy jste s námi smlouvu uzavřeli; nebo
- (b) pokud se nacházíte ve Spojeném království, vyprší nejdříve (i) v okamžiku, kdy my nebo Vy smlouvu ukončíte, nebo (ii) 90 dní ode dne, kdy jste s námi smlouvu uzavřeli.

Pokud odvoláte nebo se rozhodnete znovu nepotvrdit svůj souhlas s Průběžnými AIS, bude probíhající smlouva ukončena. Smlouvu můžete kdykoli bezplatně ukončit postupem uvedeným v článku 2.2.9.

8.1.3 Pokud jste zřídili VRP pověření, budou tyto Podmínky tvořit rámcovou smlouvu mezi námi, jejíž platnost skončí nejdříve (i) v okamžiku, kdy smlouvu my nebo Vy ukončíme (včetně případu, kdy odvoláte svůj souhlas s VRP pověřením), nebo (ii) v den ukončení platnosti, který jste potvrdili při zřízení VRP pověření. Svůj souhlas s VRP pověřením můžete kdykoli bezplatně odvolat postupem uvedeným v článku 2.3.12.

8.1.4 Tyto Podmínky můžeme vypovědět v případě Průběžných AIS nebo VRP pověření, pokud:

jste podstatně porušili tyto Podmínky nebo jste jinak jednali způsobem, který by nás mohl poškodit;

ukončíme smlouvu s Partnerem, jehož služby využíváte, nebo nás uvedete do situace, kdy bychom mohli porušit zákon, nařízení, kodex nebo jinou povinnost, která se na nás vztahuje, nebo by to mohlo vést k žalobě nebo odsouzení ze strany jakékoli vlády, regulátora nebo donucovacího orgánu, pokud bychom Vám i nadále poskytovali Služby.

8.2 Změny podmínek

8.2.1 Tyto Podmínky můžeme kdykoli změnit z důvodu drobných změn nebo objektivně ospravedlnitelných důvodů, včetně toho:

- (a) pokud chceme změnit některou z našich Služeb nebo zavést novou službu, která vyžaduje změnu těchto Podmínek;
- (b) pokud se rozhodneme přestat poskytovat všechny Služby nebo některé z nich;
- (c) pokud musíme upravit způsob, jakým věci děláme, kvůli změnám (nebo předpokládaným změnám) v technologii, našich systémech nebo platebním systému;
- (d) pokud dojde ke změně zákona, nařízení, oborového kodexu, kterým se řídíme, nebo rozhodnutí soudu, regulátora nebo místního ombudsmana; a
- (e) pokud potřebujeme provést jakékoli změny v našich nákladech, například pokud se důvodně rozhodneme, že musíme naše Služby zpoplatnit.

8.2.2 Pokud Vám poskytujeme Průběžné AIS nebo VRP pověření (což jsou Služby, které jsou předmětem trvalé smlouvy mezi Vámi a námi), budete informováni o všech změnách Podmínek podle článku 8.2.1, o lhůtě pro podání námitek, o tom, že nepodání námitek se považuje za souhlas, a o důsledcích podání námitek nejméně 2 měsíce před začátkem platnosti nových podmínek.

8.2.3 Pokud s některou ze změn nesouhlasíte, můžete smlouvu s námi bezplatně ukončit odvoláním souhlasu kdykoli před platností změn, a to prostřednictvím našeho [Portálu pro odvolání souhlasu \(anglicky: Consent Revocation Portal\)](#). Pokud nám před začátkem platnosti nových podmínek nesdělíte opak, bude se mít za to, že se změnou (změnami) souhlasíte. Pro vyloučení pochybností platí, že smlouvu s námi můžete vypovědět kdykoli poté, co začnou platit jakékoli změny. K tomu, aby změny začaly platit, není nutný Váš podpis. U všech našich Služeb, které jsou předmětem stávajících rámcových smluv, mohou tyto Podmínky vstoupit v platnost až po ukončení takové rámcové smlouvy.

9. Různé

9.1 Převod práv a povinností

9.1.1 Pokud tím nedojde ke snížení Vašich práv podle těchto Podmínek, máme právo převést svá práva a povinnosti na jiného vhodně oprávněného poskytovatele služeb, nebo pro plnění našich povinností podle těchto Podmínek využít subdodavatele. Bez našeho písemného souhlasu nesmíte svá práva podle těchto Podmínek převést na třetí osobu.

9.2 Zřeknutí se práv

9.2.1 Neuplatnění nebo opožděné uplatnění jakéhokoli ustanovení nebo práva v těchto Podmínkách nepředstavuje zřeknutí se tohoto ustanovení nebo práva.

