

OBCHODNÍ PODMÍNKY BANKY CREDITAS a.s. PRO PLATEBNÍ KARTY

ÚČINNÉ OD 1. 9. 2018

OBSAH

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | ÚVODNÍ USTANOVENÍ ÚVODNÍ USTANOVENÍ | 2 |
| 1.1 | Úvod | 2 |
| 1.2 | Vymezení pojmů a výkladová pravidla | 2 |
| 2 | PLATEBNÍ KARTY | 4 |
| 2.1 | Všeobecné informace | 4 |
| 2.2 | Vydání a obnova platební karty | 4 |
| 2.3 | PIN | 5 |
| 2.4 | Převzetí a aktivace platební karty | 6 |
| 2.5 | Používání platební karty | 7 |
| 2.6 | Změny platební karty | 10 |
| 2.7 | Zúčtování Platebních transakcí, výpisy | 10 |
| 2.8 | Ztráta/odcizení/zneužití platební karty a s tím související blokace platební karty | 10 |
| 2.9 | Blokace platební karty na základě žádosti z jiných důvodů, než jsou uvedeny v odst. 2.8 těchto OP | 11 |
| 2.10 | Blokace platební karty z podnětu Banky | 11 |
| 2.11 | Trvání Smlouvy PK | 12 |
| 2.12 | Virtuální karta | 12 |
| 2.13 | Platební nálepka (Sticker) | 13 |
| 2.14 | Reklamace a Neautorizované transakce | 13 |
| 3 | NABÍDKA PLATEBNÍCH KARET, ROZSAH FINANČNÍCH SLUŽEB A SAZEBNÍK POPLATKŮ | 14 |
| 4 | ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ | 14 |
| 4.1 | Zrušovací ustanovení | 14 |
| 4.2 | Přechodná ustanovení | 14 |
| 4.3 | Účinnost | 14 |

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Úvod

- 1.1.1 Tyto Obchodní podmínky pro platební karty (dále jen „**OP**“) vydává Banka v souladu s a v návaznosti na Všeobecné obchodní podmínky Banky (dále jen „**VOP**“) a uplatní se pro debetní karty poskytované Bankou podle pravidel Mastercard. Tyto OP představují Obchodní podmínky ve smyslu VOP.
- 1.1.2 Tyto OP stanovují další konkrétní pravidla a podmínky upravující vztahy mezi Bankou a Klientem související s platebními kartami, které jsou Platebními prostředky ve smyslu ZOPS. Skutečnosti týkající se platebních karet, které nejsou v těchto OP upravené, se řídí příslušnými ustanoveními VOP, Sdělení k platebním službám a provádění platebního styku (dále jen „**Sdělení**“), Občanského zákoníku a dalších souvisejících právních předpisů.
- 1.1.3 Tyto OP tvoří v souladu s § 1751 Občanského zákoníku na základě odkazu část obsahu každé Smlouvy uzavřené mezi Bankou a Majitelem účtu, na základě které je pro konkrétního Držitele karty vydaná platební karta (dále jen „**Smlouva PK**“), a tudíž jsou její nedílnou součástí. Majitel účtu a Držitel karty je povinen se s těmito OP seznámit a dodržovat je.
- 1.1.4 V případě, že Smlouva PK stanoví odlišně od těchto OP, má přednost dané ustanovení Smlouvy PK.

1.2 Vymezení pojmů a výkladová pravidla

- 1.2.1 Pokud z kontextu těchto OP nevyplývá něco jiného, mají pojmy s velkým počátečním písmenem či jiné pojmy používané v těchto OP, které se vztahují na jednotná i množná čísla těchto pojmů, nevyplývá-li z kontextu jinak, význam stanovený ve VOP nebo jinde v textu těchto OP nebo význam níže uvedený:

„**3D Secure**“ se rozumí služba pro bezpečnější platbu na Internetu platební kartou; tato služba umožňuje kromě ověření samotné platební karty i ověření identity Držitele karty (většinou prostřednictvím SMS kódu zaslaného během platby), což výrazně zvyšuje úroveň zabezpečení transakce a snižuje riziko zneužití platební karty; podmínkou pro použití této služby je, aby 3D Secure protokol podporovala jak platební karta, tak platební brána obchodníka. Platební brána obchodníků, kteří službu 3D Secure využívají, je označena logem Mastercard® SecureCode™;

„**autorizace**“ je proces, při kterém je vyžádán ze strany vydavatele platební karty určitý typ souhlasu držitele karty s provedením karetní transakce;

„**bankomatem**“ nebo „**ATM**“ se rozumí Automated-Teller-Machine, tj. peněžní automat který umožňuje výběr nebo vklad hotovosti platební kartou z Účtu nebo na Účet, ke kterému byla poskytnuta debetní karta;

„**bezkontaktní platbou**“ se rozumí každá platba u obchodníka uskutečněná platební kartou umožňující bezkontaktní platby na terminálech podporujících bezkontaktní technologii, která se provádí přiložením platební karty k terminálu; stanovený limit pro bezkontaktní platbu bez ověření Držitele platební karty (např. zadáním PIN) je v současné době stanoven v ČR na 500 Kč a může být kdykoliv změněn; bezkontaktní platba může být kdykoliv terminálem odmítnuta a místo ní vyžádána kontaktní platba se zadáním PIN;

„**Cash Back**“ se rozumí služba společnosti Mastercard pro Držitele platebních karet, v rámci které lze u obchodníků v České republice označených nálepkou Cash Back nebo Mastercard Cash Back v rámci platby kartou současně vybrat hotovost, jejíž maximální výše může být omezena;

„**Cash Advance**“ se rozumí služba pro Držitele platebních karet umožňující výplatu hotovosti prostřednictvím platební karty na přepážkách bank nebo směnárny, které tuto službu poskytují;

„**debetní kartou**“ se rozumí platební karta vydaná k Účtu, prostřednictvím které může Držitel karty disponovat s Peněžními prostředky na Účtu;

„**doplňkovou službou**“ se rozumí služba související přímo i nepřímo s používáním platební karty, kterou si může Klient zvolit dle aktuální nabídky Banky nad rámec služeb k platební kartě automaticky nastavených, a to při uzavření Smlouvy PK nebo kdykoli později v době platnosti platební karty, pokud to Banka umožňuje. Aktuální nabízené doplňkové služby jsou uvedeny v těchto OP, případně na Internetových stránkách.

„**Držitelem karty**“ se rozumí fyzická osoba, které Banka poskytla debetní kartu k Účtu vedenému na jméno Majitele účtu se souhlasem Majitele účtu na základě příslušné Smlouvy PK, případně Majitel účtu, jemuž byla na základě Smlouvy PK k jeho Účtu poskytnuta debetní karta. Držitelem karty se může stát pouze osoba řádně identifikovaná v souladu s VOP, starší 18 let;

„**Dynamic currency conversion**“ nebo „**DCC**“ se rozumí služba poskytovaná obchodníkem či provozovatelem bankomatu, který jejím prostřednictvím může nabídnout přepočítání částky karetní transakce na měnu zvolenou Držitelem karty;

„**embosovanou platební kartou**“ se rozumí platební karta, na které jsou viditelné personalizační údaje, které jsou zaznamenány reliéfním písmem (embossing);

„**Imprinterem**“ se rozumí mechanický snímač, který umožňuje bezhotovostní úhradu zboží a služeb u obchodníků a výběr hotovosti v jiných bankách a ve směnárnách, a to pouze embosovanou platební kartou z Účtu, ke kterému byla debetní karta poskytnuta;

„**Karetní linkou Banky**“ se rozumí telefonická linka Banky číslo **+420 267 197 018** určená pro trvalou blokadu platební karty z jakéhokoli důvodu uvedeného v těchto Podmínkách, která je v provozu 24 hod. denně;

„**karetní transakcí**“ se rozumí Platební transakce ve smyslu VOP provedená platební kartou, případně prostřednictvím

platební karty;

„**kontaktní platbou**“ se rozumí každá karetní transakce, při které dochází k fyzickému kontaktu platební karty s platebním terminálem, a to vložením platební karty do terminálu (u čipových terminálů), protáhnutím karty (u terminálů, které podporují pouze snímání magnetickým proužkem), případně i vložením platební karty do bankomatu, pokud to smysl ustanovení těchto OP umožňuje;

„**limitem platební karty**“ se rozumí maximální souhrnná částka hotovostních a bezhotovostních karetních transakcí povolená pro stanovené období. Celkový limit omezuje maximální částku čerpání platební kartou, je stanoven jako týdenní a skládá se z dílčích limitů stanovujících maximální částky pro jednotlivé typy transakcí; limity jsou uvedeny v tabulce Sazebníku v ustanovení 3.4 těchto OP;

„**Majitelem účtu**“ se rozumí osoba, na jejíž jméno vede Banka Účet;

„**Mastercard**“, „**MC**“ nebo „**karetní společnost**“ se rozumí společnost Mastercard® poskytující licenci pro vydávání a používání platebních karet; prostřednictvím MC je také zajištěno zúčtování karetních transakcí;

„**mezinárodní transakcí**“ se rozumí jakákoliv karetní transakce provedená v jiné měně než CZK, případně transakce v CZK měně, kterou karetní společnost vyhodnotí jako mezinárodní (pokud obchodník například působí nebo má vedený účet v zahraničí nebo splňuje jiné kritérium, na základě kterého je karetní transakce vyhodnocována jako mezinárodní); mezinárodní transakce jsou bez ohledu na původní měnu transakce vždy součástí mezinárodního zúčtování, v rámci kterého vždy probíhá přepočítání měny;

