

OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI FERRATUM BANK P.L.C.

KE SPOTŘEBITELSKÉMU ÚVĚRU POSKYTOVANÉMU SPOTŘEBITELŮM S TRVALÝM POBYTEM V ČESKÉ REPUBLICCE

1. PŘEDMĚT OBCHODNÍCH PODMÍNEK

Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti vznikající mezi Společností a Klientem v souvislosti s poskytováním spotřebitelského úvěru typu Ferratum Credit prostřednictvím Webových stránek, tj. zejména práva a povinnosti Společnosti a Klienta týkající se zpřístupnění a vedení Účtu na Webových stránkách, uzavírání Smluv a práva a povinnosti, které jsou součástí jednotlivých Smluv. Tyto obchodní podmínky tvoří součást Smlouvy.

2. DEFINICE A VÝKLAD

V těchto obchodních podmínkách se

- 2.1. **Bankovním účtem EU/EHP** rozumí bankovní účet vedený na jméno Klienta úvěrové instituce nebo zahraniční úvěrové instituce působící na území členského státu Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru;
- 2.2. **Klientem** rozumí fyzická osoba, které byl zpřístupněn Účet, případně která má zájem uzavřít Smlouvu nebo s kterou byla Smlouva uzavřena;
- 2.3. **Minimální splátkou** rozumí ve vztahu ke Smlouvě o produktu Ferratum Credit částka ve výši (a) od 6,5 % do 12,5 % (přesnou výši procenta má každý Klient uvedenou ve svých Obchodních podmínkách i Smlouvě o produktu Ferratum Credit, výše procenta je určena dle osobního ohodnocení Klienta) nesplaceného Úvěru společně s úrokem z úvěru a Poplatkem za čerpání nebo (b) 1000 Kč, podle toho, která z těchto dvou částek je vyšší;
- 2.4. **Poplatkem za čerpání** rozumí poplatek ve výši 0 % z částky čerpané klientem na základě žádosti o čerpání účtovaný Společností dle Smlouvy o produktu Ferratum Credit;
- 2.5. **Smlouvou** rozumí každá smlouva o Úvěru sjednaná mezi Společností a Klientem, (kterou lze považovat za úvěr jako spotřebitelský úvěr ve smyslu Zákona o SÚ);
- 2.6. **Společností** rozumí Ferratum Bank p.l.c. blíže vymezená v čl. 3.1 těchto obchodních podmínek;
- 2.7. **Účtem** rozumí uživatelský účet Klienta, který je Klientovi založen po uzavření první Smlouvy a dostupný prostřednictvím webového rozhraní dostupného na Webových stránkách (Klientská zóna);
- 2.8. **Úvěrem** spotřebitelský úvěr poskytnutý Společností Klientovi na základě Smlouvy;
- 2.9. **Úvěrový limitem** rozumí maximální výše peněžních prostředků, kterou lze Klientovi podle Webových stránek poskytnout jako Úvěr ve vztahu k produktu Ferratum Credit;
- 2.10. **Výpisem** rozumí pravidelný soupis částek splatných Klientem na základě Smlouvy o produktu Ferratum Credit, včetně dalších údajů pro účely splacení dluhů Klienta vůči Společnosti;
- 2.11. **Webovými stránkami** se rozumí internetové stránky Společnosti dostupné na www.ferratum.cz a www.ferratumbank.cz;
- 2.12. **Zákonem o SÚ** se rozumí zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších

předpisů;

- 2.13. **Žádostí** se rozumí žádost Klienta o uzavření Smlouvy, včetně první Smlouvy prostřednictvím formuláře na Webových stránkách a každé další Smlouvy, a to prostřednictvím formuláře v rámci Účtu.