9.3 Jazyk a komunikace

9.3.1 Přestože můžeme poskytnout překlad Podmínek do jiného jazyka, anglická verze bude rozhodující a bude mít přednost v případě jakýchkoli rozporů mezi anglickou a přeloženou verzí (verzemi).

9.3.2 Vyhrazujeme si právo komunikovat pouze v angličtině, ačkoli z důvodu většího komfortu můžeme komunikovat i v jiných jazycích. Poskytnutí komunikace v jiných jazycích pro nás nepředstavuje povinnost pokračovat v komunikaci v takovém jazyce. Souhlasíte s tím, že veškerá naše sdělení (včetně, nikoliv však výlučně, oznámení a informací podle těchto Podmínek) mohou být zasílána elektronicky.

9.4 Boj proti praní špinavých peněz

9.4.1 Monitorujeme Vaše používání Služeb za účelem dodržování příslušných právních předpisů včetně pravidel týkajících se boje proti praní špinavých peněz, boje proti financování terorismu a nešíření zbraní hromadného ničení. Zásady takového monitorování se mohou čas od času měnit a závisí na okolnostech týkajících se uživatele, jako jsou například transakční vzorce a podobně.

9.4.2 Můžeme od Vás požadovat informace za účelem dodržení těchto právních předpisů, jako jsou například informace nezbytné k ověření Vaší totožnosti, účelu využívání našich Služeb a původu finančních prostředků. Souhlasem s používáním našich Služeb se zavazujete nám poskytnout veškeré informace, které můžeme pro tyto účely požadovat. Pokud nám neposkytnete požadované informace nebo pokud jinak nebudeme schopni splnit naše povinnosti podle těchto příslušných právních předpisů, máme právo zablokovat příslušnou platební transakci či transakce, Vaše používání našich Služeb a přijmout jakákoli opatření nezbytná k dodržení těchto právních předpisů.

10. Jaké právo a jurisdikce se vztahují na tyto Podmínky?

10.1 Pokud se nacházíte v EHP:

10.1.1 Jste-li spotřebitel, budou se na Vás vztahovat všechna závazná ustanovení právních předpisů země, v níž máte bydliště. Žádné ustanovení těchto Podmínek nemá vliv na Vaše práva jako spotřebitele dovolávat se takových závazných ustanovení právních předpisů země Vašeho bydliště (pro vyloučení pochybností, včetně jakýchkoli práv na podání soudního nároku na základě místa Vašeho bydliště jako spotřebitele).

10.1.2 S výhradou článku 10.1.1 se tyto Podmínky řídí švédským právem a podléhají nevýlučné jurisdikci švédských soudů. Jakákoli záležitost, nárok nebo spor vyplývající z těchto Podmínek nebo v souvislosti s nimi, ať už smluvní nebo mimosmluvní, se řídí a bude rozhodována podle švédského práva.

10.2 Pokud se nacházíte ve Spojeném království:

10.2.1 Tyto Podmínky se řídí zákony Anglie a Walesu a podléhají nevýlučné jurisdikci anglických soudů. Veškeré záležitosti, nároky nebo spory vyplývající z těchto Podmínek nebo v souvislosti s nimi, ať už smluvní nebo mimosmluvní, se řídí a budou rozhodovány podle zákonů Anglie a Walesu. Pokud žijete ve Walesu, Skotsku nebo Severním Irsku, můžete vůči nám vznášet nároky také u soudů země, ve které žijete. My vůči Vám můžeme vznášet nároky u soudů země, ve které žijete. Jste-li spotřebitel, budou se na Vás vztahovat veškerá závazná ustanovení podle zákonů Anglie a Walesu. Nic v těchto Podmínkách nemá vliv na Vaše práva jako spotřebitele dovolávat se takových závazných ustanovení zákonů Anglie a Walesu.

11. Jak nás můžete kontaktovat nebo podat stížnost?

11.1 Můžete nás kontaktovat na adrese contact@tink.com nebo pomocí kontaktních údajů uvedených v následujících článcích (v závislosti na Vaší lokaci), v případě jakéhokoli typu žádosti, stížnosti, potřeby pomoci nebo dotazu týkajícího se nás nebo našich Služeb, například:

- pokud chcete kopii těchto Podmínek zaslat e-mailem nebo poštou;
- pokud nejste s našimi Službami spokojeni;
- pokud chcete, abychom Vám vysvětlili některé aspekty těchto Podmínek nebo našich Služeb, nebo
- pokud potřebujete, abychom Vás provedli používáním Služeb.

