

PODMÍNKY BANKY CREDITAS A.S. PRO PRÉMIOVÉ PLATEBNÍ KARTY MASTERCARD WORLD ELITE – ONE**ÚČINNÉ OD 14. 11. 2026***

* Pro Prémiové platební karty Mastercard World Elite nově založené ve světě One nabývají tyto podmínky účinnosti již 1. 9. 2026

OBSAH

1	ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
1.1	Úvod	3
1.2	Vymezení pojmů a výkladová pravidla	3
2	PLATEBNÍ KARTY	6
2.1	Všeobecné informace	6
2.2	Poskytnutí a automatická obnova platební karty	8
2.3	Osobní bezpečnostní prvky Držitele karty – PIN kód, ePIN kód, 3D Secure a MPIN kód, biometrické prvky	9
2.4	Převzetí a aktivace platební karty	10
2.5	Používání platební karty a povinnosti Držitele karty	10
2.6	Změny platební karty	15
2.7	Zúčtování Platebních transakcí, výpisy	16
2.8	Ztráta/odcizení/zneužití platební karty, případně Zařízení, a s tím související blokace platební karty	17
2.9	Blokace platební karty na základě žádosti z jiných důvodů, než jsou uvedeny v odst. 2.8 těchto OP	17
2.10	Blokace platební karty z podnětu Banky	18
2.11	Trvání Smlouvy PK	18
2.12	Ukončení poskytování Služeb WE	19
2.13	Podmínky pro digitalizaci platebních karet a Mobilní platby	19
2.14	Reklamace a Neautorizované transakce	22
3	SLUŽBA MASTERCARD ASISTENT	22
3.1	Všeobecné ustanovení	22
3.2	Objednávka služeb	23
3.3	Poskytování osobních údajů	23
3.4	Služby dostupné v rámci MC Asistent	23
4	SLUŽBA LOUNGEKEY A FAST TRACK	24
4.1	Všeobecné ustanovení	24
4.2	Přístup do salónků	24
4.3	Komunikace	25
5	POJIŠTĚNÍ	25
5.1	Cestovní pojištění	25
5.2	Pojištění zneužití PK	25
6	EMERGENCY SLUŽBY	25
6.1	Nouzová náhradní hotovost	25
6.2	Nouzová náhradní karta	26
6.3	Ověření totožnosti Klienta	26
7	NABÍDKA PLATEBNÍCH KARET, ROZSAH FINANČNÍCH SLUŽEB A LIMITY	27
7.1	Rozsah Finančních služeb a limity k PK	27

7.2	Defaultní hodnoty týdenních limitů k PK	27
7.3	Maximální nastavení týdenních limitů k PK	27
8	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	27
8.1	Zrušovací ustanovení	27
8.2	Přechodná ustanovení	27
8.3	Účinnost	28

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Úvod

- 1.1.1 Banka CREDITAS a.s. (dále jen „**Banka**“) vydává v souladu s a v návaznosti na Všeobecné obchodní podmínky Banky CREDITAS a.s. – One (dále jen „**VOP**“) tyto Podmínky Banky CREDITAS a.s. pro prémiové platební karty Mastercard World Elite – One (dále jen „**OP**“), které se uplatní pro prémiové debetní karty MC World Elite Silver, MC World Elite Metal a MC World Elite Ceramic, jakožto elektronický Platební prostředek, poskytované Bankou podle pravidel Mastercard (viz „**PK**“). Tyto OP představují Obchodní podmínky ve smyslu VOP.
- 1.1.2 Skutečnosti týkající se platebních karet, Majitelů účtů, resp. Držitelů karet, které nejsou v těchto OP upravené, se řídí příslušnými ustanoveními VOP, Podmínkami pro provádění platebního styku Banky CREDITAS a.s. – One (dále jen „**Podmínky PS**“), příslušného sazebníku Banky (dále jen „**Sazebník**“), Občanského zákoníku, ZOPS a dalších souvisejících právních předpisů.
- 1.1.3 Tyto OP tvoří v souladu s § 1751 Občanského zákoníku na základě odkazu část obsahu, a tudíž nedílnou součástí smlouvy o vydání platební karty mezi Bankou a Majitelem účtu; na základě této smlouvy je pro konkrétního Držitele karty vydaná platební karta (dále jen „**Smlouva PK**“), a tudíž jsou závazné pro obě smluvní strany i pro případného Držitele karty odlišného od Majitele účtu. Majitel účtu a Držitel karty jsou povinni se s těmito OP seznámit a dodržovat je. Podpisem Smlouvy PK, resp. žádosti o vystavení platební karty Majitel účtu prohlašuje, že se podrobně seznámil s těmito OP, porozuměl jim a přijímá je.
- 1.1.4 V případě, že Smlouva PK stanoví odlišně od těchto OP, má přednost dané ustanovení Smlouvy PK. Tyto OP jsou Speciálními podmínkami ve smyslu VOP. V případě rozdílných ustanovení mají tyto OP přednost před ustanoveními VOP.

1.2 Vymezení pojmů a výkladová pravidla

- 1.2.1 Pokud z kontextu těchto OP nevyplyvá 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, nevyplyvá-li z kontextu jinak, význam stanovený ve VOP nebo jinde v textu těchto OP nebo význam níže uvedený:
- „**3D Secure**“ nebo také „**3DS**“ se rozumí služba pro bezpečnější platbu na Internetu platební kartou; tato služba umožňuje kromě ověření samotné platební karty i ověření identity Držitele karty, 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 ID Check; jednorázový kód 3D Secure je zasílán na 3D Secure mobilní telefonní číslo Držitele karty registrované pro danou PK v souladu se Smlouvou PK a těmito OP (také jen jako „**3DS telefon**“);
- „**Airport LoungeKey**“ nebo jen „**LoungeKey**“ se rozumí služba umožňující vstup do letištních salonků po celém světě; salóňky zapojené do programu LoungeKey a podmínky užití jsou dostupné na webové stránce www.loungekey.com/CREDITAS; zveřejněné seznamy se mohou měnit v závislosti na tom, které salóňky k programu přistupují a které z něj vystupují; Mastercard není poskytovatelem služby, ale pouze jejím zprostředkovatelem, nemůže proto nabízet širší spektrum služeb, než nabízejí provozovatelé salonků či poskytovatelé služby;
- „**Airport Security Fast Track**“ nebo také jen „**Fast Track**“ je letištní služba umožňující Držitelům PK WE a případně jejich doprovázejícím osobám přednostní průchod bezpečnostní kontrolou do odletové zóny vyhrazeným koridorem;
- „**automatickou obnovou**“ případně jen „obnovou“ je vydání obnovené platební karty s novou platností na další období poté, co je ukončena původní platnost PK;
- „**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;
- „**bezpečnostním prvkem**“ se pro účely těchto OP rozumí zejm. PIN, MPIN, ePIN, 3D Secure kód, další využívaná hesla a ověřovací kódy (např. v SMS) a údaje uvedené na PK, případně údaje PK zobrazované v Internetovém bankovníctví či jinak předávané k provádění karetních transakcí, pokud to Banka pro daný typ karty či v dané aplikaci Internetového bankovníctví umožňuje;
- „**Cash Back**“ (výběr hotovosti při platbě kartou) 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 směnárén, které tuto službu poskytují;
- „**Cizoměnová karta**“ se rozumí PK (pro účely těchto OP tedy Mastercard World Elite Silver, Mastercard World Elite Ceramic, Mastercard World Elite Metal, případně jiný Bankou vydávaný typ prémiové karty), vydaná zletilému Držiteli karty k Účtu vedenému Bankou pro Majitele účtu v měně EUR;
- „**CVC2**“ je Card Validation/Verification Code, tj. ochranné trojčíslí představující kód ověření PK, používaný karetní společností Mastercard. U klasických PK je uváděn na zadní straně PK; „**debetní kartou**“ se rozumí platební karta vydaná k Účtu, prostřednictvím které může Držitel karty disponovat s Peněžními prostředky na Účtu;
- „**Dodavatelem**“ se rozumí subjekt poskytující a dodávající Klientovi služby a zboží objednané prostřednictvím služby MC Asistent; při objednání služeb či zboží uzavírá Klient smluvní vztah přímo s Dodavatelem;

„**Digitalizovanou kartou**“ se rozumí debetní PK převedená do digitální podoby, kterou je možno používat výhradně pro Mobilní platby, a to díky převedení čísla PK do podoby tzv. „**Tokenu**“ (tj. jedinečná identifikační hodnota PK, propojující skutečné číslo PK s digitalizovanou podobou karty uloženou v Zařízení). Jedna debetní PK může být ve své digitalizované podobě uložena na více zařízeních využívaných Držitelem karty. Na Digitalizovanou kartu se stejně jako na PK v její fyzické podobě vztahují tyto OP, pokud to není z důvodu digitalizované podoby PK vyloučeno nebo není ve speciálních podmínkách uvedeno jinak; Držitel karty může zařízení s Digitalizovanou kartou používat obdobným způsobem jako PK při bezkontaktních platbách a autorizovat platby v souladu s těmito OP, případně v souladu se speciálními podmínkami;