3. PODROBNOSTI O SPOLEČNOSTI FERRATUM BANK P.L.C.

- 3.1. Provozovatelem Webových stránek a poskytovatelem spotřebitelských úvěrů na základě Smluv je společnost Ferratum Bank p.l.c., založená podle práva Maltské republiky, se sídlem ST Business Centre, 120, The Strand, Gzira, GZR1027, Maltská republika, reg. číslo C 56251, email: info@ferratumbank.cz, tel. č. +356 2092 7700 (telefonický kontakt v Maltské republice), +420 245 001 715 (telefonický kontakt v České republice).

4. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 4.1. K uzavření Smlouvy může dojít výlučně na základě Žádosti a to za použití prostředků komunikace na dálku prostřednictvím Webových stránek. Konkrétní popis postupu podání Žádosti je uveden na Webových stránkách. Pro vysvětlení postupu podání Žádosti může Klient využít také zákaznický servis Společnosti dostupný na telefonním čísle +420 245 001 715.
- 4.2. Žádost o uzavření první Smlouvy (tj. Smlouvy s Klientem, který dosud neměl se Společností uzavřenou Smlouvu) činí Klient prostřednictvím Webových stránek.
- 4.3. Žádost o uzavření každé další Smlouvy činí Klient prostřednictvím Účtu.
- 4.4. K podání Žádosti dochází tak, že Klient na Webových stránkách zvolí parametry požadované Smlouvy (tj. zvolí požadovanou výši jistiny Úvěru v českých korunách a dobu splatnosti Úvěru ve dnech, případně výši Úvěrového limitu, požaduje-li produkt Ferratum Credit), předloží veškeré požadované osobní údaje a dokumentaci a potvrdí podání Žádosti.
- 4.5. Podáním Žádosti Klient bere na vědomí, že může být telefonicky kontaktován Společností za účelem potvrzení údajů uvedených v Žádosti nebo poskytnutí dodatečných údajů ohledně Žádosti.
- 4.6. Na základě Žádosti Společnost posoudí úvěruschopnost Klienta a Žádost schválí, odmítne nebo nabídne Klientovi uzavření Smlouvy, jejímž předmětem bude Úvěr o jiné než Klientem požadované výši (případně jiný Úvěrový limit u produktu Ferratum Credit), přičemž o tom Klienta informuje. Pokud tak Společnost neučiní do pěti (5) pracovních dní ode dne podání Žádosti, platí, že Společnost Žádost Klienta odmítla.
- 4.7. V případě, že Žádost bude schválena nebo Společnost nabídne Klientovi uzavření Smlouvy, jejímž předmětem bude Úvěr o jiné než Klientem požadované výši (případně jiný Úvěrový limit u produktu Ferratum Credit), zašle Společnost Klientovi předmluvní informace v souladu se Zákonem o SÚ a návrh Smlouvy (včetně veškerých dokumentů tvořících její nedílnou součást) podepsaný za Společnost. V případě jakýchkoliv nejasností a potřeby dalších vysvětlení může Klient kontaktovat zákaznický servis Společnosti.
- 4.8. Poté, co Klient potvrdí, že si přečetl a porozuměl předmluvním informacím, bude Klientovi zaslán prostřednictvím SMS na mobilní telefon, který předtím v Žádosti o uzavření první Smlouvy uvedl (nebo který uvedl v rámci údajů, které spravuje prostřednictvím Účtu, jde-li o Žádost o uzavření každé další Smlouvy), unikátní identifikační kód, který následně Klient vloží do příslušného formulářového pole na Webových stránkách. Zadáním tohoto unikátního identifikačního kódu a odesláním tímto způsobem písemně potvrdí přijetí Smlouvy.