„**Mastercard MoneySend**“ se rozumí služba poskytovaná karetní asociací Mastercard umožňující finanční převod mezi dvěma subjekty prostřednictvím platební karty;

„**MO/TO transakcí**“ se rozumí Mail/Telephone Order, tj. karetní transakce bez fyzické přítomnosti platební karty (plastu), kdy platba prostřednictvím platební karty probíhá na dálku po telefonu nebo emailem, a k provedení karetní transakce stačí pouze předat údaje o platební kartě;

„**neembosovaná platební kartou**“ se rozumí platební karta, na které není použit záznam reliéfním písmem s tím, že personalizační údaje jsou na této platební kartě natištěny (indent);

„**obchodníkem**“ se pro tyto OP rozumí subjekt, případně jeho zaměstnanec, který za své zboží nebo služby umožňuje platit kartou nebo umožňuje prostřednictvím platební karty vyplácet peníze ve smyslu těchto OP;

„**PIN**“ se rozumí Personal Identification Number, tj. personalizovaný bezpečnostní prvek, čtyřmístné osobní tajné identifikační číslo používané výhradně k autorizaci karetních transakcí;

„**platbou**“ se rozumí pro účely těchto OP kontaktní i bezkontaktní platba u obchodníka, případně i výběr z bankomatu, pokud to smysl ustanovení těchto OP umožňuje, platba platební kartou v internetovém obchodě a prostřednictvím platební brány;

„**platební kartou**“ se rozumí mezinárodní Platební prostředek sloužící k bezhotovostní úhradě zboží a služeb nebo výběru hotovosti, u vybraných typů platebních karet též s rozhraním pro provedení bezkontaktní platby, obsahující symboly příslušné karetní společnosti a označení sítí uvedených zařízení, ve kterých lze platební kartu použít; platební karta se obvykle vydává v plastové formě, není-li Smlouvou stanoveno jinak; platební kartou se v rámci těchto OP rozumí i Virtuální karta, Sticker, případně jiný typ karty, nevyplývá-li z kontextu těchto OP nebo ze samotného charakteru typu platební karty jinak;

„**platební nálepkou**“ nebo pojmem „**Sticker**“ se rozumí typ platební karty sloužící pro bezkontaktní platby u obchodníka prostřednictvím POS, kterou je možno nalepit na hladkou plochu jiného předmětu a tento následně používat při provádění platby jeho pouhým přiblížením ke čtečce karet. Platební nálepkou je možno používat také při výběru peněz z bankomatu, pokud bankomat bezkontaktní výběr umožňuje; ustanovení těchto OP, týkající se platební karty, se přiměřeným způsobem uplatní i na Sticker, není-li v OP ustanovení týkající se přímo Stickerů.

„**POS**“ nebo také „**terminálem**“ se rozumí Point-Of-Sale, tj. elektronický pokladní terminál, který umožňuje prostřednictvím platební karty bezhotovostní úhradu zboží a služeb v obchodní síti a výběr hotovosti v jiných bankách a ve směnárnách;

„**typem platební karty**“ se rozumí platební karta s konkrétními parametry dle nabídky Banky. Aktuální nabízené typy platebních karet a specifikace jejich parametrů jsou uvedeny na Internetových stránkách, v příslušném Sazebníku, případně v těchto OP. Banka může vydávat i další typy platebních karet na základě individuální Smlouvy PK, jejich specifikace a podmínky jejich užívání se řídí těmito OP, pokud není Smlouvou PK stanoveno jinak;

„**Účtem**“ se rozumí Platební účet typu běžný účet vedený Bankou na jméno Majitele účtu v českých korunách (CZK);

„**Virtuální kartou**“ se rozumí mezinárodní Platební prostředek sloužící výhradně k platbám na internetu a k MO/TO transakcím; Virtuální karta se nevydává ve fyzické podobě; Držitel karty obdrží od Banky pouze informace potřebné k platbám bez fyzické přítomnosti platební karty, tj. šestnáctimístné číslo Virtuální karty, její platnost a CVC2 kód; ustanovení těchto OP týkající se platební karty se přiměřeným způsobem uplatní i na Virtuální kartu, není-li v nich výslovně uvedeno ve vztahu k Virtuálním kartám jinak;

1.2.2 Pojmy používané v těchto OP s velkým počátečním písmenem nebo jiné pojmy či slovní spojení používané v těchto OP, které nejsou definovány přímo v těchto OP, jsou definovány zejména ve VOP a dalších Smluvních dokumentech vydávaných Bankou.

1.2.3 Výkladová pravidla Smluvních dokumentů vydávaných Bankou, tj. zejména VOP, OP, Sdělení a Sazebníku, jsou stanovena

v odstavci 1.4 VOP.

2 PLATEBNÍ KARTY

2.1 Všeobecné informace

- 2.1.1 Debetní karta může být poskytnuta pouze k Účtu vedenému v českých korunách (CZK).
- 2.1.2 Debetní karta bude poskytnuta přímo Držiteli karty. Odpovědnost za kartu a karetní transakce dle těchto OP vzniká převzetím, respektive aktivací karty.
- 2.1.3 Držitelům karet vydává Banka platební karty dle aktuální nabídky Banky uvedené na Internetových stránkách, v příslušném Sazebníku, případně v těchto OP, jako Platební prostředek k Účtu, a to vždy na základě samostatné Smlouvy PK. Majitel účtu je povinen se podrobně seznámit se Smlouvou PK včetně Smluvních dokumentů, na které Smlouva PK odkazuje a tvoří tak její nedílnou součást, zejména s těmito OP, VOP, Sdělením a Sazebníkem, a jejich následnými aktualizovanými verzemi, které mu byly ze strany Banky předem poskytnuty v souladu se ZOPS, a je povinen ji dodržovat. Majitel účtu zmocňuje Držitele karty, odlišného od osoby Majitele účtu, k nakládání s Peněžními prostředky na jeho Účtu prostřednictvím platební karty. Každý Držitel karty může být držitelem pouze jedné platební karty jednoho typu k jednomu Účtu. Majitel účtu nese vždy plnou odpovědnost za porušení Smlouvy PK oprávněnými Držiteli karet, kterým byly debetní karty na základě Smlouvy PK poskytnuty. Majitel účtu zajistí, aby se Držitel vždy řádně seznámil s podmínkami pro používání platebních karet a s případnými následnými změnami.
- 2.1.4 Banka je povinna Majitele účtu, resp. Držitele karty, před poskytnutím služeb identifikovat. Držitel karty, jakožto oprávněný k nakládání s Peněžními prostředky na Účtu, musí být vždy identifikován, osobní identifikace Klienta může být v případě splnění daných podmínek nahrazena identifikací dálkovou či zprostředkovanou. Podrobnosti jsou stanoveny ve VOP.
- 2.1.5 Banka provádí na vrub Účtu zúčtování všech Platebních transakcí provedených debetními kartami poskytnutými k tomuto Účtu. Dále Banka provádí na vrub tohoto Účtu zúčtování všech poplatků za vedení platební karty a za ostatní operace či Finanční služby s ní související, případně za doplňkové služby ve výši dle kapitoly 3 těchto OP a Sazebníku účinného v den zúčtování poplatku, nebylo-li dohodnuto jinak, bez ohledu na to, zda se platební karta nachází ve stavu dočasně blokace, popř. byla-li platební karta aktivována, nebo zda Držitel karty platební kartu použil či nikoliv, a bez ohledu na to, zda byla automaticky vydaná platební karta Držitelem karty použita či nikoliv.
- 2.1.6 Banka má právo předávat Osobní údaje Majitelů účtů a Držitelů karet, které jí byly jako správci sděleny v souvislosti s platebními kartami, třetím stranám, jež na smluvním základě zabezpečují služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást platební karty (dále jen „**Poskytovatel služeb**“), za účelem jejich dalšího zpracování.
- 2.1.7 Majitel účtu a Držitel karty používáním platební karty souhlasí s tím, že Banka či Poskytovatel služeb mají právo informovat ostatní banky v ČR o zásadním porušení Smlouvy PK. Co je považováno za zásadní porušení Smlouvy PK určuje Banka. Majitel účtu a Držitel karty rovněž souhlasí, aby Banka či Poskytovatel služeb poskytovali karetní asociaci Mastercard informace týkající se platebních karet vydaných k Účtu (např. číslo platební karty, její platnost apod.).
- 2.1.8 Platební karty jsou vlastnictvím Banky a na Držitele karty přechází pouze právo jejich používání. Na poskytnutí debetní karty není právní nárok. Platební karty jsou vydávány zásadně na jméno Držitele karty a jsou nepřenosné na jinou osobu. Debetní karta bude poskytnuta k Účtu, který nevykazuje záporný zůstatek, žádný z Účtů Majitele účtu není blokován z důvodu exekuce a Majitel účtu plní i ostatní závazky vůči Bance. Banka má právo vyžádat si další informace o Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů.
- 2.1.9 Majitel účtu nebo Držitel karty pro komunikaci s Bankou týkající se platebních karet může využít zejména:
- a) jakoukoliv Pobočku;
 - b) Karetní linku Banky za účelem trvalé blokace platební karty z jakéhokoliv důvodu;
 - c) písemnou komunikaci prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, pokud to Banka umožňuje; jakékoliv písemnosti doručované Bance tímto způsobem musí být adresované do sídla Banky k rukám Oddělení provozního Back Office, přičemž podpis odesílatele musí být dle podpisového vzoru nebo musí být úředně ověřen, nebylo-li dohodnuto jinak;
 - d) služby Internetového bankovníctví Banky, pokud to Banka umožňuje; služby Internetového bankovníctví Banky se řídí samostatnou Smlouvou; pokud je daná služba nebo typ komunikace prostřednictvím služeb Internetového bankovníctví Bankou nabízena a v OP není výslovně uvedeno jinak, je tato komunikace rovnocenná komunikaci prostřednictvím Pobočky.
- 2.2 Vydání a obnova platební karty
- 2.2.1 O poskytnutí debetní karty může požádat Majitel účtu, případně jím Zmocněná osoba:
- a) osobně na Pobočce;
 - b) prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje, a jen sama pro sebe, jakožto Držitele karty;
 - c) nebo jiným způsobem, pokud to Banka umožňuje.
- 2.2.2 Smlouvu PK uzavírá Majitel účtu, případně jím Zmocněná osoba. Nebude-li dohodnuto jinak, Smlouva PK se uzavírá na Pobočce Banky nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví. Pokud Majitel účtu nebo Držitel karty podepsal dokumenty digitálně v souladu s OP pro Internetové bankovníctví, budou mu tyto dokumenty uloženy ze strany Banky