„**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 na Internetových stránkách, případně v příslušném aktuálním Sazebníku;

„**Držitelem karty**“ se pro účely těchto OP rozumí fyzická osoba nepodnikající starší 18 let a plně svéprávná, které Banka na základě příslušné Smlouvy PK poskytla debetní kartu k Účtu vedenému na její jméno (Držitel karty je zároveň Majitelem účtu), a která je zařazena mezi Klienty Privátního bankovníctví; pokud je mezi Bankou a Majitelem účtu dohodnuto, že karta může být vydána jiné osobě než Majiteli účtu, může Banka udělit výjimku z podmínky zařazení Držitele karty do Privátního bankovníctví. V případě, kdy Banka umožní vydat PK dle těchto OP i osobě odlišné od osoby Majitele účtu, má takový Držitel karty postavení Oprávněné osoby ve smyslu VOP. Držitelem karty se může stát pouze osoba řádně identifikovaná v souladu s VOP, která splňuje podmínku věku stanovenou pro konkrétní karetní produkt Banky;

„**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, např. u výběru z ATM je to přepočet na jinou měnu, než jaká je bankomatem vydána; na ATM či POS je Držiteli PK k dispozici informace o zúčtované částce, použitý kurz a případné další poplatky za tuto službu;

„**ePIN**“ se rozumí unikátní bezpečnostní prvek - kód k PK Držitelem zvolený v jeho Internetovém bankovníctví; kód slouží (v kombinaci s 3D Secure kódem) k autorizaci internetových plateb;

„**Emergency službami**“ se rozumí Služby WE zahrnující služby Nouzová náhradní karta a Nouzová náhradní hotovost;

„**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 (s vyznačenými personalizačními údaji reliéfním písmem) platební kartou z Účtu, ke kterému byla debetní karta poskytnuta;

„**Karetní linkou**“ se rozumí telefonická linka určená pro trvalou blokaci platební karty z jakéhokoli důvodu uvedeného v těchto OP, která je v provozu 24 hod. denně; aktuální telefonní číslo je uvedeno na Internetových stránkách Banky;

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

„**Linkou Asistent**“ (dříve Linka Concierge) se rozumí telefonická linka dostupná 24 hod. denně, která slouží pro využití služby MC Asistent, kdy asistent sdělí podrobnosti, cenu služby (zahrnující poplatky za doručení a všechny další související poplatky), termín doručení nebo termín případných dalších kroků; aktuální telefonní číslo je k nalezení na Internetových stránkách Banky;

„**Linkou pro Emergency služby**“ se rozumí monitorovaná telefonická linka Banky číslo +420 583 037 047, prostřednictvím které může Klient žádat o službu Nouzová náhradní hotovost nebo Nouzová náhradní karta; Linka pro Emergency služby je k dispozici v režimu 24/7;

„**limitem platební karty**“ se rozumí maximální souhrnná částka hotovostních a bezhotovostních karetních transakcí povolená pro stanovené období. Limity jsou uvedeny v tabulce Týdenní limity v kapitole 7 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;

„**Mastercard Asistent**“ případně jen „**MC Asistent**“ (dříve Mastercard Concierge) se rozumí služba poskytovaná karetní společností Mastercard umožňující využití individuálního servisu Držiteli PK, a to v nepřetržitém režimu 24 hodin denně a 7 dní v týdnu, případně dle kontextu v těchto OP osoba obsluhující Linku Asistent; druhy služeb a oblastí, ze kterých je možno takové služby využít, jsou uvedeny v těchto OP; karetní společnost Mastercard není Dodavatelem služeb a zboží objednaných prostřednictvím služby MC Asistent, nemůže proto nabídnout širší spektrum služeb a zboží, než jaké nabízí Dodavatelé;

„**mezinárodní transakcí**“ se rozumí jakákoliv karetní transakce a) provedená PK k Účtu vedenému v CZK v jiné měně než CZK, b) provedená PK k Účtu vedenému v CZK v měně CZK, 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), c) provedená PK k Účtu vedenému v EUR v jiné měně než EUR (včetně CZK), d) provedená PK k Účtu vedenému v EUR v měně EUR, kterou karetní společnost vyhodnotí jako mezinárodní; mezinárodní transakce jsou bez ohledu na původní měnu transakce vždy součástí „**mezinárodního zúčtování**“, v rámci kterého probíhá přepočet měny; transakce, které nejsou vyhodnoceny jako mezinárodní transakce a neprobíhá tak u nich přepočet měny, jsou součástí „**tuzemského zúčtování**“, tedy i transakce provedené Cizoměnovou kartou v měně EUR;

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

„**mobilní aplikaci**“ nebo také „**MA**“ se rozumí mobilní aplikace Banky v rámci Internetového bankovníctví dle obchodních podmínek Banky pro internetové bankovníctví One (dál jen „**OP IB**“), která pro účely karetních transakcí slouží také jako autentizační aplikace k autorizaci plateb prostřednictvím mobilního telefonu, zajišťující požadavky Silného ověření Držitele karty, umožňující Držiteli karty nastavit si konkrétní způsoby ověření (např. MPIN nebo použitím biometrických údajů);

„**Mobilní platbou**“ neboli „**MP**“ se rozumí bezkontaktní karetní transakce provedená prostřednictvím mobilního telefonu, chytrých hodinek nebo jiného kompatibilního zařízení s technologií NFC (technologie umožňující bezdrátový přenos dat mezi mobilním telefonem či jiným zařízením a platebním terminálem na krátké vzdálenosti pro bezkontaktní transakce), se staženou příslušnou mobilní aplikací a příslušnými systémovými požadavky (dále jen „**Zařízení**“), případně Digitalizovanou PK uloženou v digitální peněženke či nahranou v nákupní aplikaci třetí strany, resp. příslušného Poskytovatele služby (dále jen „**Aplikace**“); Mobilní platby je možno provádět u obchodníků podporujících MP pro konkrétní transakce a platby přes Aplikaci, a to prostřednictvím NFC elektronických POS, v kompatibilních Aplikacích Poskytovatele služby, online u internetových obchodníků podporujících platby v Aplikaci a v bankomatech podporujících bezkontaktní technologii (MP nemohou být využity pro Cash Back, MO/TO transakce, v případě služby Mastercard MoneySend ani pro další karetní transakce bez fyzické přítomnosti Držitele karty, které nesplňují výše uvedené). Na Držitele karty se vztahují kromě těchto OP také ustanovení příslušných speciálních podmínek Poskytovatele služby, které Držitel karty v procesu registrace své PK k provádění MP odsouhlasil;

„**MPIN**“ se rozumí unikátní kód pro mobilní aplikaci (MA), tedy personalizovaný bezpečnostní prvek, který si volí Držitel karty při aktivaci MA a který slouží pro autentizaci přístupu do MA (pokud Držitel karty nevyužívá biometrické údaje) a pro autorizaci operací v MA; v MA může být tento kód označen slovem „PIN“, tedy stejně jako kód, který má dle těchto OP jiný význam a využití;

„**Nouzovou náhradní hotovostí**“ nebo také „**ECA**“ (Emergency Cash Advance) se pro účely těchto OP rozumí služba spočívající v pomoci při ztrátě, krádeži nebo poškození PK v zahraničí, v rámci které Banka zajistí hotovost v zahraničí Držiteli karty;

„**Nouzovou náhradní kartou**“ nebo také „**ECR**“ (Emergency Card Replacement) se pro účely těchto OP rozumí služba spočívající v pomoci při ztrátě, krádeži nebo poškození PK v zahraničí, kdy Banka individuálně, na žádost Držitele karty, zašle na Klientem uvedenou adresu v zahraničí náhradní debetní kartu dle podmínek uvedených v těchto OP;

„**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, a to pro kontaktní a bezkontaktní platby;

„**platbou**“ se rozumí pro účely těchto OP karetní transakce v podobě kontaktní i bezkontaktní platby u obchodníka, internetové platby, Mobilní platby, případně i v podobě výběru z bankomatu, pokud to smysl ustanovení těchto OP umožňuje;