- 4.9. Na základě Žádosti je Společnost oprávněna, nikoli povinna, s Klientem Smlouvu uzavřít. Společnost zejména Smlouvu neuzavře, jestliže Klient nepostupoval při podání Žádosti podle stanoveného postupu a neposkytl dodatečné informace požadované Společností. Důvody neuzavření Smlouvy na základě Žádosti Společnost není povinna sdělit, ledaže je důvod založen na výsledcích vyhledávání v příslušných databázích týkajících se úvěruschopnosti Klienta nebo na výsledku automatizovaného zpracování údajů.
- 4.10. Aniž jsou dotčena jiná ustanovení těchto obchodních podmínek nebo příslušné Smlouvy, Společnost s Klientem neuzavře Smlouvu, pokud závazek z jiné Smlouvy mezi Klientem a Společností dosud nezanikl.
- 4.11. Po uzavření Smlouvy Společnost zašle Klientovi emailem bezplatně vyhotovení Smlouvy a všech dokumentů, které tvoří její nedílnou součást. Klient může Společnost požádat, aby mu zaslala emailem znění Smlouvy a dokumentů, které tvoří její nedílnou součást, ještě před uzavřením Smlouvy.

5. PROVEDENÍ OVĚŘOVACÍ PLATBY A OVĚŘOVÁNÍ KLIENTA

- 5.1. Podáním Žádosti Klienta o uzavření první Smlouvy (čl. 4.4) se Klient zavazuje do 24 hodin zadat platební příkaz, na základě kterého dojde k převodu jedné koruny (1 Kč) z účtu, jehož je majitelem a z něhož bude hradit dluhy vůči Společnosti (a který musí být Bankovním účtem EU/EHP) na bankovní účet, jehož majitelem je Společnost a který Společnost specifikuje prostřednictvím Webových stránek nebo prostřednictvím zákaznického servisu. Společnost je oprávněna si částku jedné koruny (1 Kč) ponechat, a to i v případech, kdy nebude uzavřena Smlouva nebo kdy Klient odstoupil nebo Společnost odstoupila od Smlouvy, nebo kdy Smlouva byla vypovězena či jiným způsobem zanikla. Alternativně má Klient možnost verifikovat svůj bankovní účet online prostřednictvím aplikace Instantor, nabízenou společností Instantor AB.
- 5.2. Za účelem splnění požadavků podle zákona upravujícího opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti týkající se identifikace Klienta je Společnost oprávněna zadat platební příkaz, na základě kterého dojde k převodu jedné koruny (1 Kč) na bankovní účet Klienta. Klient je oprávněn si částku jedné koruny (1 Kč) ponechat, a to i v případech, kdy nebude uzavřena Smlouva nebo kdy Společnost odstoupila nebo Klient odstoupil od Smlouvy, nebo kdy Smlouva byla vypověděna či jiným způsobem zanikla.
- 5.3. Klient může Společnosti oznámit změnu svého bankovního účtu pro účely plateb týkajících se Smlouvy s tím, že takový jiný bankovní účet musí být Bankovním účtem EU/EHP. Oznámení podle předchozí věty musí být učiněno písemně, ledaže se Společnost a Klient dohodnou jinak. Společnost může požadovat, aby Klient provedl ověřovací platbu přiměřeně podle čl. 5.1., případně provést ověřovací platbu podle čl. 5.2. V případě, že tak Klient neučiní, není změna bankovního účtu vůči Společnosti účinná.
- 5.4. Jestliže celková suma peněžních prostředků poskytovaných v rámci Úvěru nebo zpřístupňovaných v rámci Úvěrového limitu překročí částku patnáct tisíc euro (15 000 EUR), je Společnost oprávněna Klientovi pozastavit čerpání peněžních prostředků, a to až na dobu, dokud nebude ověřena identita Klienta v souladu s požadavky zákona upravujícího opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, případně splněny další požadavky vyplývající z tohoto předpisu.

6. ÚČET

- 6.1. Po odeslání první Žádosti se Společnost zavazuje každému způsobilému Klientovi, kterého Společnost akceptuje, zajistit zpřístupnění a vedení Účtu, prostřednictvím kterého Klient může spravovat své údaje, zobrazit nebo stáhnout si Smlouvu, obchodní podmínky, Sazebník a jiné

dokumenty, podávat další Žádosti a získávat Výpisy. Klient se zavazuje Účet v souladu s tímto účelem a požadavky, které stanoví tyto obchodní podmínky využívat.