do jeho schránky zpráv Internetového bankovníctví. Majitel účtu je povinen Bance poskytnout úplné a pravdivé údaje s tím, že v opačném případě, tj. sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, nese Majitel účtu veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé Bance a vystavuje se kromě jiného i možnosti trestního postihu.

- 2.2.3 Platební karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce (včetně), pokud nebude platnost platební karty v souladu s těmito OP předčasně ukončena. Banka vydá Držiteli karty automaticky novou platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud se nerozhodne platnost platební karty neobnovit, o čemž bude Držitele karty předem informovat, a to buď telefonicky, nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.
- 2.2.4 Banka nemusí platební kartu obnovit v případě, že platební karta nebyla v posledních 12 měsících před koncem její platnosti použita. Při obnově platební karty bude Držiteli karty vydána platební karta s následnou platností. Původní platební karta nebude Bankou obnovena, pokud nebyla za celou dobu její platnosti aktivována (k tomu viz bod 2.4.4, 2.12.2 a 2.13.3 těchto OP). V případě, že původní platební karta nebude z jakéhokoliv důvodu obnovena, zanikají ke dni ukončení platnosti původní platební karty automaticky i závazky vyplývající ze Smlouvy PK, na základě které byla tato původní debetní karta poskytnuta. Zánikem závazků ze Smlouvy PK nezaniká právo Banky na poplatky, na které jí v souvislosti s poskytnutím původní debetní karty vznikl nárok.
- 2.2.5 Majitel účtu nebo Držitel karty může po vydání platební karty odmítnout automatickou obnovu platební karty, oznámí-li tuto skutečnost Bance osobně na Pobočce či písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, a to vše na příslušném formuláři k tomu určeném Bankou, nebo pokud to Banka umožňuje, prostřednictvím Internetového bankovníctví, nejpozději však 2 kalendářní měsíce před skončením její platnosti. Držitel karty může rovněž výše uvedenými způsoby požádat o předčasnou obnovu stávající platební karty (např. končí-li její platnost v době odjezdu do zahraničí), což však může učinit nejdříve 6 měsíců před ukončením platnosti stávající platební karty. Majitel účtu může odmítnout automatické vydání či předčasnou obnovu u všech platebních karet vydaných k jeho Účtu; Držitel karty pouze u platebních karet, které byly vydány na jeho jméno.
- 2.2.6 Banka má právo jednostranně rozhodnout (zejména z bezpečnostních, technických či obdobných, případně jiných důvodů) o ukončení vydávání určitého typu platební karty, změně funkčnosti typu platební karty, přechodu z určitého typu platební karty na jiný a o změně způsobu distribuce platebních karet. V tomto případě se uplatní postup uvedený v odstavci 1.9 VOP upravující změnu smluvního závazku na základě podnětu Banky.
- 2.2.7 Banka má též právo vydat Držiteli karty obnovenou platební kartu jiného typu, než jakého byla původní platební karta, nebo nahradit kartu stávajícího typu ještě v době její platnosti kartou jiného typu, a to z důvodu ukončení vydávání stávajícího typu platební karty nebo potřeby výměny stávajícího typu platební karty za jiný typ, případně z důvodu potřeby změny funkcí platební karty. Vydání obnovené karty či nahrazení karty v době její platnosti ve smyslu předchozí věty bude ujednáno v dodatku ke Smlouvě PK. Majitel Účtu musí seznámit Držitele karty s chystanou změnou a s obsahem dodatku ke Smlouvě PK. Pokud nebude Majitel účtu souhlasit s plánovanou změnou typu platební karty dle tohoto ustanovení, může být ze strany Banky vypovězena Smlouva PK dle podmínek stanovených v těchto OP.

2.3 PIN

- 2.3.1 PIN je vázán výhradně na Držitele karty a může být vydán pouze Držiteli karty; toto platí i v případě, pokud se Držitel karty odlišuje od osoby Majitele účtu.
- 2.3.2 PIN může být automaticky vygenerován systémem a zpřístupněn Držiteli karty v souvislosti s vydáním karty a/nebo může být nastaven Držitelem karty v Internetovém bankovníctví; v případě nastavení PIN v Internetovém bankovníctví je vhodné první transakci platební kartou provést v bankomatu se současným zadáním PIN, aby se tímto aktualizovala data na čipu platební karty.
- 2.3.3 Prostřednictvím Internetového bankovníctví si může svůj PIN zvolit pouze Držitel karty sám pro sebe, nemůže tak být zvolen (při prvotním nastavení) ani měněn (kdykoliv po prvním vygenerování PIN) Majitelem účtu, pokud je tento osobou odlišnou od Držitele karty.
- 2.3.4 Nebylo-li dohodnuto, že Zásilka s PIN si Držitel karty převezme oproti podpisu osobně na dohodnuté Pobočce, nebo pokud nebylo ve Smlouvě PK sjednáno, že si Držitel karty svůj PIN zvolí prostřednictvím svého Internetového bankovníctví a Zásilka s PIN tak nebude doručována, bude Zásilka s PIN (jak s PIN k nové platební kartě, tak s PIN opakovaně vydaným na žádost Držitele karty z důvodu jeho zapomenutí) zaslána Bankou Držiteli karty prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na dohodnutou adresu, a to doporučeným psaním do vlastních rukou. Poštou může být Zásilka s PIN zaslána pouze na adresu v ČR, pokud není po schválení Bankou udělena výjimka pro zaslání do zahraničí. Zásilka s PIN bude Bankou odeslána s dostatečným časovým odstupem po odeslání Zásilky s platební kartou, bude-li tato Držiteli karty také zasílána. Pokud bylo dohodnuto, že si Držitel karty vyzvedne Zásilku s PIN na stanovené Pobočce, je na této Pobočce Zásilka s PIN připravena pro Držitele karty k převzetí po dobu 90 kalendářních dnů ode dne jeho vydání. Nedojde-li do uvedené doby k jejímu převzetí Držitelem karty, bude Zásilka s PIN znehodnocena. Pokud se Zásilku s PIN zasílanou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nepodařilo z jakéhokoliv důvodu doručit a tato se vrátila Bance, bude Zásilka s PIN

Bankou, po marném uplynutí doby 90 kalendářních dnů k vyzvednutí, znehodnocena. Poté, co Držitel karty informuje Banku o tom, že Zásilku neobdržel, a tato se ani nevrátila Bance, Banka Držiteli karty vygeneruje nový PIN, pokud nebude Držitel karty upřednostňovat volbu PIN v Internetovém bankovníctví. O nové zaslání vrácené Zásilky může Držitel karty požádat též prostřednictvím příslušného formuláře.