- „**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;
- „**bezkontaktní platbou**“ se rozumí každá platba u obchodníka uskutečněná platební kartou umožňující bezkontaktní platby na terminálech podporujících bezkontaktní technologii. Provádí se přiložením platební karty k platebnímu terminálu, resp. k bezkontaktní čtečce. Pro bezkontaktní platbu bez ověření Držitele karty (např. zadáním PIN kódu) je pro karty vydané v České republice stanoven limit, který může být kdykoliv změněn. Bezkontaktní platba může být kdykoliv platebním terminálem odmítnuta a místo ní vyžádána běžná platba (vložením do platebního terminálu) se zadáním PIN kódu. Bezkontaktní platební karta může být použita pro bezkontaktní výběr hotovosti nebo dotaz na zůstatek v bankomatech podporujících bezkontaktní technologii. Bezkontaktní výběr hotovosti vyžaduje vždy zadání PIN kódu bez ohledu na výši vybírané částky. Bezkontaktní platbou je i Mobilní platba, na kterou se vztahují speciální podmínky, případně i bezkontaktní výběr z bankomatu (pokud daný bankomat tuto funkcionalitu podporuje);
- „**internetovou platbou**“ se rozumí transakce bez fyzické přítomnosti PK na internetu, probíhá přesměrováním ze stránek obchodníka na platební bránu, kde Držitel karty zadává údaje o svojí PK, případně zvolí údaje o PK uložené (i v tokenizované podobě) na profilu u obchodníka nebo prohlížeče; internetovou platbou je i Mobilní platba, která je provedena Digitalizovanou kartou uloženou v digitální peněženke či v digitalizované podobě u obchodníka, na kterou se vztahují speciální podmínky;
- „**MO/TO platbou**“ nebo „**MO/TO transakcí**“ se rozumí Mail/Telephone Order, tj. karetní transakce bez fyzické přítomnosti platební karty, kdy platba prostřednictvím platební karty probíhá na dálku po telefonu nebo e-mailem či prostřednictvím internetových stránek obchodníka, a k provedení karetní transakce stačí pouze předat údaje o platební kartě;

„**platební kartou**“, nebo také „**PK WE**“ či jen „**PK**“ se pro účely těchto OP rozumí obecně prémiová debetní karta, která může být Bankou vydána v podobě Mastercard World Elite Silver, Mastercard World Elite Ceramic, Mastercard World Elite Metal, případně jiný typ prémiové karty vydávaný Bankou dle těchto OP, jakožto mezinárodní Platební prostředek sloužící k provádění plateb, obsahující symboly příslušné karetní společnosti a označení sítě uvedených zařízení, ve kterých lze platební kartu použít; platební karta se vydává ve fyzické formě v různých typech materiálu, jak je specifikováno v těchto OP, a jsou na ni navázány Služby WE, specifikované dále v těchto OP a ve Smlouvě PK, případně v Sazebníku, pokud je Banka k PK nabízí; parametry příslušného typu PK jsou specifikovány v těchto OP a Sazebníku FON (pokud existují mezi jednotlivými

typy prémiových karet dle těchto OP odlišnosti, jsou v uvedených dokumentech zmíněny výslovně pro PK WE Silver, PK WE Ceramic nebo pro PK WE Metal); platební kartou se v rámci těchto OP rozumí i PK v podobě Digitalizované PK v rámci MP, nevyplyvá-li z kontextu těchto OP nebo ze samotného charakteru typu platební karty jinak;

„**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;

„**poskytovatelem služby**“ se pro účely těchto OP rozumí subjekt, se kterým má Mastercard uzavřen smluvní vztah za účelem zajištění a řízení programů umožňujících fungování Služeb WE, případně participující na poskytnutí Služby WE; poskytovatelem služby může být dle povahy daného programu případně sám Mastercard;

„**Privátní bankovníctví**“ je označení služby CREDITAS Privátní bankovníctví, do kterého jsou zařazeni Klienti Banky splňující kritéria stanovená Bankou; zařazení do Privátního bankovníctví podléhá schválení Banky;

„**Privátní bankéř**“ je osobní bankéř, který je přidělen danému Klientovi, zařazenému do Privátního bankovníctví;

„**Službou WE**“ se rozumí služba poskytovaná Držiteli karty v souvislosti s používáním PK. Aktuální Služby WE jsou uvedeny v těchto OP, případně na internetových stránkách Banky www.creditas.cz. Dle aktuální nabídky Banky mohou být Službami WE jak služby neoddelitelně navázané na PK, zřízené vždy současně se zřízením PK s nemožností jejich ukončení před ukončením platnosti PK, nebo volitelně sjednatelné služby, které mohou být zřízeny jak při zřízení PK, tak kdykoli později během existence PK, a ukončeny kdykoli v průběhu platnosti PK;

„**Silným ověřením**“ se rozumí ověření Držitele karty, které je založeno na použití alespoň 2 z těchto bezpečnostních prvků:

- a) údaje, který je znám pouze Držiteli karty (např. ePIN, PIN, MPIN, heslo, znak),
- b) věci, kterou má Držitel karty ve své moci (např. 3D Secure SMS kód, PK či Zařízení, ve kterém je nahrána autentizační aplikace (MA) či které slouží k provádění MP, resp. ve kterém je stažena příslušná aplikace pro MP s nahráním Tokenem Digitalizované karty),
- c) biometrických údajů Držitele karty (otisk prstu, obličej Držitele karty);

„**typem platební karty**“ se rozumí platební karta s konkrétními parametry dle nabídky Banky. Aktuální nabízené typy platebních karet jsou uvedeny na Internetových stránkách, případně v příslušném aktuálním Sazebníku (také jen „**Sazebník**“), specifikace jejich parametrů pak také v těchto OP či jiných speciálních OP pro daný typ platební karty. 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 pro účely těchto OP rozumí Platební účet typu běžný účet vedený Bankou na jméno Majitele účtu v českých korunách (CZK) nebo v eurech (EUR);

„**WE**“ je pro účely těchto OP zkratka Mastercard World Elite; jedná se o nejvyšší prémiovou produktovou řadu platebních karet s tomu odpovídajícími službami;

„**WE Silver**“ se rozumí World Elite Silver, která je ve své fyzické verzi vyrobena z plastu;

„**WE Ceramic**“ se rozumí PK MC World Elite Ceramic, která má ve své fyzické verzi kovové jádro, polymerovou a keramickou vrstvu a zlacení;

„**WE Metal**“ se rozumí PK MC World Elite Metal, která má ve své fyzické verzi celokovové jádro, polymerovou vrstvu a gravírování s detaily ve stříbrné barvě;

„**zamčením karty**“ se rozumí funkce Internetového bankovníctví, pokud ji nabízí, která umožní dočasně stáhnout veškeré nastavené limity PK na nulovou hodnotu, a to až do opětovného nastavení hodnot limitů PK Držitelem karty, případně opětovným odemknutím karty, kdy se limity vrátí na hodnotu nastavenou v době zamknutí karty.

- 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.

2 PLATEBNÍ KARTY

2.1 Všeobecné informace

- 2.1.1 Debetní karta PK WE může být poskytnuta k Účtu vedenému v českých korunách (CZK) nebo k Účtu vedenému v eurech (EUR), jde-li o Cizoměnovou kartu. Právní vztahy související s vydáním a používáním platebních karet Banky se řídí právním řádem České republiky.
- 2.1.2 PK bude poskytnuta přímo Majiteli účtu, který je Klientem Privátního bankovníctví. Odpovědnost za kartu a karetní transakce dle těchto OP vzniká převzetím, respektive aktivací karty. Držitel karty v rámci zajištění bezpečnosti PK neaktivuje PK dříve, než ji má fyzicky k dispozici. Jestliže však Držitel karty PK aktivuje dříve, než ji fyzicky převezme, odpovídá za používání PK a provádění karetních transakcí stejně, jako kdyby PK již převzal.
- 2.1.3 Držitel karty Debetní karta je majetkem Banky, na Držitele karty přechází pouze právo jejího používání. Je vydávána zásadně na jméno Držitele karty a je neprenosná na jinou osobu. Porušení tohoto pravidla se považuje za hrubé porušení těchto OP a Smlouvy PK. Banka předává platební kartu Držiteli karty neaktivní. Držitel karty je povinen platební kartu aktivovat až po jejím převzetí. Aktivací karty zároveň Držitel karty potvrzuje i její fyzické převzetí. Není povoleno aktivovat kartu, kterou nemá Držitel karty fyzicky u sebe. Banka neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout Majiteli účtu na základě aktivace karty provedené prostřednictvím elektronického bankovníctví, kterou nemá Držitel karty fyzicky v držení.