- 6.2. Pro účely přístupu k Účtu bude Klientovi poskytnuto osobní identifikační číslo (PIN). Klient je povinen při využívání Webových stránek a Účtu dodržovat bezpečnostní standardy obezřetného chování na internetu. Je odpovědný za správnou manipulaci s Webovými stránkami a s Účtem a je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně všech přístupových a identifikačních údajů, které na Webových stránkách nebo v Účtu použije. Klient zejména nesmí sdělit PIN třetí osobě; nesmí zůstat přihlášen na Účtu; a nesmí ponechat přístroj, z něhož je přihlášen, bez svého dohledu. V případě podezření z narušení, odcizení, či zneužití údajů, včetně PIN, je Klient povinen bezodkladně informovat Společnost. V případě, že Klient oznámí Společnosti, že zapomněl PIN, je Společnost oprávněna Klienta požádat o předložení údajů a dokumentů potřebných pro ověření totožnosti Klienta předtím, než vydá nový PIN Klientovi.
- 6.3. Klient se zavazuje se Společností komunikovat osobně a zavazuje se při komunikaci, tedy i na Webových stránkách, a to zejména při vyplňování Žádosti a v rámci operací prostřednictvím Účtu, užívat aktuální, správné a nezkreslené údaje. V případě jejich změn je povinen bezodkladně provést změny v rámci Účtu, příp. tyto bezodkladně písemně nahlásit Společnosti za účelem aktualizace.
- 6.4. Společnost nezaručuje dostupnost všech funkcionalit na Účtu po nepřetržitou dobu a Klient bere na vědomí, že Společnost může kdykoli omezit dostupnost některé funkcionality, či na dobu potřebnou, např. k softwarové úpravě, Účet zcela znepřístupnit.
- 6.5. Přístup na Účet může být dále omezen v případech, kdy má Společnost podezření na zneužití přístupových údajů, či při pokusu o zneužití přístupových údajů, a dále v případech, kdy se Společnost snaží předejít vzniku případných škod.
- 6.6. Společnost není povinna hradit Klientovi škodu způsobenou porušením povinností Klienta uvedených v tomto čl. 6.

7. PROHLÁŠENÍ KLIENTA

- 7.1. Klient uzavřením Smlouvy vůči Společnosti uznává, potvrzuje a zaručuje, že:
 - (a) je plně svéprávný, je oprávněn uzavřít Smlouvu, a uzavřením Smlouvy neporuší žádnou zákonnou či smluvní povinnost;
 - (b) veškeré informace a údaje poskytnuté Společnosti (ať již písemně, ústně či jinak) v souvislosti s uzavíranou Smlouvou byly poskytnuty v dobré víře a ke dni, ke kterému byly poskytnuty, byly úplné, pravdivé a přesné a nebyly v žádném ohledu zavádějící, a že bude Společnost co nejdříve a v každém případě nejpozději do jednoho pracovního dne informovat o jakémkoliv změně těchto údajů či informací nebo v případě, že si uvědomí, že některá jim předložená informace či údaj byl mylný, nesprávný, nepravdivý či neúplný;
 - (c) poskytl Společnosti správné a pravdivé údaje o bankovním účtu, prostřednictvím kterého bude Klient hradit své dluhy ze Smlouvy, a který je bankovním účtem vedeným na jméno Klienta u úvěrové instituce nebo zahraniční úvěrové instituce působící v členském státě Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru;
 - (d) mu byly v dostatečném předstihu před uzavřením poskytnuty předsmulovní informace na formuláři pro standardní informace o spotřebitelském úvěru v souladu se Zákonem o SÚ a tyto informace mu byly náležitě vysvětleny;