- 2.3.5 Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost Zásilky s PIN, především bezpečnostní pole, ve které je PIN uvedeno, a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jeho ochranu. V případě jakéhokoli poškození uvedené Zásilky je Držitel karty povinen o tom informovat Banku. V případě, že si Držitel karty nepřebírá Zásilku s PIN osobně na Pobočce, je povinen si vyžádat od instituce, která Zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené Zásilky, a bezodkladně informovat o této skutečnosti Banku. V uvedených případech Banka vydá Držiteli karty zdarma nový PIN a novou platební kartu. Neinformuje-li Držitel karty o uvedeném Banku, resp. pokud jí nepředloží potvrzení o doručení poškozené Zásilky s PIN, účtuje si Banka za vydání nové platební karty a vygenerování nového PIN poplatek podle kapitoly 3 těchto OP.
- 2.3.6 Držitel karty je povinen zabránit prozrazení PIN. Je zakázáno zejména poznamenávat si PIN na platební kartu nebo jiný předmět (včetně mobilního telefonu, počítače nebo obdobného zařízení), především takový, který Držitel karty uchovává nebo nosí společně s platební kartou, nebo sdělovat PIN jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Držitel karty je povinen zamezit prozrazení PIN i při jeho zadávání na klávesnici, např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Porušení tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy PK a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškeré ztráty vzniklé z případných, Držitelem karty neautorizovaných, Platebních transakcí, a to až do okamžiku jejich oznámení Bance. Majitel účtu je povinen uhradit Bance částky všech Platebních transakcí, při kterých byl použit PIN, a všechny škody, které vznikly Bance jeho prozrazením.
- 2.3.7 V případě, že Držitel karty zapomene PIN, Banka může na jeho písemnou žádost:
- podanou osobně na Pobočce;
 - doručenou Bance prostřednictvím Internetového bankovníctví;
 - doručenou Bance prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na příslušném formuláři zpřístupněném na Internetových stránkách Banky,
- platný PIN opakovaně vydat. V tomto případě se obdobně uplatní ustanovení bodu 2.3.4 a 2.3.5 těchto OP. Poplatek za opakované vydání PIN je účtován podle kapitoly 3 těchto OP bez ohledu na to, zda Držitel karty Zásilku s opakovaně vydaným PIN převzal, či nikoliv.
- 2.3.8 Držitel karty má právo provést změnu PIN. Změnu PIN lze provést prostřednictvím jakéhokoliv bankomatu v ČR, který uvedenou službu umožňuje, nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví. Banka z bezpečnostních důvodů důrazně doporučuje, aby si Držitel karty pro PIN nevolil číselné údaje snadno zjistitelné a odvoditelné, např. část čísla platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození Držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků.
- 2.3.9 Je-li při karetní transakci ve 3 po sobě jdoucích pokusech zadán nesprávně PIN, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována pro karetní transakce v bankomatech a u obchodníků, u kterých je ověřován PIN. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky o nejbližší následující půlnoci z neděle na pondělí.

2.4 Převzetí a aktivace platební karty

- 2.4.1 Nebylo-li dohodnuto, že Zásilku s platební kartou si Držitel karty převezme oproti podpisu osobně na dohodnuté Pobočce, bude Zásilka s platební kartou zaslána Bankou Držiteli karty prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na dohodnutou adresu, a to obyčejným psaním. Poštou může být Zásilka s platební kartou zaslána pouze na adresu v ČR, pokud není po schválení Bankou udělena výjimka pro zaslání do zahraničí. Expresně vydané PK, o které bylo požádáno ve Smlouvě PK, je možno vyzvednout pouze osobně na dohodnuté Pobočce. Pokud bylo dohodnuto, že si Držitel karty vyzvedne Zásilku s platební kartou na stanovené Pobočce, je na této Pobočce Zásilka s platební kartou připravena pro Držitele karty k převzetí (aktivaci) po dobu 90 kalendářních dnů ode dne jejího vydání. Nedojde-li do uvedené doby k jejímu převzetí Držitelem karty, bude Zásilka s platební kartou znehodnocena a zrušena platnost platební karty. V případě, že je platební karta zasílána Držiteli karty prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, je Držitel karty povinen ji neprodleně po doručení aktivovat (způsob aktivace viz bod 2.4.4 a 2.13.3 těchto OP). Pokud se Zásilku s platební kartou zasílanou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nepodařilo z jakéhokoliv důvodu doručit a tato se vrátila Bance, bude tato vrácená Zásilka po marném uplynutí doby 90 kalendářních dnů k vyzvednutí Bankou znehodnocena a zrušena platnost předmětné platební karty. Zrušením platnosti platební karty automaticky zanikají ke dni ukončení platnosti platební karty i závazky ze Smlouvy PK, na základě které byla tato debetní karta poskytnuta. V případě, že Zásilka s platební kartou nebyla Držiteli karty doručena ani nebyla vrácena Bance a Držitel karty, případně Majitel účtu pro Držitele karty, požádá o opětovné zaslání platební karty prostřednictvím příslušného formuláře, Banka zašle Držiteli karty duplikát platební karty na dohodnutou adresu či Pobočku.
- 2.4.2 Zásilka s platební kartou bude vždy doručena Držiteli karty před doručením Zásilky s PIN. Držitel karty je povinen platební

kartu neprodleně po jejím převzetí podepsat v podpisovém proužku vhodnou černou nebo modrou propiskou nebo fixou tak, aby byl tento podpis čitelný po celou dobu platnosti platební karty.

2.4.3 Převzetím platební karty vzniká Držiteli karty právo na její používání po dobu její platnosti vyznačenou na platební kartě, pokud není platnost platební karty v souladu s těmito OP předčasně ukončena.

2.4.4 Platební karta se aktivuje:

- a) při převzetí Držitelem karty na dohodnuté Pobočce;
- b) zadáním PIN při kontaktní platbě u obchodníka;
- c) zadáním PIN při výběru jakékoliv částky z bankomatu;
- d) zadáním PIN při ověření disponibilního zůstatku nebo změně PIN prostřednictvím bankomatu;
- e) prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje, přičemž způsob uvedený ad. a), d) a e) umožní aktivovat platební kartu jen pro internetové a kontaktní platby. Způsob uvedený ad b) a c) aktivuje kartu i pro bezkontaktní platby.

Pokud je pro potvrzení transakce požadován PIN, může Držitel karty takovou transakci uskutečnit až po vygenerování PIN/zvolení PIN v Internetovém bankovníctví.

2.4.5 Virtuální karta se aktivuje:

- a) prostřednictvím Internetového bankovníctví;
- b) při jejím převzetí Držitelem karty na dohodnuté Pobočce.

2.4.6 Platební nálepka (Sticker) se aktivuje:

- a) na Pobočce,
 - b) prostřednictvím Internetového bankovníctví,
 - c) provedením platby u obchodníka se současným potvrzením kódem PIN,
 - d) výběrem z bankomatu se současným zadáním PIN (pokud bankomat bezkontaktní výběry podporuje).
- Při první platbě platební nálepkou je vždy třeba zadat PIN, pokud předtím nedošlo k aktivaci platební karty ad a) nebo b).

2.4.7 V případě, že Držitel karty platební kartu neaktivuje do 6 měsíců ode dne doručení PK, nebo platební kartu aktivuje, avšak následně ji nepoužije po dobu 12 měsíců a více, Banka může zrušit platnost platební karty. Zrušením platnosti platební karty automaticky zanikají i závazky ze Smlouvy PK. Majitel účtu může následně opětovně zažádat o vydání nové platební karty k Účtu dle podmínek uvedených v těchto OP.

2.5 Používání platební karty

2.5.1 Držitel karty je povinen ukládat platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před neoprávněným zásahem třetích osob, neposkytovat údaje o platební kartě prostřednictvím nezabezpečených kanálů, chránit ji před ztrátou, odcizením, zneužitím neoprávněnými osobami, před přímým působením magnetického pole, mechanickým a tepelným poškozením apod. Držitel karty je dále povinen pravidelně, po každém použití platební karty, minimálně však 1x denně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení platební karty. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neoprávněnému použití platební karty, je Držitel karty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit Bance prostřednictvím Karetní linky Banky. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy PK a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neoprávněnému použití platební karty) Bance.

2.5.2 Držitel karty je povinen zabránit prozrazení údajů o platební kartě, ke kterému může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejména internetové karetní transakce (tj. transakce bez fyzické přítomnosti platební karty).

2.5.3 Majitel účtu nese odpovědnost za všechny karetní transakce provedené platebními kartami navázanými na jeho Účet a je povinen uhradit případné škody způsobené Bance nesprávným použitím platební karty.

2.5.4 Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem Mastercard nebo stejným logem jako PK Držitele karty. Banka si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů karetních transakcí (především karetních transakcí bez fyzické přítomnosti platební karty – např. písemné poštovní, telefonické, tzv. MO/TO transakce), a to i v závislosti na typu platební karty. Banka má právo povolit pouze zabezpečené internetové karetní transakce.

2.5.5 Platební kartu lze dle jejího typu použít k bezhotovostním platbám u obchodníků realizovanému prostřednictvím elektronických pokladních terminálů, včetně POS, Imprinter nebo dohodnutých postupů pro platby u internetových obchodníků, k hotovostnímu výběru v síti bankomatů, případně k dalším Platebním transakcím realizovaným v síti bankomatů a dále k výplatě hotovosti na přepážkách směnárěn jiných bank (Cash Advance), k výplatě hotovosti přímo na pokladnách vybraných obchodníků (Cash Back).

2.5.6 Vybrané typy platebních karet lze využít k bezhotovostním platbám u obchodníků bez zadání PIN přiložením platební karty

k platebnímu terminálu podporujícímu bezkontaktní platby.