- 2.1.4 Banka poskytuje debetní karty Držitelům karet jako Platební prostředek k Účtu, a to vždy na základě samostatné Smlouvy PK. Majitel účtu, resp. Držitel karty 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, případně se speciálními OP upravujícími služby navázané na PK, se kterými byl v souladu s těmito OP vysloven souhlas, s VOP, Podmínkami PS 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. 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 těmito OP a se speciálními podmínkami, pokud na daný smluvní vztah dopadají, a s případnými následnými změnami.
- 2.1.5 Každý Držitel karty může být držitelem pouze jedné platební karty jednoho typu k jednomu účtu. Držitel karty odlišný od osoby Majitele účtu není oprávněn žádat o vydání karty pro další osoby, ledaže by byl Majitelem účtu výslovně zmocněn tak učinit pro přesně specifikovanou třetí osobu; v takovém případě tak může provést pouze na Provozovně Banky, není-li s Bankou dohodnuto jinak.
- 2.1.6 Banka je povinna před poskytnutím všech bankovních služeb plně identifikovat Majitele účtu, resp. Držitele karty, jakožto oprávněného k nakládání s Peněžními prostředky na Účtu. Osobní identifikace Klienta může být v případě splnění daných podmínek nahrazena identifikací dálkovou či zprostředkovanou. V případě, že Majitel účtu nebo Držitel karty odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná bankovní služba provedena. Poskytnutí bankovních služeb při zachování anonymity Majitele účtu nebo Držitele karty je Banka povinna odmítnout. Podrobnosti jsou stanoveny ve VOP.
- 2.1.7 Banka provádí na vrub Účtu zúčtování všech Platebních transakcí provedených debetními kartami poskytnutými k tomuto Účtu. Poplatky za služby spojené s vydáním a používáním karty Držitelem karty a za zúčtování operací provedených touto kartou či za Finanční služby s ní související a za Služby WE ve výši dle, případně za doplňkové služby, je Banka oprávněna inkasovat na vrub Účtu Majitele účtu podle příslušného platného Sazebníku účinného v den zúčtování poplatku, nebylo-li dohodnuto jinak, bez ohledu na to, zda se platební karta nachází ve stavu dočasné 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. Okamžikem uzavření Smlouvy dává Majitel účtu souhlas, aby po převzetí karty Držitelem karty prováděla Banka zúčtování všech plateb a transakcí provedených kartou Držitele karty na vrub Účtu Majitele účtu. Banka nezkoumá oprávněnost příkazů učiněných prostřednictvím platební karty. Do odepsání peněžních prostředků z účtu Majitele účtu nemá Banka možnost přezkoumat důvod takto vzniklé rezervace.
- 2.1.8 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, přičemž bude zajištěna dostatečná ochrana těchto Osobních údajů v souladu s příslušnou legislativou v oblasti ochrany osobních údajů.
- 2.1.9 Majitel účtu, resp. Držitel karty používáním platební karty souhlasí s tím, aby Banka (či Poskytovatel služeb) informovala ostatní banky v České republice o zásadním porušení Smlouvy PK, včetně těchto OP, jestliže se ho Majitel účtu nebo Držitel karty dopustí. Co je zásadním porušením Smlouvy PK, včetně těchto OP, posuzuje Banka. Majitel účtu a Držitel karty rovněž souhlasí, aby Banka poskytovala karetní asociaci Mastercard informace týkající se platebních karet vydaných k jeho Účtu (např. číslo platební karty, její platnost apod.).
- 2.1.10 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. Debetní karta nemusí být poskytnuta Držiteli karty odlišného od Majitele účtu, k jehož Účtu má být karta vydána, pokud účet/některý z účtů Držitele karty vykazuje záporný zůstatek, je blokován z důvodu exekuce nebo Držitel účtu neplní některé ze sjednaných povinností. Banka má právo vyžádat si další informace o Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů.
- 2.1.11 Majitel účtu nebo Držitel karty pro komunikaci s Bankou týkající se platebních karet může využít zejména:
- a) jakoukoliv Pobočku;
 - b) součinnosti Privátního bankéře, a to i mimo prostory Banky, je-li tak dohodnuto;
 - c) Karetní linku Banky za účelem trvalé blokace platební karty z jakéhokoliv důvodu;
 - d) Kontaktní centrum Banky;
 - e) písemnou komunikaci prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, pokud to Banka umožňuje; jakékoliv písemnosti doručované Bance tímto způsobem musí být zaslány na adresu Banka CREDITAS a.s., Oddělení platebních karet, Sokolovská 675/9, Karlín, 186 00 Praha 8, přičemž podpis odesílatele musí být dle podpisového vzoru nebo musí být úředně ověřen, nebylo-li dohodnuto jinak (v případě reklamace pak v souladu s Reklamačním řádem Banky);
 - f) 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. Pro zasílání dokumentů prostřednictvím Internetového bankovníctví může být požadována forma autorizované zprávy.

- 2.1.12 Držitel karty může používat platební kartu v tuzemsku a zahraničí k úhradě nákupu zboží a služeb u obchodníka a k výběru hotovosti z ATM a k dotazu na Disponibilní zůstatek na ATM, pokud Majitel účtu Držiteli karty ponechal tuto funkcionalitu u PK WE aktivní, dále k výběru hotovosti u přepážek bank a směnárén označených symbolem Mastercard. Bezkontaktní platební karta může být použita pro bezkontaktní platbu k úhradě nákupu zboží a služeb na platebních terminálech podporujících bezkontaktní technologii. Klient má možnost deaktivovat v rámci služby elektronického bankovníctví nebo prostřednictvím mobilní aplikace Banky (pokud je tato služba v aplikaci či bankovníctví dostupná) využití magnetického proužku. V případě pokusu o provedení transakce pomocí magnetického proužku dojde k jejímu automatickému zamítnutí.
- 2.1.13 Banka je oprávněna zaúčtovat na vrub Účtu Majitele účtu všechny náklady a škody, které jí způsobili Držitelé karet vydaných k Účtu Majitele účtu nedodržením těchto OP.
- 2.2 Poskytnutí a automatická obnova platební karty**
- 2.2.1 O poskytnutí debetní karty může požádat Majitel účtu, který je Klientem Privátního bankovníctví, požádat osobně za součinnosti Privátního bankéře, a to i mimo prostory Banky, je-li tak dohodnuto.
- 2.2.2 Smlouvu PK uzavírá Majitel účtu. Nebude-li dohodnuto jinak, Smlouva PK se uzavírá v prostorách Banky či za součinnosti Privátního bankéře i mimo prostory Banky. Majitel účtu je povinen Bance poskytnout úplné a pravdivé údaje a nese veškerou odpovědnost za škody vzniklé Bance sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, včetně trestního postihu.
- 2.2.3 PK WE Silver je vydávána na dobu 3 let a 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 PK WE Silver (automatická obnova), je-li automatická obnova sjednána a je-li Držitel karty i nadále Klientem Privátního bankovníctví, nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud se Banka nerozhodne platnost PK WE Silver neobnovit, Klient nepožádá o sjednané zrušení automatické obnovy nebo pokud nebyla platnost PK předčasně ukončena. Při obnově platební karty bude Držiteli karty vydána PK s následnou platností a zaslána na adresu, kterou Klient zvolil jako adresu pro zaslání PK. PK WE Ceramic a PK WE Metal jsou vydávány na dobu 5 let (jsou platné do posledního dne uvedeného měsíce, pokud nebude jejich platnost v souladu s těmito OP předčasně ukončena). PK WE Ceramic ani PK WE Metal se po skončení své platnosti automaticky neobnovuje.
- 2.2.4 Banka nemusí platební kartu obnovit v případě, že platební karta nebyla použita v posledních 12 měsících přede dnem obnovy PK (den obnovy PK připadá na začátek posledního měsíce platnosti PK); jestliže Banka o neobnovení PK z důvodu jejího nepoužívání již Klienta informovala, nebude daná PK obnovena ani v případě jejího dodatečného použití. Původní platební karta nebude Bankou obnovena, pokud nebyla za celou dobu její platnosti aktivována (k tomu viz bod 2.4.4 těchto OP), nebo případně se tak Banka rozhodne při zohlednění postupu dle bodu 2.1.10 těchto OP. V případě, že původní platební karta nebude z jakéhokoli 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 dle těchto OP 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, resp. 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 prostřednictvím Internetového bankovníctví, nejpozději však poslední pracovní den měsíce, který předchází měsíci vydání obnovené platební karty. Majitel účtu může odmítnout automatické vydání 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 WE, změně funkčnosti typu platební karty, přechodu z určitého typu platební karty na jiný a o změně způsobu distribuce platebních karet. V případě, že se toto dotkne již vydané PK, uplatní se postup uvedený ve VOP upravující změnu smluvního závazku na základě podnětu Banky, pokud nebude s Klientem řešeno individuálně.
- 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, případně bude uplatněn postup dle těchto OP či VOP. Majitel Účtu musí seznámit Držitele karty s chystanou změnou a případně s obsahem dodatku ke Smlouvě PK.
- 2.2.8 Držitel karty si může údaje PK zobrazit prostřednictvím svého Internetového bankovníctví, a to i opakovaně. Zobrazení detailů PK vždy předchází autorizace dané operace. Jednotlivé zobrazení údajů PK je z bezpečnostních důvodů časově omezeno.