- (e) mu byl v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy předložen návrh smluvních podmínek, které mají být obsahem Smlouvy, v podobě návrhu textu Smlouvy;
- (f) Klient není v úpadku ani hrozícím úpadku a ani mu není známo, že by na něj byl nebo by měl být podán insolvenční návrh, návrh na výkon rozhodnutí, návrh na nařízení exekuce nebo jiný návrh s obdobnými účinky;
- (g) nebylo zahájeno ani neprobíhá žádné soudní, rozhodčí, správní či jiné řízení, vyšetřování či šetření, jehož výsledek by mohl mít negativní vliv na schopnost Klienta plnit řádně a včas své povinnosti ze Smlouvy, ani takové řízení nehrozí;
- (h) Klient neporušil ani neporušuje žádný právní předpis způsobem, který by mohl mít negativní vliv na schopnost Klienta plnit řádně a včas své povinnosti ze Smlouvy;
- (i) Klient nemá vyměřeny žádné nedoplatky nebo penále týkající se daní, pojistného na veřejné zdravotní pojištění, pojistného na sociální zabezpečení, příspěvku na státní politiku zaměstnanosti nebo na jiných obdobných plateb;
- (j) není politicky exponovanou osobou ve smyslu zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

7.2. Klient bere na vědomí, že Společnost uzavírá Smlouvu a plní povinnosti z ní vyplývající v důvěře v úplnost, správnost a přesnost prohlášení Klienta.

8. UJEDNÁNÍ TÝKAJÍCÍ SE PRODUKTU FERRATUM CREDIT

8.1. Tento čl. 8 obchodních podmínek se vztahuje pouze na produkty Ferratum Credit.

8.2. **Úvěrový limit.** Produkt Ferratum Credit představuje revolvingový úvěr. Na základě Smlouvy je Klient oprávněn čerpat peněžní prostředky ve formě Úvěru až do výše Úvěrového limitu sjednaného ve Smlouvě. Úvěrový limit může být standardně poskytnut v rozmezí od 500 Kč do 80 000 Kč. Tím není dotčeno oprávnění Společnosti poskytnout jinou výši úvěrového limitu.

8.3. **Doba trvání Úvěru.** Úvěr je poskytován na dobu neurčitou.

8.4. **Čerpání Úvěru.** Žádost o čerpání peněžních prostředků v rámci Úvěrového limitu podává Klient prostřednictvím Webových stránek nebo telefonicky prostřednictvím zákaznického servisu Společnosti. Žádost o čerpání peněžních prostředků schvaluje Společnost, která je oprávněna takovou žádost odmítnout (i) v případě, že bylo vůči Klientovi zahájeno soudní řízení, jehož předmětem je úpadek Klienta nebo jeho hrozící úpadek a způsob jeho řešení, (ii) v případě, že je Klient v prodlení s plněním povinností vůči Společnosti, (iii) v případě, že došlo k podstatnému zhoršení finanční nebo majetkové situace Klienta oproti stavu v době uzavření Smlouvy nebo (iv) v případě, že povinnost Společnosti odmítnout čerpání Úvěru vyplyne z příslušných právních předpisů. Společnost zamítne žádost o čerpání peněžních prostředků rovněž tehdy, přesahuje-li požadovaná částka čerpání spolu s již čerpanými a nesplacenými peněžními prostředky Úvěrový limit. V případě, že Společnost schválí žádost Klienta o čerpání, oznámí to Klientovi prostřednictvím SMS zprávy nebo emailem. Neobdrží-li Klient zprávu, že žádost byla schválena do pěti (5) pracovních dnů od data žádosti o čerpání, žádost se považuje za zamítnutou.

8.5. **Úročení.** Úvěr je úročen úrokovou sazbou stanovenou ve Smlouvě. Změna úrokové sazby je možná za podmínek uvedených v čl. 8.6. Při výpočtu úroků se vychází ze skutečného počtu dnů v měsíci a z předpokladu, že rok má 365 dnů. Úroky z Úvěru se účtují ode dne poskytnutí Úvěru až do dne, který předchází dni celkového splacení Úvěru.