- 2.5.7 Službu Cash Back poskytují pouze obchodníci, kteří nesou označení služby „Cash Back“. Podmínkou pro použití služby Cash Back je bezhotovostní platba platební kartou. Součet bezhotovostní platby a služby Cash Back nesmí překročit stanovený týdenní limit platební karty pro obchodníky. Obchodník má právo službu typu Cash Back odmítnout, a to i bez udání důvodu. Banka neposkytuje službu Cash Back mimo území ČR.
- 2.5.8 Banka umožňuje přijímat platby na platební karty prostřednictvím služby Mastercard MoneySend. Platba může být přijata na platební kartu, která je platná, není blokována a má povoleny platby přes internet, případně telefon, zabezpečené službou 3D Secure. Platby přijaté prostřednictvím platební karty podléhají kontrolám dle předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Pro přepočítání měn se i v tomto případě použijí ustanovení těchto OP o zúčtování plateb.
- 2.5.9 V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití platební karty nebo platebního terminálu či bankomatu ze strany Držitele karty (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržování peněz, nainstalování skimmovacího – skenovacího zařízení na bankomatu apod.) nebo přítomnosti podezřelých osob v blízkosti bankomatu, jejich snahy o zasahování do prováděné Platební transakce, je povinností Držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně Banku a zároveň Policii ČR.
- 2.5.10 Platební karta nesmí být použita k Platebním transakcím, které by byly v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v místě provedení Platební transakce. Za porušení této povinnosti nese plnou odpovědnost Držitel karty, resp. Majitel účtu, a to včetně odpovědnosti za případné škody a sankce.
- 2.5.11 Mezi Bankou a Majitelem účtu/Držitelem karty jsou v rámci aplikace pro bankomaty a obchodníky dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty s provedením karetní transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby, a to při:
- karetních transakcích na bankomatu: zadání PIN;
 - bezhotovostních a hotovostních (Cash Back) karetních transakcích u obchodníků: zadání PIN nebo vlastnoruční podpis Držitele karty, případně kombinace obou metod dle typu platební karty;
 - bezkontaktních karetních transakcích: přiložení platební karty k platebnímu terminálu, případně přiložením platební karty k terminálu a zadáním PIN; bezkontaktní platba může být odmítnuta a vyžádána kontaktní platba;
 - zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla platební karty, zadání platnosti platební karty a ochranného trojčíslí platební karty Card Verification Code (CVC2) a zadání 3D Secure kódu odeslaného Bankou prostřednictvím SMS zprávy na dohodnuté číslo mobilního telefonu Držitele karty; Držitel karty je povinen chránit jednorázové 3D Secure heslo za účelem zabránění zneužití platební karty; Banka neodpovídá za ochranu obsahu odeslaných jednorázových SMS hesel pro 3D Secure transakce v případě neoprávněného přístupu třetí osoby v průběhu jejich přenosu nebo po jejich doručení;
 - ostatních platbách bez přítomnosti platební karty: zadání čísla platební karty, zadání platnosti platební karty a ochranného trojčíslí platební karty - Card Verification Code (CVC2).
- 2.5.12 Karetní transakci, která byla autorizována Držitelem karty (např. zadáním PIN), nelze odvolat. Nelze odvolat ani již zaúčtovanou karetní transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může Držitel karty podat osobně na Pobočce nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb či prostřednictvím e-mailu reklamaci, a to na příslušném formuláři určeném Bankou, který je zpřístupněn na Internetových stránkách Banky.
- 2.5.13 Při použití platební karty u obchodníků, mají tito právo ověřit (autorizovat) karetní transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas Banky nebo jí pověřené třetí strany. Obchodník může požadovat v zájmu ochrany Držitele karty prokázání jeho totožnosti a na základě výsledku autorizace případně platební kartu zadržet, před zraky Držitele karty ji znehodnotit a vydat Držiteli karty potvrzení o zadržení platební karty.
- 2.5.14 Banka neodpovídá za odmítnutí karetních transakcí, stanovení minimálního limitu pro karetní transakce či neposkytnutí služeb ze strany obchodníka, a za případné škody způsobené Držitelům karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu Banky nebo jejich partnerů (jedná se o zásahy vyšší moci a dále např. o přerušení dodávky energie, poruchu strojů a zařízení systémů zpracování dat, přenosových linek, stávků apod.). Banka rovněž neodpovídá za to, že obchodník nebo pobočka jiné banky nepřijmou platební kartu k provedení karetní transakce. Banka neodpovídá za vady zboží a služeb zaplacených Držitelem karty prostřednictvím platební karty. Držitel karty reklamace a stížnosti na uvedené uplatňuje na příslušném prodejním místě, kde nákupy uskutečnil.
- 2.5.15 V souvislosti s karetní platební transakcí, k níž dává Platební příkaz Příjemce nebo Plátce prostřednictvím Příjemce a jejíž částka není v době, kdy k ní dává plátce souhlas, známa, může Banka blokovat peněžní prostředky na Účtu Klienta, který je v postavení Plátce, jen se souhlasem Klienta. Souhlas Klienta musí být udělen k přesné částce Peněžních prostředků, které mají být blokovány. Banka zruší blokaci Peněžních prostředků ihned po přijetí Platebního příkazu k související Karetní transakci.

- 2.5.16 Držitel karty má právo provádět karetní transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně však do výše Disponibilního zůstatku na Účtu, do kterého je nutno započítávat veškeré karetní transakce, včetně těch, o kterých se Banka doví s časovou prodlevou.
- 2.5.17 Majitel účtu, respektive jeho zástupce může v rámci Smlouvy PK nastavit limity pro platby platební kartou, může tak učinit také prostřednictvím Internetového bankovníctví ve vztahu ke všem platebním kartám navázaným na jeho Účet.
- 2.5.18 Limity mohou být při založení platební karty nastaveny do maximální výše týdenních limitů uvedených v příslušném Sazebníku a také na Internetových stránkách. Limity mohou být následně Majitelem účtu či Držitelem karty prostřednictvím jeho Internetového bankovníctví v rámci těchto zveřejněných limitů měněny. Držitel karty může měnit limity v rámci defaultních limitů pro daný typ karty, jaká byla vydána na jeho jméno.
- 2.5.19 O navýšení a snížení limitu platební karty v rámci vyhlášených maximálních limitů pro daný typ platební karty může Banku požádat Majitel účtu, respektive Držitel karty. Majitel účtu tak může učinit ve vztahu k jakékoliv debetní kartě poskytnuté k jeho Účtu, Držitel karty pouze ve vztahu k jeho platební kartě. O změnu limitu lze požádat osobně na jakékoliv Pobočce nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na příslušném formuláři k tomu určeném Bankou nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví. V případě žádosti podané na Pobočce nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví je změna provedena neprodleně. V případě žádosti zaslané poštou je změna limitů provedena nejpozději následující Obchodní den po doručení zásilky Bance.
- 2.5.20 Navýšení limitu platební karty nad vyhlášené limity pro daný typ platební karty je podmíněno souhlasem Banky. Žádost musí být podána osobně na Pobočce nebo zaslána písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. O schválení či neschválení žádosti Bankou bude klient vyrozuměn. Na schválení navýšení limitu Bankou není právní nárok.
- 2.5.21 Banka může také z důvodu bezpečnosti platební karty omezit určité způsoby jejího použití Držitelem karty, např. omezit počet provedení bezkontaktních plateb platební kartou do určité souhrnné výše za určité období.
- 2.5.22 Vzhledem ke skutečnosti, že karetní transakce jsou zúčtovány s časovou prodlevou (viz bod 2.7.1 těchto OP), je Držitel karty povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky Platebních transakcí provedených prostřednictvím platební karty a zabránit přečerpání Disponibilního zůstatku Účtu. Disponibilním zůstatkem na Účtu se přitom pro účely těchto OP rozumí skutečný zůstatek Peněžních prostředků Majitele účtu na Účtu, bez ohledu na Disponibilní zůstatek zobrazovaný Bankou, ve kterém ještě nemusí být zúčtovány všechny karetní transakce provedené prostřednictvím platební karty. Banka je oprávněna od okamžiku provedení Platební transakce platební kartou do okamžiku zúčtování této Platební transakce blokovat na Účtu Peněžní prostředky odpovídající výši provedené Platební transakce a snížit o tuto částku Disponibilní zůstatek na Účtu. Blokována částka může být rozdílná od konečné výše karetní transakce, která bude Bankou finálně zaúčtována (např. z důvodu kurzovního rozdílu). K uvolnění blokové částky dochází obvykle automaticky zaúčtováním karetní transakce, nejpozději však do 30 dnů.
- 2.5.23 Majitel účtu nese odpovědnost za všechny karetní transakce bez ohledu na výši limitu platební karty, a je povinen uhradit škody způsobené Bance nesprávným použitím platební karty, resp. za případné přečerpání Disponibilního zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné Smlouvy o účtu, na základě které je Bankou veden pro Majitele účtu Účet. Pokud k úhradě těchto škod Majitel účtu nezabezpečí včas a v dostatečné výši Peněžní prostředky na Účtu, může Banka započítat pohledávky z těchto škod za Majitelem účtu proti pohledávkám Majiteli účtu za Bankou a provést inkaso z kteréhokoliv z jeho Účtů vedených Bankou, případně z více Účtů, a to i do nepovoleného debetu a použít tyto Peněžní prostředky k úhradě pohledávek Banky za Majitelem účtu vyplývajících z těchto škod.
- 2.5.24 Banka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat platební kartu nebo dočasně či trvale omezit její platnost - zablokovat (jedná se zejména o porušení smluvních podmínek a podezření z podvodného jednání). V tomto případě bude Banka Držitele karty neprodleně telefonicky nebo jiným vhodným způsobem informovat a dohodne se s ním na dalším postupu. Současně s trvalým omezením platnosti platební karty („**blokace**“) může dojít k jejímu zadržení. Banka nenes odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasné či trvalé blokace platební karty nebo v důsledku zrušení práva používat platební kartu.
- 2.5.25 V případě zadržení platební karty bankomatem je Držitel karty povinen požádat ihned Banku prostřednictvím Karetní linky Banky o trvalou blokaci takto zadržené platební karty.
- 2.5.26 Majitel účtu je povinen zajistit, aby byla platební karta při zániku závazků ze Smlouvy PK, na základě které byla vydána, znehodnocena přestřiháním přes magnetický proužek a čip tak, aby se zabránilo jejímu případnému zneužití. Obdobným způsobem musí být platební karta znehodnocena i v případě jejího poškození či nefunkčnosti. Držitel karty při převzetí nové automaticky obnovené platební karty je povinen původní platební kartu znehodnotit rovněž výše uvedeným způsobem. Majitel účtu nese odpovědnost za všechny platební karty navázané na jeho Účet, které nebyly v uvedených případech znehodnoceny požadovaným způsobem.
- 2.5.27 V případě trvalé blokace platební karty z jakéhokoliv důvodu uvedeného v těchto OP či Smlouvě PK zanikají, nebylo-li dohodnuto jinak nebo nevyplývá-li z kontextu těchto OP něco jiného, automaticky i závazky vyplývající ze Smlouvy PK, na základě které byla tato debetní karta poskytnuta, pokud nebyla trvale zablokována právě z důvodu zániku těchto závazků