2.3 Osobní bezpečnostní prvky Držitele karty – PIN kód, ePIN kód, 3D Secure a MPIN kód, biometrické prvky

- 2.3.1 PIN kód, ePIN kód, MPIN kód a biometrické prvky (otisk prstu, snímek obličeje) jsou osobní bezpečnostní prvky vázané výhradně na Držitele karty (a jen tomuto poskytnuté/zpřístupněné), kterými Držitel karty dává souhlas s platební transakcí a s pomocí kterých poskytovatel platebních služeb Držitele karty ověřuje. Držitel karty nesmí tyto hodnoty sdělovat jiným osobám, ani Majiteli účtu. Držitel karty je povinen zabránit prozrazení PIN, MPIN a ePIN a dodržovat další bezpečnostní opatření uvedených v kapitole 2.5 těchto OP.
- 2.3.2 PIN kód je osobní identifikační číslo, vydané/zpřístupněné pouze Držiteli karty (toto platí i v případě, pokud se Držitel karty odlišuje od osoby Majitele účtu) a používané výhradně k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou. 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.
- 2.3.3 PIN kód může být automaticky vygenerován systémem a zpřístupněn Držiteli karty v souvislosti s vydáním karty a/nebo si jej může Držitel karty nastavit v Internetovém bankovníctví – v takovém případě je vhodné následně vložit kartu do bankomatu se současným zadáním PIN kódu (výběr z bankomatu nebo dotaz na zůstatek), aby se tímto aktualizovala data na čipu platební karty, nebo je možné jej zaslat Držiteli karty poštou doporučeně do vlastních rukou na adresu uvedenou ve Smlouvě, resp. Žádosti o vystavení platební karty.
- 2.3.4 Distribuce PIN bude Smlouvou PK určena následovně:
- a) Držitel karty si svůj PIN zvolí prostřednictvím svého Internetového bankovníctví nebo
 - b) Zásilka s PIN (jak s PIN k nové platební kartě, tak s PIN opakovaně vydaným na žádost Držitele karty z důvodu jeho zapomenutí) bude zaslána Bankou Držiteli karty prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na dohodnutou adresu, a to doporučeným psaním do vlastních rukou Držitele karty. 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 se Zásilkou s PIN zasílanou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nepodařilo z jakéhokoli 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 na základě jeho písemné žádosti podané na Provozovně Banky, pokud se s Klientem nedohodne na jiném způsobu, 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 MPIN a ePIN si volí sám přímo Držitel karty. MPIN si Držitel volí v MA; ePIN si Držitel karty nastavuje sám pro každou svou PK zvlášť, a to ve svém Internetovém bankovníctví.
- 2.3.6 Při převzetí Zásilky s PIN kódem zasláným poštou je Držitel karty povinen zkontrolovat neporušenost Zásilky, především bezpečnostní pole, ve kterém je PIN kód uveden, a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jeho ochranu. V případě jakéhokoli poškození uvedené Zásilky si vyžádá od České pošty, s.p., či jiné instituce, která Zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené Zásilky a neprodleně o poškození Zásilky informuje Banku. V tomto případě Banka vydá na základě žádosti Klienta po podpisu nové Smlouvy PK zdarma novou platební kartu s novým PIN kódem. Neinformuje-li Držitel karty o uvedeném Banku, resp. pokud jí nepředloží uvedené potvrzení, účtuje si Banka za vydání nové platební karty a vygenerování nového PIN poplatek dle platného Sazebníku.
- 2.3.7 V případě, že Držitel karty zapomene PIN kód, je možné jej změnit v Internetovém bankovníctví, a následně aktualizovat data postupem dle ust. 2.3.3 těchto OP, nebo je možné požádat Banku o opakované vystavení PIN kódu v papírové podobě, a to písemnou žádostí:
- a) podanou osobně na Pobočce;
 - b) podanou Privátnímu bankéři, a to i mimo prostory Banky;
 - c) doručenou Bance prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje;
 - d) nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.
- 2.3.8 Při opětovném vydání PIN kódu Bankou se obdobně uplatní ustanovení bodu 2.3.4 písm. b), 2.3.6, zároveň musí být dodržena bezpečnostní opatření uvedená v ust. 2.5.1 těchto OP. Poplatek za opakované vydání PIN je účtován podle aktuálního Sazebníku Banky bez ohledu na to, zda Držitel karty Zásilku s opakovaně vydaným PIN převzal, či nikoliv.
- 2.3.9 Držitel karty je oprávněn provést změnu PIN kódu. Změnu PIN kódu lze provést prostřednictvím kontaktní online transakce v bankomatu v České republice, který tuto službu umožňuje, nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví. Změnu MPIN či ePIN kódu může Držitel karty provést obdobně jako při jejich prvotním nastavení ve svém Internetovém bankovníctví. Držitel karty by měl při změně bezpečnostních údajů dodržet minimálně povinnosti stanovené v ust. 2.5.1 těchto OP.
- 2.3.10 Je-li zadán nesprávný PIN ve třech po sobě jdoucích pokusech, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována. Funkčnost karty se obnoví prvním dnem, kdy dojde k obnovení týdenního limitu ke kartě. Držitel karty může požádat o odblokování karty prostřednictvím Kontaktního centra Banky, zprávou zaslánou z Internetového bankovníctví, nebo si Držitel karty může sám kartu odblokovat v Internetovém bankovníctví. Při opakovaně chybně zadaném

ePIN (3 po sobě jdoucích pokusech) je karta z bezpečnostních důvodů pro internetové platby a tento způsob ověření (ePIN) blokována do půlnoci daného dne. Obdobné platí pro chybné zadání 3D Secure kódu. Klient má však možnost využít jinou metodu ověření internetové platby dle těchto OP. Je-li při bezhotovostní platbě na internetu prostřednictvím protokolu 3D Secure zadán nesprávný SMS kód více než třikrát, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována pro platby na internetu. Funkčnost karty se obnoví následující den.

2.3.11 Kód ePIN je používán výhradně k autorizaci 3D Secure zabezpečených internetových plateb. ePIN kód si může Držitel karty nastavit v Internetovém bankovníctví.

2.3.12 3DS telefon musí být vždy u Banky pro danou PK evidován, v opačném případě nebude možné platební kartu založit; Držitel karty nastavuje toto číslo vždy na shodnou hodnotu jako je jeho telefonní číslo k autentizaci přístupu do Internetového bankovníctví dle OP pro IB (tzv. „**Autorizační telefonní číslo**“). Pokud si při založení PK v souladu s uvedeným nenastaví 3DS telefon Držitel karty, bude mu automaticky tento kontaktní údaj vyplněn dle hodnoty jeho Autorizačního telefonního čísla. V případě potřeby změny 3DS telefonu musí být opět nastavena stejná hodnota, jako pro Autorizační telefonní číslo daného Držitele karty, zároveň je třeba nastavit vždy unikátní telefonní číslo, které nevyužívá jiný Klient.

2.3.13 Držitel karty je povinen Bance neprodleně ohlásit skutečnost, v jejímž důsledku není číslo mobilního telefonu určené pro využívání služby 3D Secure pod kontrolou Držitele karty, zejména ztrátu či odcizení mobilního telefonu s určeným číslem, případně změnu telefonního čísla.

2.4 Přebzetí a aktivace platební karty

2.4.1 Zásilku s PK si Držitel karty převezme oproti podpisu osobně od Privátního bankéře na dohodnuté Pobočce nebo případně i mimo prostory Banky. 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. Nedoje-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 2.4.5 a 2.4.6 těchto OP). Pokud se Zásilku s platební kartou zasílanou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nepodařilo z jakéhokoli 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. Majitel účtu nemá nárok na vrácení měsíčního poplatku za vedení platební karty a dodatkových služeb za dobu do zrušení karty. V případě, že Zásilka s platební kartou nebyla Držiteli karty doručena ani nebyla vrácena Bance, bude platnost předmětné PK Bankou zrušena neprodleně po oznámení této skutečnosti Bance, čímž zaniknou také závazky ze Smlouvy PK. Při zrušení platnosti PK je pro vydání nové PK potřeba opětovně uzavřít Smlouvu PK.

2.4.2 Zásilka s platební kartou bude vždy doručena Držiteli karty před doručením Zásilky s PIN, nezvolí-li si Držitel karty PIN v Internetovém bankovníctví. Pokud má PK podpisový proužek, je Držitel karty povinen v něm PK neprodleně po jejím převzetí modře nebo černě podepsat tak, aby byl tento podpis čitelný po celou dobu platnosti PK.

2.4.3 Přebzetím 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:

- zadáním PIN při kontaktní platbě u obchodníka;
- zadáním PIN při kontaktním výběru jakékoliv částky z bankomatu;
- zadáním PIN při ověření disponibilního zůstatku (je-li tato funkce aktivní) nebo změně PIN prostřednictvím bankomatu;
- prostřednictvím Internetového bankovníctví,
- příčemž způsob uvedený ad. c) a d) umožní aktivovat platební kartu jen pro internetové, MO/TO a kontaktní platby. Způsob uvedený ad. a) a b) aktivuje kartu i pro bezkontaktní platby. Držitel karty aktivuje PK až tehdy, kdy má PK fyzicky k dispozici.

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 V případě, že Držitel karty platební kartu neaktivuje do 6 měsíců ode dne doručení PK, Banka může zrušit platnost platební karty. Zrušením platnosti platební karty automaticky zanikají i závazky ze Smlouvy PK. Majitel účtu může následně opětovně požádat o vydání nové platební karty k Účtu dle podmínek uvedených v těchto OP.