- 8.6. **Změna úrokové sazby.** Společnost je oprávněna zvýšit úrokovou sazbu sjednanou ve Smlouvě, a to maximálně o tolik procentních bodů, o kolik procentních bodů vzrostl ve srovnání se stavem ke dni uzavření Smlouvy (resp. ve srovnání se stavem ke dni účinnosti poslední změny úrokové sazby dle tohoto článku) kterýkoli z následujících ukazatelů:
- (a) sazba 1M PRIBOR (Prague InterBank Offered Rate), resp. sazba 3M PRIBOR vyhlášená Českou národní bankou (dále jen „ČNB“);
 - (b) repo sazba vyhlášená ČNB;
 - (c) lombardní sazba vyhlášená ČNB;
 - (d) diskontní sazba vyhlášená ČNB;
 - (e) míra povinných minimálních rezerv stanovená ČNB;
 - (f) roční míra inflace oproti minulému kalendářnímu roku publikovaná Českým statistickým úřadem; nebo
 - (g) jiný poměrný makroekonomický ukazatel vymezený ve Smlouvě.
- 8.7. Společnost informuje Klienta o změně úrokové sazby poskytnutých Úvěrů zejména prostřednictvím Účtu nejpozději třicet (30) dní před účinností změny úrokové sazby.
- 8.8. **Poplatky.** Za každé čerpání Úvěru je Klient povinen zaplatit Společnosti Poplatek za čerpání.
- 8.9. **Splácení.** Klient je povinen splácet Úvěr spolu s veškerými náklady Úvěru pravidelnými měsíčními splátkami ve výši odpovídající Minimálním splátkám, a to ve lhůtách uvedených ve Smlouvě. Vedle Smlouvy obsahuje veškeré potřebné údaje pro splácení Úvěru a veškerých nákladů Úvěru také Výpis, který je Klientovi k dispozici na Účtu ve formátu pdf. Každý Klient může přitom požádat, aby mu Společnost zaslala Výpis bezplatně na jeho osobní email. Neobdržení Výpisu nezbavuje Klienta povinnosti zaplatit veškeré dlužné částky v souladu se Smlouvou. Společnost si vyhrazuje právo odmítnout platbu, která nebude provedena prostřednictvím účtu vedeného na jméno Klienta nebo účtu, který není Bankovním účtem EU/EHP. Klient je povinen jako variabilní symbol platby prostřednictvím bankovního převodu vždy uvést číslo příslušného Výpisu. V případě, že tak Klient neučiní a Společnost z tohoto důvodu nebude schopná platbu identifikovat, bude Společnost považovat platbu za nejasnou a tedy neobdrženou, přičemž příslušné dluhy Klienta tím nezaniknou.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 9.1. Klient výslovně souhlasí se zpracováním svých osobních údajů Společností jako správcem osobních údajů. Osobní údaje zpracovává Společnost v souladu s Politikou ochrany osobních údajů zveřejněné na webové stránce.

10. ZMĚNY OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- 10.1. Pokud se změní zákony a jiné předpisy, podmínky na trzích finančních služeb, dojde ke změnám technologií nebo organizačních procesů, změnám z důvodu plnění zákonem stanovené povinnosti pro poskytovatele spotřebitelských úvěrů nebo s přihlédnutím k obchodní politice Společnosti, může Společnost tyto obchodní podmínky změnit, a to zejména v oblasti úpravy pravidel úročení, čerpání nebo splácení spotřebitelských úvěrů, změn a ukončení Smlouvy, zvláštních ujednání ve vztahu k jednotlivým produktům, a jiných ujednání, včetně ujednání upravujících Účet. Změnu těchto obchodních podmínek Společnost Klientovi oznámí

elektronicky, a to prostřednictvím Účtu, a to nejpozději dva (2) měsíce před nabytím její účinnosti. Pokud v této lhůtě Klient navrženou změnu písemně neodmítne, stává se nové znění obchodních podmínek závazné pro obě strany.

- 10.2. Pokud Klient se změnou obchodních podmínek nesouhlasí, má právo ji před datem nabytí účinnosti písemně odmítnout. V takovém případě se Smlouva bude i nadále řídit dosavadním zněním obchodních podmínek.