ze Smlouvy PK na základě jiného příslušného právního jednání učiněného některou ze smluvních stran. Zánikem závazků ze Smlouvy PK nezaniká právo Banky na poplatky, na které jí v souvislosti s debetní kartou poskytnutou na jejím základě vznikl nárok.

2.6 Změny platební karty

- 2.6.1 Majitel účtu je povinen bez zbytečného odkladu hlásit Bance osobně na Pobočce nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, případně prostřednictvím Internetového bankovníctví, veškeré změny údajů, které se týkají debetních karet poskytnutých k jeho Účtům, včetně údajů o Držiteli karet, jež byly poskytnuty Bance v souvislosti s vydáním uvedených platebních karet (např. změny adresy, příjmení, čísla telefonu). Obdobnou povinnost má i Držitel karty ve vztahu ke své platební kartě. Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.
- 2.6.2 Majitel účtu má právo písemně požádat o změny k jakékoliv již vydané platební kartě k jeho Účtu, a to osobně na Pobočce nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na formuláři k tomu určeném Bankou, případně prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje. Držitel karty má obdobné právo jako Majitel účtu ve vztahu ke své platební kartě, pokud nejde o změnu, o kterou je oprávněn žádat pouze Majitel účtu.

2.7 Zúčtování Platebních transakcí, výpisy

- 2.7.1 O zúčtování Platebních transakcí provedených prostřednictvím platební karty je Majitel účtu informován výpisem z účtu vystaveným Bankou k Účtu, ke kterému byla debetní karta poskytnuta. Karetní transakce jsou zúčtovávány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla platební karty, místa, data karetní transakce, částky a měny karetní transakce s tím, že k zúčtování karetních transakcí dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou od data provedení karetní transakce. Veškeré karetní transakce Banka zúčtuje nejpozději do konce následujícího Obchodního dne po okamžiku přijetí Platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jejich provedení. Případně-li okamžik přijetí Platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou Banky, platí, že Platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby Banky. Banka uschovává v souladu s příslušnými právními předpisy po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb. Majitel účtu a Držitel karty jsou povinni pravidelně průběžně kontrolovat karetní transakce, a to bez zbytečného prodlení, případně i s využitím Internetového bankovníctví Banky, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
- 2.7.2 Zúčtování Platebních transakcí probíhá v Obchodních dnech na základě dat obdržených z Mastercard, přičemž dohodnutými zúčtovacími měnami jsou CZK a EUR. Banka má povinnost zaúčtovat veškeré karetní transakce, které byly bankou obchodníka zaslány k zúčtování. Banka nemá možnost ovlivnit dobu mezi provedením transakce a jejím odepsáním z Účtu a zahrnutí konkrétní transakce do mezinárodního (EUR) či tuzemského zúčtování (CZK).
- 2.7.3 Karetní transakce Banka zaúčtuje v měně, ve které je veden účet Klienta (CZK), čímž není vyloučená současná konverze měny v případě zahrnutí transakce do mezinárodního zúčtování.
- 2.7.4 V rámci tuzemského zúčtování dochází k zúčtování karetní transakce provedené v měně CZK přímo v měně CZK. Pokud je však platba v měně CZK do Banky doručena jako součást mezinárodního zúčtování (např. s ohledem na region působnosti daného obchodníka), jde o mezinárodní transakci a probíhá zde přepočtení měny.
- 2.7.5 Při zúčtování karetní transakce provedené v jiné měně, než je CZK, případně v měně CZK, která je však součástí mezinárodního zúčtování (mezinárodní transakce), karetní společnost zasílá Bance částku přepočtenou kurzem karetní společnosti na měnu EUR, přičemž při přepočtu měny EUR na měnu Účtu (CZK) použije Banka svůj devizový kurz platný v okamžiku zaúčtování Platební transakce na Účet Majitele účtu. Historie kurzovního lístku Banky je k dispozici na Internetových stránkách Banky.
- 2.7.6 Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování karetních transakcí včetně mezinárodního zúčtování. Při zúčtování Platebních transakcí zahrnutých ze strany Mastercard do mezinárodního zúčtování nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení karetní transakce a dnem zúčtování karetní transakce. Kurzový rozdíl může v případě mezinárodní transakce vzniknout také na základě přepočtu platby do zúčtovací měny karetní společnosti, tj. EUR, ve které se provádí vzájemné zúčtování mezinárodních transakcí s Bankou. V případě, že je k již provedené debetní Platební transakci uskutečněna Platební transakce kreditní, a to z podnětu jiné banky než Banky či obchodníkem, které zpracovává jiná banka než Banka, Banka nenesie odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupu mezi prezentováním debetní a kreditní Platební transakce.
- 2.7.7 Pokud při provedení karetní transakce Držitel karty využije služby Dynamic Currency Conversion, pak je přepočtení provedeno přímo obchodníkem nebo provozovatelem bankomatu za použití jeho kurzu (kurz a přepočtená částka do sjednané měny jsou uvedeny na stvrzence). Držitel karty svým souhlasem s provedením karetní transakce stvrzuje, že byl seznámen a souhlasí s použitým kurzem, případnými poplatky účtovanými za karetní transakci a konečnou částkou ve zvolené měně, a to nezávisle na měně, v níž byla částka karetní transakce původně stanovena. Případný kurzový rozdíl oproti kurzu Banky nelze reklamovat.

2.8 Ztráta/odcizení/zneužití platební karty a s tím související blokáce platební karty

- 2.8.1 Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen informovat Banku o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty, či prozrazení

PIN nebo 3D Secure kódu, a to ihned poté, co uvedenou skutečnost zjistil nebo mohl zjistit s tím, že jedná-li se o podezření na zneužití platební karty, je povinen uvedené skutečnosti hlásit i Policii ČR. Pokud bylo hlášeno zneužití čísla platební karty, je Držitel karty povinen platební kartu neprodleně odevzdat Bance. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty) podává Držitel karty, resp. Majitel účtu, primárně telefonicky na Karetní lince Banky, případně osobně na jakémkoliv Pobočce Banky. Hlášení ztráty nebo odcizení platební karty může podat kromě Majitele účtu a Držitele karty i třetí osoba (uvedení dále jen společně „Hlásící osoba“). Kromě výše uvedeného postupu mohou navíc Majitel účtu i Držitel karty sami provést trvalou blokadu platební karty prostřednictvím Internetového bankovníctví.

- 2.8.2 Hlásící osoba informuje Banku o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení platební karty a nezná-li číslo platební karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné Držitele karty a platební kartu identifikovat (např. číslo účtu, rodné číslo). Banka může telefonické hlášení nahrávat.
- 2.8.3 Každá platební karta hlášena jako ztracená, odcizená nebo zneužitá je z bezpečnostních důvodů trvale zablokována. Trvalou blokadu platební karty nelze zrušit. Banka nenes odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalé blokace platební karty.
- 2.8.4 Odpovědnost Majitele účtu za karetní transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí ihned po oznámení podle bodu 2.8.1 těchto OP. Banka však v žádném případě nenes odpovědnost za případné škody vzniklé při Platebních transakcích platebními kartami, při kterých byl použit PIN nebo při kterých Držitel karty jednal podvodně.
- 2.8.5 Pokud Držitel karty, resp. Majitel účtu, získá platební kartu zpět poté, co byla Bance nahlášena ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo zneužití platební karty, nesmí být platební karta dále používána a musí být vrácena Bance, případně znehodnocena přestřížením přes magnetický proužek a čip.
- 2.8.6 Držitel karty může požádat Banku o písemné potvrzení, že ztráta/krádež/zneužití jeho platební karty byly Bance nahlášeny, může tak učinit max. do 18 měsíců po nahlášení podle bodu 2.8.1 těchto OP.
- 2.8.7 V případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platební karty informuje o tomto Banka Klienta způsobem uvedeným ve VOP.