2.5 Používání platební karty a povinnosti Držitele karty

2.5.1 Držitel karty je povinen:

- ukládat platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace (resp. jakékoliv dokumentace obsahující informace o bezpečnostních prvcích a další údaje umožňující zneužití karty) na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před neoprávněným zásahem třetích osob;

- b) stanovit volitelné bezpečnostní prvky (zejm. MPIN, PIN a ePIN) tak, aby byl každý z těchto prvků jiným údajem, aby nebyly tvořeny číselnými údaji snadno zjistitelnými a odvoditelnými (např. nevolit část čísla platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození Držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků) a tak, aby nedošlo k jejich prozrazení jiné osobě;
- c) nezaznamenávat si údaje o platební kartě a bezpečnostní prvky, neukládat je na žádné trvalé nosiče dat ani do internetového prohlížeče či ve vytvořených zákaznických účtech u obchodníků, případně je uschovávat jednotlivě od sebe mimo dosah jiných osob, resp. nezaznamenávat je tak, aby se daly spojit s příslušnou platební kartou, zejména nepoznamenávat si PIN, MPIN a ePIN 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 se Zařízením, ve kterém je nahaná autentizační aplikace (např. MA) či Digitalizovaná karta;
- d) chránit PK před ztrátou, odcizením, zneužitím neoprávněnými osobami, v této souvislosti Držitel karty také nesmí ponechat Zařízení s autentizační aplikací či s uloženou Digitalizovanou kartou bez dozoru tak, aby bylo umožněno použití Zařízení 3. osobou v rozporu s těmito OP;
- e) chránit PK před přímým působením magnetického pole, mechanickým a tepelným poškozením apod.;
- f) zabránit prozrazení údajů o platební kartě a bezpečnostních prvcích, ke kterému může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejména internetové platby (tj. karetní transakce bez fyzické přítomnosti platební karty) u neověřených obchodníků, při zadávání těchto údajů na klávesnici, obrazovce či na Zařízení (např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod.), dále také nezasílat bezpečnostní prvky či dokonce fotografie PK na jakoukoli výzvu zaslanou prostřednictvím e-mailu, SMS nebo sociálních sítí a komunikačních aplikací, nezasílat bezpečnostní prvky před jinou osobou, nesdělovat bezpečnostní prvky jiným osobám, a to ani rodinným příslušníkům, osobám blízkým, ani pracovníkům Banky (např. v rámci telefonních hovorů se pracovník Banky nedoptává na znění bezpečnostních prvků), ani na základě zpráv, které se mohou vydávat za výzvu Banky ke sdělení bezpečnostních prvků, a každou takovou výzvu bez zbytečného odkladu oznámit Bance; pokud si Držitel karty není jist, zda komunikuje s Bankou nebo zda je komunikací ohrožena ochrana Platebního prostředku či bezpečnostních prvků, neměl by v komunikaci pokračovat a provádět žádné další úkony směřující k prolomení bezpečnosti a ihned danou situaci konzultovat s Bankou;
- g) pro zajištění bezpečnosti plateb a Peněžních prostředků na Účtu vždy zvážit důvěryhodnost internetového prodejce (např. vyhledáním důvěryhodných referencí, kontrolou obsahu internetových stránek obchodníka a jeho zveřejněných obchodních podmínek), upřednostňovat platby u obchodníků podporujících služby 3D Secure a omezit sdělování a zpřístupnění údajů uvedených na PK a údajů PK zobrazovaných v Internetovém bankovníctví či jinak předávaných k provádění karetních transakcí, jejichž znalost umožní provedení platby u obchodníků nepodporujících služby 3D Secure či u podvodných internetových obchodníků (číslo, platnost platební karty a CVC2 kód dle ust. 2.5.11 písm. e) těchto OP), Banka z důvodu bezpečnosti doporučuje omezit i tzv. MO/TO transakce, tedy nesdělovat uvedené údaje o PK po telefonu ani v e-mailové komunikaci neověřenému obchodníkovi, případně ani je jinak nesdělovat 3. osobě. Sdělení údajů o PK zvyšuje možnost jejich zneužití a následné provádění plateb neoprávněnou osobou; dále Banka doporučuje neumožnit automatické zapamatování bezpečnostních prvků a údajů o PK (např. v rámci vytvoření zákaznického účtu u příslušného obchodníka, uložení údajů o PK pro další nákupy atp.);
- h) pozorně číst oznámení zaslaná Bankou v SMS, e-mailu, push notifikaci atp., zejm. věnovat pozornost nevyžádaným oznámením o jednáních, která Držitel karty neinicioval, např. o aktivaci MA na novém zařízení, změně kontaktního e-mailu, přidání PK do digitální peněženky, resp. digitalizaci PK a aktivaci Mobilních plateb, či k autorizaci platebního příkazu, taktéž věnovat pozornost případnému rozporu mezi iniciovaným jednáním a obdrženou notifikací o prováděném úkonu, a bezodkladně o tom informovat Banku; Držitel karty má povinnost uvádět SMS ověřovací kódy jen pro určené účely a s vědomým udělením souhlasu ověřované operace a nesdělovat tyto kódy 3. osobám ani nenechávat Zařízení s přijatým potvrzovacím kódem bez dozoru a přístupné 3. osobě;
- i) u přijatých platebních instrukcí před realizací platby vždy zkontrolovat výši částky, název obchodníka a případně účet příjemce a nepotvrzovat platby, ke kterým Držitel karty sám nezadal příkaz;
- j) v případě, kdy je Držitel karty příjemcem platby, tak nikdy pro přijetí platby neuvádět CVC2 kód ani platnost karty, dále nezasílat údaje PK do platební brány ani na internetové stránky, na které se dostal proklikem z odkazů zaslaných 3. osobou ze sociálních sítí, e-mailů, SMS a aplikací pro vzájemnou komunikaci;
- k) 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;
- l) Zařízení s uloženou autentizační aplikací (např. MA) a telefon pro zasílání autorizačních kódů, chránit antivirovou a antispyware ochranou, jakož i firewallem, a tyto ochranné prvky pravidelně aktualizovat, stejně jako operační systém daného Zařízení, dále též aktualizovat programy standardním způsobem, pravidelně sledovat informace o nových hrozbách, virech, spyware, malware apod. (např. informace v rámci bezpečnostních oznámení a upozornění zveřejněných Bankou na jejích Internetových stránkách, zejm. v aktualitách či na stránce <https://www.creditas.cz/bezpecnost>, zasílaných Bankou prostřednictvím e-mailů či zpráv v rámci Internetového bankovníctví, ale i z jiných zdrojů), informovat se o aktuálních možnostech zabezpečení daného Zařízení, a v souladu s tím zajistit ochranu Zařízení; Zařízení by mělo být zabezpečeno přístupovým kódem či biometrikou pro znemožnění

jeho užití jinou osobou a tento kód nesdělovat jiné osobě ani ho nikam nezaznamenávat; dále mít Zařízení stále pod kontrolou a nepůjčovat jej jiným osobám bez dostatečného dohledu nad jejich nakládáním s tímto Zařízením;

- m) na Zařízení nestahovat a neinstalovat volně dostupné programy, u nichž si nemůže být jist, že neobsahují viry nebo spyware, zejména programy, které nepocházejí z důvěryhodných zdrojů, a Zařízení zabezpečit před vzdáleným přístupem jiných osob (např. nepovolit instalaci software umožňujícího vzdálené připojení k Zařízení) – Držitel karty by se při stahování aplikací (i z oficiálních uložišť pro příslušný operační systém Zařízení) neměl spolehnout pouze na kontrolu bezpečnosti prováděnou ze strany provozovatele daného uložiska a měl by mít na paměti, že bezpečná aplikace stažená z oficiálního zdroje může následně vyžadovat aktualizaci, ve které je škodlivý malware již obsažen (ten může např. umožnit třetí osobě vytěžit SMS s autorizačním kódem a přeposlat jej třetí osobě a/nebo může umožnit zpřístupnění citlivých uživatelských dat a bezpečnostních prvků třetím osobám nebo zamezit Bance dovolat se Držiteli karty), stejně tak by měl vždy zvážit, jaký rozsah oprávnění a přístup k údajům uděluje příslušné aplikaci; v případě detekce škodlivého malwaru v Zařízení je Držitel karty povinen infikované Zařízení vyčistit (často nepostačí pouze odinstalace aplikací ani obnova Zařízení do továrního nastavení a je vhodné se obrátit na odbornou pomoc); v případě, kdy je ze strany Banky detekována přítomnost malwaru na Zařízení, a tedy i ohrožena bezpečnost PK, je Banka oprávněna PK trvale zablokovat, a to i opakovaně; autentizační aplikace (MA) by neměla být využívána na Zařízeních, u kterých byly provedeny úpravy označované jako root nebo jailbreak nebo jiné zásahy do Zařízení;
- n) pokud Držitel karty používá autentizační aplikaci nebo ukládá PK do digitální peněženky za využití internetového připojení, nesmí využívat nezabezpečenou, veřejně přístupnou síť (např. nezabezpečenou wifi síť v ubytovacích zařízeních, restauracích, veřejných prostranstvích);
- o) při podezření na ohrožení bezpečnosti PK či bezpečnostních prvků a možnosti jejich zneužití 3. osobou, stejně jako jen při podezření na pokus o provedení podezřelých transakcí, o tom musí Držitel okamžitě přednostně telefonicky (prostřednictvím Karetní linky), případně osobně na Pobočce Banky, informovat Banku (uvedené platí i v případě ztráty nebo odcizení PK nebo Zařízení s nainstalovanou MA či s tokenem Digitalizované karty);
- p) v případě přístupu do Internetového bankovníctví pravidelně kontrolovat tam zobrazovanou transakční historii, a to jak již zaúčtované karetní transakce, tak karetní transakce zobrazené v předběžných blokacích; v případě jakýchkoliv nesrovnalostí, kdy zobrazená transakční historie neodpovídá skutečně provedeným transakcím, dané ihned oznámit Bance a domluvit se na dalším možném postupu (např. podání Reklamacce);
- q) v souvislosti s učiněným oznámením Bance o podezření na zneužití PK dle výše uvedených bodů je Držitel karty, resp. i Majitel účtu, povinen s Bankou účinně spolupracovat při realizaci jí navržených nápravných opatření;
- r) sledovat bezpečnostní upozornění a pravidla ochrany PK, bezpečnostních prvků a Zařízení, která nesou token Digitalizované karty a/nebo ve kterých je instalována MA, stejně jako pravidla bezpečného používání PK a Zařízení, která mohou být upřesňována ze strany Banky instrukcemi dostupnými online na webových stránkách Banky (zejm. <https://www.creditas.cz/bezpecnost> nebo <https://www.creditas.cz/blog/bezpecnost>), případně na Pobočkách v tištěné podobě.