11. ZPĚTNÁ VAZBA A STÍŽNOSTI

- 11.1. V případě, že má zákazník jakékoli stížnosti, je oprávněn je podat přímo společnosti Ferratum pomocí kontaktních údajů uvedených ve zvláštních podmínkách nebo na webových stránkách. Stížnosti budou vyřízeny jednáním. Zákazník podá stížnost písemně (včetně e-mailu) a uvede v něm: (a) své jméno, příjmení, osobní identifikační kód, adresu místa bydliště a kontaktní údaje; b) datum podání stížnosti a c) povaha střetu, jeho nárok a jeho zdůvodnění. Zákazník přiloží kopie dokladů potvrzujících transakci a další doklady dokládající stížnost (pokud je to možné). Elektronicky podaná stížnost nevyžaduje podpis. Společnost Ferratum potvrdí přijetí stížnosti do dvou (2) pracovních dnů a poskytne zákazníkovi odpověď (e-mailem nebo poštou) do patnácti (15) pracovních dnů ode dne přijetí podání. Pokud není možné, aby společnost Ferratum odpověděla do patnácti (15) pracovních dnů, společnost Ferratum o tom neprodleně informuje zákazníka a uvede přiměřenou lhůtu, v níž bude odpověď poskytnuta, a důvod zpoždění. Pokud Ferratum odmítne žádost zákazníka, uvede důvody tohoto odmítnutí. Pokud společnost Ferratum neposkytne odpověď ve zde stanovené lhůtě, má se za to, že společnost Ferratum žádost zákazníka odmítla. Pro případné dotazy nebo připomínky nás prosím kontaktujte na email: customersupport@ferratumbank.com nebo poštou na adresu: Ferratum Bank p.l.c., ST Business Centre, 120 The Strand, Gzira, GZR 1027, Malta.
- 11.2. Pokud zákazník kontaktoval společnost Ferratum Bank p.l.c. ohledně stížnosti a není spokojen s jejím řešením, nebo pokud mezi zákazníkem a společností Ferratum Bank p.l.c. nebylo dosaženo žádné dohody, zákazník má možnost podat písemnou stížnost přímo na Finančního arbitra na Maltě na adrese: The Office of the Arbiter for Financial Services, First Floor, Pjazza San Kalcidonju Floriana FRN 1530, Malta nebo na www.financialarbiter.org.mt. Klient může také řešit spor, který má být vyřešen mimosoudním urovnáním prostřednictvím finančního arbitra v České republice v souladu s příslušnou právní úpravou.
- 11.3. Evropská komise rovněž stanovuje platformu pro online řešení sporů (on-line dispute resolution - ODR), která usnadňuje přístup k alternativnímu řešení sporů (Alternative Dispute Resolution - ADR). Platforma ODR umožňuje spotřebitelům podat svou stížnost prostřednictvím webové stránky, která předá stížnost odpovídajícímu subjektu pro alternativní řešení sporů. Další informace o platformě ODR naleznete na adrese: <http://ec.europa.eu/odr>.

12. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 12.1. Veškerá práva a povinnosti ze Smlouvy, včetně veškerých ujednání tvořících její nedílnou součást, se řídí právem České republiky.
- 12.2. Ujednání těchto obchodních podmínek, zejména čl. 6, jsou oddělitelná. Pokud by jakékoliv ujednání bylo kdykoliv prohlášeno za neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné, potom zbývající ujednání nebudou neplatností, neúčinností nebo nevynutitelností jiných ujednání stížena, a zůstanou v platnosti, účinná a vynutitelná.
- 12.3. Tyto obchodní podmínky vstupují v platnost a nabývají účinnosti dne 13.10.2020 a nahrazují „Obchodní podmínky společnosti Ferratum Bank p.l.c. ke spotřebitelskému úvěru poskytovanému spotřebitelům s trvalým pobytem v České republice“ účinné od 09.05.2019.