2.9 Blokadu platební karty na základě žádosti z jiných důvodů, než jsou uvedeny v odst. 2.8 těchto OP

- 2.9.1 Držitel karty nebo Majitel účtu může požádat o dočasnou nebo trvalou blokadu platební karty i z jiných důvodů, než je ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo podezření ze zneužití platební karty. O trvalou blokadu platební karty z těchto jiných důvodů může Držitel karty nebo Majitel účtu žádat osobně na jakémkoliv Pobočce nebo telefonicky na Karetní lince Banky nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud toto Banka umožňuje. O dočasnou blokadu platební karty z těchto jiných důvodů může Držitel karty nebo Majitel účtu žádat osobně na jakémkoliv Pobočce nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud toto Banka umožňuje. Majitel účtu může požádat o blokadu všech platebních karet navázaných na jeho Účet, Držitel karty pouze o blokadu platební karty vydané na jeho jméno. Banka nenes odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalé či dočasné blokace platební karty.
- 2.9.2 Za škody způsobené případným zneužitím platební karty, která byla dočasně nebo trvale blokována, přejímá Banka odpovědnost neprodleně po předložení žádosti o blokadu platební karty. Účinnost dočasné blokace platební karty se vztahuje pouze na autorizované karetní transakce, a pouze za tyto karetní transakce Banka přebírá odpovědnost ve smyslu výše uvedeného.
- 2.9.3 Požádat o zrušení dočasné blokace platební karty může osoba, která o dočasnou blokadu požádala, dále Majitel účtu nebo Zmocněná osoba, pokud nebyla platební karta zablokována z rozhodnutí Banky, a to osobně na Pobočce nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje. Platební karta je aktivní nejpozději 3. Obchodní den po obdržení uvedené žádosti. Trvalou blokadu platební karty již není možné odvolat.
- 2.9.4 Majitel účtu může písemně odvolat zmocnění (dispozici), které udělil Držiteli karty k disponování s Peněžními prostředky na jeho Účtu prostřednictvím platební karty. V tomto případě je Majitel účtu povinen zajistit, aby Držitel karty v den odvolání tohoto zmocnění svou platební kartu Bance vrátil. V případě, že tak Držitel karty neučiní, je on nebo Majitel účtu povinen požádat o trvalou blokadu této platební karty a následně znehodnotit platební kartu jejím přestřížením přes magnetický proužek a čip. Odvolání uvedeného zmocnění nezbujuje Majitele účtu odpovědnosti za karetní transakce provedené touto platební kartou do doby vrácení předmětné platební karty Bance nebo do doby jejího trvalého zablokování.
- 2.9.5 V případě úmrtí Majitele účtu může dojít k trvalé blokadu platebních karet jednotlivých Držitelů karet, a to v souladu s tím, jak Majitel účtu za svého života stanovil a sdělil Bance osobně na jakémkoliv Pobočce nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na formuláři k tomu určeném Bance, případně prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje. Banka nenes odpovědnost za případné škody, které vzniknou Držiteli karty v důsledku trvalé blokace platební karty.

2.10 Blokadu platební karty z podnětu Banky

- 2.10.1 Banka může omezit platnost platební karty nebo možnost provádění Platebních transakcí bez fyzické přítomnosti karty,

dočasně či trvale, z následujících důvodů:

- a) bezpečnosti platební karty, zejména při podezření na její neoprávněné či podvodné použití (získá-li Banka od karetní společnosti, resp. z jiné banky nebo z jiného důvěryhodného zdroje informaci o možném ohrožení a zneužití platební karty), vyčerpání pokusů pro zadání PIN v souladu s ustanovením 2.3.9 těchto OP;
 - b) významného zvýšení rizika neschopnosti splácení úvěru ze strany Majitele účtu – Držitele karty, pokud jej lze čerpat prostřednictvím platební karty.
- 2.10.2 V souvislosti s trvalou blokadou platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení.
- 2.10.3 Před zablokováním platební karty nebo není-li to možné, tak okamžitě poté, bude Banka informovat Držitele karty telefonicky o této blokadě a jejím důvodu a dohodne se s ním na případném dalším postupu. Tato povinnost neplatí v případě, že by poskytnutí této informace mohlo zmařit účel blokace platební karty nebo to bylo v rozporu s jinými právními předpisy. Banka nenes odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasné či trvalé blokace platební karty nebo v důsledku zrušení práva používat platební kartu.
- 2.10.4 Jakmile pomínou důvody blokace platební karty, zavazuje se Banka bezodkladně dočasnou blokadou platební karty zrušit nebo jako náhradu za tuto platební kartu v případě trvalé blokace vydat na základě nové Smlouvy o platební kartě Držiteli karty novou platební kartu s odlišným číslem a novým PIN, a to bez poplatku.

2.11 Trvání Smlouvy PK

- 2.11.1 Nebude-li dohodnuto jinak, Smlouva PK se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu poslední smluvní stranou. Majitel účtu však jejím podpisem bere na vědomí a souhlasí s tím, že Banka může poskytnutí debetní karty na základě Smlouvy PK i po nabytí její účinnosti zamítnout. Pokud Banka poskytnutí debetní karty zamítne, bude Majitele účtu o této skutečnosti neprodleně informovat, a to buď telefonicky, nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, přičemž důvody zamítnutí mu nemusí sdělit. V takovémto případě budou závazky ze Smlouvy PK automaticky ukončeny.
- 2.11.2 Banka i Majitel účtu mohou závazky ze Smlouvy PK kdykoliv písemně vypovědět. Uplynutím příslušné výpovědní doby budou závazky ze Smlouvy PK ukončeny. Závazky ze Smlouvy PK mohou být ukončeny i na základě existence jiných právních skutečností či učinění jiných právních jednání, než je podání výpovědi Smlouvy PK, jež jsou specifikovány výše v těchto OP (např. z důvodu trvalé blokace platební karty z jakéhokoliv důvodu).
- 2.11.3 Majitel Účtu má právo zrušit kteroukoliv platební kartu navázanou na jeho Účet a vypovědět závazky ze Smlouvy PK k této kartě. Platební karta nesmí být dále používána a musí být vrácena Bance, případně znehodnocena přestřížením přes magnetický proužek a čip. Banka zajistí trvalou blokadu takové platební karty.
- 2.11.4 Vypovídá-li závazky ze Smlouvy PK Majitel účtu, je jeho výpověď účinná dnem jejího doručení Bance.
- 2.11.5 Vypovídá-li Majitel účtu závazky ze Smlouvy, na základě které vede Banka Účet, k němuž byla poskytnuta debetní karta, jedná se automaticky taktéž o výpověď závazků ze Smlouvy PK. Taková výpověď závazků ze Smlouvy PK je účinná ke dni účinnosti výpovědi závazků ze Smlouvy, na základě které vede Banka Účet, k němuž byla poskytnuta debetní karta.
- 2.11.6 Vypovídá-li závazky ze Smlouvy PK Banka, činí výpovědní doba 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Majiteli účtu doručena výpověď. Pro případ doručování výpovědi ze strany Banky Majiteli účtu prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb platí, že výpověď je považována za doručenu 3. Obchodní den po jejím odeslání, a to bez ohledu na to, o jaký typ Zásilky šlo.
- 2.11.7 Banka má právo odstoupit od Smlouvy PK s účinností ke dni doručení odstoupení Majiteli účtu v případě, že je platební karta používána v hrubém rozporu se Smlouvou PK. Tím budou závazky ze Smlouvy PK ukončeny. Pro případ doručování tohoto odstoupení se obdobně uplatní fikce doručení uvedená v bodě 2.11.6 těchto OP. V případě odstoupení od Smlouvy PK ze strany Banky, může Banka ke dni účinnosti tohoto odstoupení platební kartu trvale zablokovat, o čemž bude Držitel karty neprodleně telefonicky vyrozuměn.
- 2.11.8 Závazky ze Smlouvy PK budou automaticky ukončeny i v případě, že budou z jakéhokoliv důvodu ukončeny závazky ze Smlouvy, na základě které vedla Banka Účet, k němuž byla poskytnuta debetní karta.
- 2.11.9 V případě, že nastanou okolnosti, pro které je Banka oprávněna vypovědět či odstoupit od Rámcové smlouvy o Základním platebním účtu, na kterou je navázána Smlouva PK, pak může vypovědět či odstoupit i od Smlouvy PK. Důvody vypovězení či odstoupení od Rámcové smlouvy o Základním platebním účtu jsou stanoveny v OP pro Základní platební účet.

2.12 Virtuální karta

- 2.12.1 Nebylo-li dohodnuto, že Zásilku s Virtuální kartou si Držitel karty převezme oproti podpisu na dohodnuté Pobočce, bude Zásilka s Virtuální kartou zaslána Bankou Držiteli karty prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na dohodnutou adresu v ČR (pokud není Bankou schválena výjimka pro zaslání do zahraničí), a to doporučeným psaním do vlastních rukou. V případě, že je Virtuální karta zasílána Držiteli karty prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, je Držitel karty povinen ji neprodleně po doručení aktivovat (způsob aktivace viz bod 2.12.2 těchto OP). Pokud bylo dohodnuto, že si Držitel karty vyzvedne Zásilku s Virtuální kartou na stanovené Pobočce, je na této Pobočce Zásilka s Virtuální kartou připravena pro Držitele karty k převzetí po dobu 90 kalendářních dnů ode dne jeho vydání. Nedojde-li do uvedené doby

k jejímu převzetí Držitelem karty, bude Zásilka s Virtuální kartou Bankou znehodnocena a zrušena platnost Virtuální karty. Pokud se Zásilku s Virtuální kartou zasílanou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nepodařilo z jakéhokoliv důvodu doručit a tato se vrátila Bance, bude tato vrácená Zásilka po marném uplynutí doby 90 dní k převzetí Bankou znehodnocena a zrušena platnost předmětné Virtuální karty. Zrušením platnosti Virtuální karty automaticky zanikají i závazky ze Smlouvy PK, na základě které byla tato Virtuální karta vydána. O znovuzaslání vrácené zásilky může Držitel karty požádat prostřednictvím příslušného formuláře. Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost Zásilky s Virtuální kartou, především bezpečnostní pole, ve kterém jsou uvedeny CVC2 kód a platnost Virtuální karty, a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jejich ochranu. V případě jakéhokoli poškození uvedené Zásilky je Držitel karty povinen o tom informovat Banku. V případě, že si Držitel karty nepřebírá Zásilku s Virtuální kartou osobně na Pobočce, je povinen si vyžádat od instituce, která Zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené Zásilky, a bezodkladně informovat o této skutečnosti Banku. V uvedených případech Banka vydá Držiteli karty zdarma novou Virtuální kartu.