2.5.2 Držitel karty musí při používání platební karty, zejm. při zadávání údajů o PK, vyvinout alespoň minimální míru obezřetnosti a mít na paměti, že v případě karetní transakce je v okamžiku autorizace karetní transakce platební příkaz již neodvolatelný a Banka již nemůže do procesu provádění karetní transakce už zasáhnout, např. přerušením nebo odvoláním takové transakce. Porušení povinností plynoucích z předchozího ust. 2.5.1 způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo v důsledku podvodného jednání, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za porušení povinností Držitele karty z hrubé nedbalosti a Držitel karty, resp. Majitel účtu, nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody vzniklé z případných neautorizovaných transakcí, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neoprávněnému použití platební karty) Bance. Zároveň je Majitel účtu povinen uhradit Bance částky všech Platebních transakcí, při kterých byl použit PIN, případně ePIN a jednorázové SMS kódy, a všechny škody, které vznikly Bance jejich prozrazením.

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 platebních transakcí, např. (především karetních transakcí bez fyzické přítomnosti platební karty, tj. písemné poštovní, telefonické – tzv. MO/TO transakce, internetové transakce, transakce z rizikových regionů, které jsou realizovány magnetickým proužkem karty apod., a to v závislosti na druhu platební karty, a to z důvodu bezpečnosti platební karty, zejména při podezření na neautorizované a podvodné transakce. Banka má právo povolit pouze zabezpečené internetové platby. Banka si vyhrazuje právo neumožnit provedení platby na internetu prostřednictvím platební karty u obchodníka, který 3D Secure nepoužívá. Pokud je u platební karty aktivován bezpečnostní protokol 3D Secure, Banka je oprávněna autorizovat platbu na internetu i bez využití bezpečnostního protokolu 3D Secure.

2.5.5 Platební kartu lze dle jejího typu použít k bezhotovostním platbám u obchodníků realizovaným prostřednictvím elektronických pokladních terminálů, včetně POS, Imprinteru nebo dohodnutých postupů pro platby u internetových obchodníků, k hotovostnímu výběru v síti bankomatů, k provádění Mobilních plateb dle bodu 2.5.27, resp. 2.13 těchto OP, případně k dalším Platebním transakcím realizovaným v síti bankomatů a dále k výplatě hotovosti na přepážkách směnárny jiných bank (Cash Advance), k výplatě hotovosti přímo na pokladních 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 PK (resp. odesílat platby z PK na jinou PK) 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 přepočtení měn se i v tomto případě použijí ustanovení těchto OP o zúčtování plateb. Banka si vyhrazuje právo v rámci těchto služeb umožnit přijetí peněžních prostředků pouze na vybrané druhy platebních karet. Službu příjmu peněžních prostředků lze využít do výše limitů stanovených službami Mastercard MoneySend.
- 2.5.9 V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití platební karty v bankomatu (např. zadržování bankovek, nainstalování skenovacího (skimmovacího) zařízení pro kopírování údajů z platební karty nebo nestandardní poskytnutí hotovosti) nebo přítomností podezřelých osob v blízkosti bankomatu a jejich snahy o zasahování do prováděné Platební transakce, je povinností Držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně Banku a zároveň Policii ČR, případně příslušný orgán v zahraničí.
- 2.5.10 Platební karta nesmí být použita k 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. Banka je oprávněna nepovolit vybrané platební transakce, zejména v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., hazardních hrách.
- 2.5.11 Mezi Bankou a Majitelem účtu / Držitelem karty jsou pro platby u obchodníků a na bankomatech, případně v Aplikaci, dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty s provedením karetní transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby s využitím uvedených bezpečnostních prvků, a to při:
- a) karetních transakcích na bankomatu: zadání PIN; u bezkontaktních karetních transakcí a MP na bankomatu obdobně dle písm. c) a f) tohoto ustanovení, tedy přiložení PK/Zařízení ke čtečce a zadání PIN;
 - b) bezhotovostních a hotovostních (Cash Back) karetních transakcích u obchodníků: zadání PIN nebo případně vlastnoruční podpis Držitele karty či kombinace obou metod dle typu platební karty, pokud je uplatňováno;
 - c) 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;
 - d) zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla platební karty, zadání platnosti platební karty a CVC2 kódu a při požadavku na další ověření také dokončení autorizace prostřednictvím mobilní aplikace (s využitím biometrických prvků nebo použitím MPIN kódu) nebo zadání 3D Secure kódu odeslaného Bankou prostřednictvím SMS zprávy na dohodnuté číslo mobilního telefonu Držitele karty (tzv. 3DS telefon registrovaný pro PK) v kombinaci s ePIN; 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. Dále je nutné zabránit prozrazení ePIN, případně údajů PK zobrazovaných v Internetovém bankovníctví či jinak předávaných k provádění karetních transakcí, a neoprávněnému přístupu k mobilní aplikaci (včetně prozrazení údajů pro přístup do aplikace);
 - e) ostatních platbách bez přítomnosti platební karty: zadání čísla platební karty, zadání platnosti platební karty a CVC2 kódu;
 - f) MP, která je bezkontaktní platbou: po odemknutí Zařízení (dle nastavení Zařízení např. kód, gesto, otisk prstu) přiložením Zařízení k bezkontaktnímu platebnímu terminálu / bezkontaktní čtečce bankomatu, případně navíc (dle typu a verze Zařízení) odemknutím obrazovky Zařízení, ověřením prostřednictvím biometrie či zadáním PIN a/nebo bezpečnostního kódu; u transakce na bezkontaktním bankomatu je vždy vyžadováno zadání PIN kódu; od aktivace Zařízení může být pro autorizaci stanoven časový limit; v případě Zařízení-hodinek s technologií NFC, nemusí být bezpečnostní kód opětovně požadován, jestliže v uplynulých 24 hodinách byla úspěšně provedena autorizace transakce za použití tohoto bezpečnostního hesla a současně detekce tepu nositele Hodinek nebyla přerušena;
 - g) MP provedenou jako internetová platba (včetně platby v Aplikaci): dle typu Zařízení zadáním bezpečnostního kódu, biometrikou nebo jiným potvrzením dle nastavení Zařízení;
 - h) Nejsou-li splněny podmínky pro některou z výjimek stanovených právními předpisy, je Držitel karty identifikován vždy s využitím Silného ověření.
- 2.5.12 Karetní transakci, která byla autorizována Držitelem karty (např. zadáním správného PIN kódu aj.), nelze odvolat. Nelze odvolat ani již záúčtovanou 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 jsou tito oprávněni vyžádat si autorizaci k provedení požadované transakce 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 či za škody způsobené Držitelům karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu Banky nebo jejích partnerů, (jedná se o zásahy vyšší moci a dále např. zejména přerušením dodávky energie, poruchami strojů, zařízení systémů zpracování dat nebo přenosovými linkami, stávkami apod.); Banka rovněž neodpovídá za odmítnutí přijmout kartu ze strany obchodníka nebo na pobočce jiné banky. Banka neodpovídá za vady zboží nebo služeb zaplacených prostřednictvím platební karty. Držitel karty má povinnost primárně reklamovat vady zboží nebo služeb zaplacených prostřednictvím platební karty na příslušném prodejním místě či u obchodníka, kde nákup 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 dozví s časovou prodlevou.
- 2.5.17 Majitel účtu, resp. jeho zástupce, může pro Držitele karty v rámci Smlouvy PK nastavit maximální týdenní limity pro platby platební kartou, může měnit tyto limity prostřednictvím Internetového bankovníctví, Kontaktního centra Banky, pokud to Banka umožňuje, nebo papírové žádosti podané na Pobočce Banky či poštou, a to až do výše Maximálního nastavení týdenního limitu pro daný typ transakce dle kapitoly 7 těchto OP, a to ve vztahu ke všem platebním kartám navázaným na jeho Účet.
- 2.5.18 Úmyslně vynecháno.
- 2.5.19 O navýšení a snížení maximálního limitu platební karty do výše Maximálního nastavení týdenních limitů uvedených v kapitole 7 těchto OP může Banku požádat Majitel účtu, a to ve vztahu k jakékoliv debetní kartě poskytnuté k jeho Účtu. Držitel karty může žádat o navýšení a snížení limitu karty jen ve vztahu k jeho platební kartě, a to do maximálního limitu stanoveného pro danou platební kartu Majitelem účtu. Majitel účtu nemění týdenní limity nastavené Držitelem karty. O změnu limitu lze požádat osobně na jakékoliv Pobočce nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na příslušném formuláři k tomu určeném Bankou, případně limity rovnou změnit prostřednictvím Internetového bankovníctví. V případě žádosti podané na Pobočce nebo při změně prostřednictvím Internetového bankovníctví je změna limitů provedena neprodleně. V případě žádosti zaslané poštou je změna limitů provedena nejpozději následující Pracovní den po doručení zásilky Bance, splňuje-li žádost veškeré náležitosti.
- 2.5.20 Navýšení limitu platební karty nad vyhlášené Maximální nastavení týdenních limitů pro daný typ platební karty dle kapitoly 7 těchto OP je podmíněno souhlasem Banky. Žádost musí být podána Majitelem účtu osobně na Pobočce, zaslána písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo autorizovanou zprávou prostřednictvím Internetového bankovníctví. O schválení či neschválení žádosti Bankou bude klient vyrozuměn. Na schválení takového 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 PK do určité souhrnné výše za určité období nebo omezit určitý typ karetních transakcí pro určitý region; některá omezení pro region lze na základě pokynu Bance povolit, a to i dočasně.
- 2.5.22 Vzhledem ke skutečnosti, že karetní transakce jsou zúčtovány s časovou prodlevou (viz bod 2.7.1 těchto OP), je Majitel účtu, resp. Držitel karty povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky Platebních transakcí provedených prostřednictvím platební karty a zabránit přečerpání aktuálního zůstatku Účtu. Aktuálním 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. Požádal-li Majitel účtu o zaslání informačních SMS zpráv o uskutečnění autorizace transakce platební kartou, při transakci uskutečněné v zahraničí má výše částky zasláná v SMS pouze informativní charakter. 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 nepovolené přečerpání Disponibilního zůstatku na účtu (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.