11.2 Pokud nejste spokojeni s jakoukoli částí našich Služeb a chcete podat stížnost, nejjednodušší způsob, jak nám ji podat, je kontaktovat nás e-mailem na adrese contact@tink.com (do předmětu napište „Complaint“). Můžete se s námi také spojit pomocí kontaktních údajů uvedených v článcích 11.3.1 a 11.4.1 v závislosti na Vaší lokaci. Přijetí Vaší stížnosti potvrdíme do 3 pracovních dnů. Do 15 pracovních dnů od obdržení Vaší stížnosti ji prošetříme a zašleme Vám úplnou odpověď. Pokud nám ze závažných důvodů bude odpověď na Vaši stížnost trvat déle než 15 pracovních dnů, budeme Vás informovat o průběhu a důvodech zdržení, o skutečnostech, které je třeba zjistit k vyřízení stížnosti, a také o předpokládaném datu vyřešení. Očekávané datum vyřešení bude do 35 pracovních dnů (nebo, pokud se nacházíte ve Španělsku, do dvou kalendářních měsíců) poté, co jsme od Vás stížnost obdrželi. Stížnosti prošetřujeme bezplatně.

11.2.b Pokud máte stížnost nebo spor ohledně Partnerské služby, měli byste se vždy pokusit jej vyřešit s Partnerskou službou.

11.3 Pokud se nacházíte v EHP:

11.3.1 Můžete nám zavolat na [+441273977590](tel:+441273977590) nebo nás kontaktovat na této adrese: Tink AB, k rukám: Klagomål/Stížnosti, Regeringsgatan 38, 111 56 Stockholm, Švédsko.

11.3.2 Pokud neobdržíte naši odpověď nebo pokud s ní nejste spokojeni, máte právo obrátit se se svou stížností na místního ombudsmana (nebo jiný národní orgán zabývající se ochranou práv spotřebitelů) ve své zemi a postupovat podle místních postupů pro mimosoudní registraci stížností. Svou stížnost byste měli předložit v promlčecí lhůtě stanovené místním orgánem. Další informace naleznete také na webových stránkách [Sítě pro řešení finančních sporů, FIN-NET](#) (anglicky: Financial Dispute Resolution Network, FIN-NET).

11.3.3 Jste-li spotřebitel, můžete se obrátit na Národní radu pro spotřebitelské spory (švédsky: Allmänna reklamationsnämnden) a zaregistrovat stížnost na adrese arn@arn.se. Stížnost byste měli předložit do jednoho (1) roku od zaslání stížnosti nám. Podání stížnosti u Allmänna reklamationsnämnden může být zpoplatněno. Můžete také kontaktovat SFSA prostřednictvím e-mailu na adrese finansinspektionen@fi.se nebo telefonicky na čísle [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+4690840898000). Další informace naleznete na [webových stránkách Švédského úřadu pro finanční dohled, kde jsou uvedeny také kontaktní údaje](#).

11.4 Pokud se nacházíte ve Spojeném království:

11.4.1 Můžete nám zavolat na [+441273977590](tel:+441273977590) nebo nás kontaktovat na této adrese: Tink Financial Services Limited, k rukám: Stížnosti, 1 Sheldon Square, Londýn, W2 6TT, Spojené království.

11.4.2 Pokud jste spotřebitel, mikropodnik nebo jiný oprávněný stěžovatel a nedostanete odpověď nebo pokud nejste spokojeni s naší odpovědí, můžete se se svou stížností obrátit na službu britského finančního ombudsmana (FOS) (anglicky: UK Financial Ombudsman Service). FOS je bezplatná, nezávislá služba, která může pomoci vyřešit stížnost mezi Vámi a námi. Svou stížnost byste měli předložit do 6 měsíců od obdržení naší odpovědi a v každém případě do 6 let od události, které se stížnost týká (nebo, pokud je to později, do 3 let od okamžiku, kdy jste se dozvěděli nebo jste se měli dozvědět, o takové skutečnosti).

11.4.3 FOS můžete kontaktovat e-mailem na adrese: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk, telefonicky na čísle [0800 023 4567](tel:08000234567) nebo poštou: Služba finančního ombudsmana, Exchange Tower, Londýn E14 9SR. Další informace týkající se FOS získáte na jejich webových stránkách nebo v letáku pro spotřebitele „[Chcete svou stížnost řešit dále? \(anglicky: Want to take your complaint further?\)](#)”.