2.12.2 Virtuální kartu Držitel karty aktivuje způsobem uvedeným v bodu 2.4.5 těchto OP:

2.12.3 Držitel karty je povinen zabránit prozrazení údajů Virtuální karty, tj. čísla karty, CVC2 a její platnosti, obdobným způsobem, který je popsán výše v případě PIN (viz odst. 2.3 těchto OP).

2.12.4 Autorizace Platební transakce prováděné prostřednictvím Virtuální karty může být uskutečněna jedním ze způsobů uvedených v bodě 2.5.11 písm. d) a e) těchto OP.

2.13 Platební nálepka (Sticker)

2.13.1 Platební nálepka je samostatný produkt Banky, který není vázán na platební kartu ani na Virtuální kartu. Může být vydána pouze k Účtu, jehož Majitelem je fyzická podnikající osoba.

2.13.2 Platební nálepkou lze pouze provádět bezkontaktní platbu u obchodníka nebo vybírat v bankomatu, pokud to daný bankomat umožňuje. Není možné jejím prostřednictvím provádět platby přes internet.

2.13.3 Platební nálepku je možno aktivovat způsobem uvedeným v bodě 2.4.6 těchto OP.

2.14 Reklamační a Neautorizované transakce

2.14.1 Pokud Držitel karty nesouhlasí se zúčtovanou karetní transakcí, může podat u Banky reklamaci, a to osobně na Pobočce nebo písemně na formuláři k tomu určeném Bankou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb či e-mailu nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví. Podrobnosti reklamačního řízení zde neupravené se řídí Reklamačním řádem. Ten je k dispozici v tištěné podobě na všech Pobočkách Banky nebo na Internetových stránkách.

2.14.2 Při vyřizování reklamační transakce bude posuzováno, zda Držitel karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda dodržel termíny pro hlášení reklamační a povinnosti vyplývající ze Smlouvy PK (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty). V případě, že bude v průběhu reklamačního řízení zjištěno, že reklamační je neoprávněná, reklamační bude zamítnuta.

2.14.3 Držitel karty, případně Majitel účtu, může reklamovat u Banky autorizovanou karetní transakci, tzn. karetní transakci, s jejímž provedením byl dán souhlas dle ust. 2.5.11 těchto OP, a požadovat její vrácení Bankou, nejpozději do 8 týdnů od jejího vzniku, a to pouze za podmínky, že v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka a částka karetní transakce převyšuje částku, kterou by Držitel karty mohl rozumně očekávat (týká se např. plateb v autopůjčovnách, hotelích). V ostatních případech autorizovaných karetních transakcí (např. nevydání hotovosti bankomatem) musí být reklamační podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 2 měsíců od data odepsání Peněžních prostředků z Účtu Majitele účtu. Podrobnosti stanoví Sdělení.

2.14.4 Povinností Držitele karty je v případě reklamační sporné karetní transakce s podezřením na zneužití platební karty (např. padělek, internet, bankomat) vždy odevzdat Bance předmětnou platební kartu, se kterou byla sporná karetní transakce uskutečněna, přičemž v případě jejího neodevzdání bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo. To neplatí v případě řádně ohlášené ztráty nebo odcizení příslušné platební karty.

2.14.5 Majitel účtu, resp. Držitel karty, je povinen k reklamaci předložit veškerou dostupnou dokumentaci vztahující se ke sporné karetní transakci (zejména originály nebo kopie účtenek, doklad o stornu karetní transakce, případně také kopie výpisu z účtu s vyznačenou reklamovanou karetní transakcí, vyjádření Držitele karty či předchozí komunikaci s obchodníkem týkající se reklamované transakce apod.).

2.14.6 Neautorizovanou karetní transakci může Držitel karty reklamovat u Banky bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, v odůvodněných případech do 13 měsíců ode dne odepsání Peněžních prostředků z Účtu Majitele účtu. Jestliže se při posuzování údajně neautorizované karetní transakce zjistí, že karetní transakce byla autorizována. Tvrdí-li Držitel karty, že provedenou Karetní transakci neautorizoval nebo že Karetní transakce byla provedena nesprávně, doloží Banka tomuto Držiteli, že tato Karetní transakce byla ověřena, správně zaznamenána, zaúčtována a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou, jinak platí, že je platební transakce neautorizovaná nebo nesprávně provedená. Proběhne-li karetní transakce platební kartou za použití neoprávněně získaného PIN, považuje se tato karetní transakce za neautorizovanou. Další podrobnosti stanoví Sdělení.

2.14.7 V případě reklamační neautorizované karetní transakce provedené ukradenou či ztracenou platební kartou je pro výpočet

ztráty Majitele účtu z takovéto neautorizované karetní transakce (spoluúčasti) rozhodné datum hlášení ztráty/krádeže platební karty dle bodu 2.8.1 těchto OP.

- 2.14.8 Pro přepočet ztráty (spoluúčasti) Majitele účtu z neautorizované karetní transakce použije Banka kurz vyhlášený ČNB k příslušnému datu (k výši spoluúčasti viz blíže Sdělení).
- 2.14.9 Pravidla přepočtu měn v rámci reklamačního řízení, kdy Banka zaúčtovává na Účet karetní transakci vrácenou na základě uznané reklamace, jejíž příčinou byla chyba obchodníka, respektive, jejíž příčinou nebyla chyba Banky, v případě mezinárodní transakce, se řídí ustanovením těchto OP o zúčtování mezinárodních transakcí. Pokud při přepočtu měny dle předchozích ustanovení vznikne Klientovi plusový kurzový rozdíl, tento náleží Klientovi. Pokud takto vznikne minusový kurzový rozdíl (kurzová ztráta), nese tuto kurzovou ztrátu Klient. Je na uvážení Banky, zda minusový kurzový rozdíl Klientovi na jeho Účet připiše.
- 2.14.10 Banka do 15 Obchodních dnů od obdržení reklamace související s poskytováním Platebních služeb poskytne Klientovi odpověď; na žádost Klienta poskytne Banka tuto odpověď v listinné podobě. Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli odpovědět na reklamaci v této době, sdělí uživateli v této době překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 Obchodních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace. Banka může vyzvat Držitele karty nebo Majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované karetní transakci. Držitel karty nebo Majitel účtu je povinen poskytnout nezbytnou součinnost za účelem řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení. V případě, že dokumentace nebude v řádně dohodnutém termínu do Banky doručena, je Banka oprávněna reklamační řízení zastavit.
- 2.14.11 Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen Banku informovat o skutečnosti, že částku odpovídající reklamované karetní transakci již obdržel od obchodníka zpět. Za neodůvodněnou reklamaci účtuje Banka Majiteli účtu poplatek v souladu s kapitolou 3 těchto OP.
- 2.14.12 Jestliže Majitel účtu nebo Držitel karty v souladu s těmito OP reklamoval chybnou karetní transakci nebo se u Banky domáhal jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na příslušný soud, případně na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavatelem platebních karet a Držiteli karet při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, v platném znění.

3 NABÍDKA PLATEBNÍCH KARET, ROZSAH FINANČNÍCH SLUŽEB A SAZEBNÍK POPLATKŮ

- 3.1.1 Typy platebních karet, které Banka nabízí k Účtům vedeným pro konkrétní typ Klientů, jsou uvedeny v příslušném Sazebníku Banky.
- 3.1.2 Rozsah Finančních služeb poskytovaných Bankou v rámci jednotlivých typů platebních karet, úplata za tyto poskytované Finanční služby a ostatní Finanční služby poskytované v rámci platebních karet, úplata za ně, případně sankce související s platebními kartami jsou uvedeny v příslušném Sazebníku Banky.
- 3.1.3 V případě, že Banka za poskytovanou Finanční službu účtuje úplatu měsíčně, je tato úplata splatná k poslednímu dni kalendářního měsíce.

4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

4.1 Zrušovací ustanovení

- 4.1.1 Tyto OP v den nabytí své účinnosti ruší a nahrazují OP pro platební karty, obsahující i Sazebník poplatků, účinné od 13. 1. 2018.

4.2 Přejícná ustanovení

- 4.2.1 Neuplatňují se.

4.3 Účinnost

- 4.3.1 Tyto OP nabývají účinnosti dne 1. 9. 2018.