- 2.5.23 Banka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat platební kartu nebo dočasně či trvale omezit její platnost - zablokovat (jedná se zejména o podezření ze zneužití PK). V tomto případě bude Banka Držitele karty neprodleně telefonicky nebo jiným vhodným způsobem informovat a dohodne se s ním na dalším postupu. Současně s trvalou blokací může dojít k zadržení karty. Banka nenesie 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.
- 2.5.24 V případě zadržení platební karty bankomatem je Držitel karty povinen požádat ihned Banku prostřednictvím Karetní linky o trvalou blokaci takto zadržené platební karty nebo provést trvalou blokaci PK sám prostřednictvím svého Internetového bankovníctví.
- 2.5.25 Majitel účtu, resp. Držitel karty, je povinen zajistit, aby byla platební karta při zániku závazků ze Smlouvy PK, na základě které byla vydána, znehodnocena přestřížením přes magnetický proužek a čip tak, aby se zamezilo přístupu k údajům o platební kartě zabránilo jejímu případnému zneužití, případně vrácena Bance. Obdobným způsobem musí být platební karta po jejím trvalém zablokování 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.
- 2.5.26 V případě trvalé blokace platební karty z jakéhokoli 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. Držiteli karty, resp. Majiteli účtu, blokací karty nezanikají závazky a povinnosti, které mu vznikly před blokací PK.
- 2.5.27 PK může Držitel karty převést do podoby Digitalizované PK používané pro Mobilní platby – např. prostřednictvím služby Google Pay, Garmin Pay, Apple Pay, či jiných obdobných služeb, pokud to Banka umožňuje, a to v souladu s ust. 2.13 těchto OP. V rámci procesu digitalizace PK vyslovuje Držitel karty souhlas mj. s příslušnými podmínkami Poskytovatele služby. Okamžikem dokončení registrace, resp. převedení PK do podoby Digitalizované PK, je Držitel karty oprávněn provádět MP; Majitel účtu souhlasí s tím, že Držitel karty PK bude v Digitalizované podobě používat pro MP.
- 1.2.3 Při provádění karetních transakcí Banka vyžaduje Silné ověření Držitele karty, pokud se na takovou transakci nevztahuje některá z legislativně stanovených výjimek (tedy kdy Silné ověření nemusí být vyžadováno). Mezi výjimky patří např. provedení platby nízké částky maximálně do 30 EUR (nebo ekvivalent v jiné měně) či platba u obchodníka vyhodnoceného jako důvěryhodný. Pravidla Silného ověření se neuplatní v případech opakování plateb následujících po autorizované platbě (např. předplatné), jestliže je transakce provedena PK tokenizovanou na straně obchodníka (např. po vytvoření digitální peněženky či profilu s uloženými údaji o PK u tohoto obchodníka), v případě MO/TO transakcí zadaných telefonicky či e-mailem, ani v případě plateb u obchodníků, na které pravidla Silného ověření nedopadají (zejména v závislosti na zemi výkonu činnosti obchodníka). Po systémovém vyhodnocení konkrétní transakce může být vyžádáno Silné ověření, ačkoli pro něj není stanovena legislativní povinnost.
- 2.5.28 Nedoporučuje se vkládat PK WE Ceramic a PK WE Metal do bankomatu, neboť je zde riziko zadržení PK bankomatem, případně i využití bankomatu pro zneužití či krádež PK. V případě používání PK WE Ceramic a PK WE Metal pro karetní transakce v bankomatech Banka neodpovídá za škodu způsobenou zmíněným zadržením, zneužitím či krádeží PK. V případě zadržení PK bankomatem je Držitel karty povinen ihned Banku požádat prostřednictvím Karetní linky Banky o trvalou blokaci takto zadržené PK, případně PK sám blokovat prostřednictvím Internetového bankovníctví. Dále se nedoporučuje využívat PK WE Ceramic a PK WE Metal pro platby na internetu, kde vzniká zvýšené riziko zneužití PK, neboť po trvalé blokaci ve smyslu dle těchto OP (zejm. z důvodu ohrožení bezpečnosti PK) nemusí být vydána PK stejného typu. PK je možno použít v bankomatech podporujících bezkontaktní technologii v její Digitalizované podobě prostřednictvím Mobilních plateb.
- 2.6 Změny platební karty**
- 2.6.1 Majitel účtu, resp. Držitel karty, je povinen bez zbytečného odkladu hlásit Bance 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.
- 2.6.3 Držitel karty může svou PK spravovat přímo ve svém Internetovém bankovníctví, pokud to Banka umožňuje.

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 společností s časovou prodlevou od data provedení karetní transakce. Okamžikem autorizace transakce je Banka oprávněna zarezervovat (blokovat) příslušnou částku transakce na Účtu. K faktickému odepsání peněžních prostředků z Účtu dojde až poté, kdy budou Bance předány veškeré údaje o transakci. 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. Nedojde-li Bance ve lhůtě určené zvyklostmi a pravidly asociace Mastercard k předání podkladů o transakci, Banka příslušnou rezervaci zruší. U vybraných typů obchodníků může být rezervovaná částka stanovena odhadem předpokládaných nákladů (např. hotel, půjčovna automobilů apod.). 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 obdržných 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 zahrnutím konkrétní transakce do mezinárodního či tuzemského zúčtování.
- 2.7.3 Karetní transakce Banka zaúčtuje v měně, ve které je veden Účet Klienta (CZK nebo EUR), 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 může zde proběhnout přepočtení měny. Obdobně bude do tuzemského zúčtování (tedy bez přepočtu měny) zařazena také karetní transakce provedená Cizoměnovou kartou v měně EUR, která bude zúčtována v měně EUR na Účet vedený v EUR, pokud nebude transakce do Banky doručena jako součást mezinárodního zúčtování.
- 2.7.5 Při zúčtování mezinárodní transakce zasílá karetní společnost Mastercard Bance částku přepočtenou kurzem karetní společnosti na měnu EUR, přičemž: a) Při přepočtu měny EUR na měnu Účtu CZK použije Banka svůj devizový kurz platný v okamžiku zaúčtování Platební transakce na Účet Majitele účtu (pro debetní karetní transakce kurz deviza prodej; historie kurzovního lístku Banky je k dispozici na Internetových stránkách Banky); b) při provedení mezinárodní transakce Cizoměnovou kartou Banka zaúčtuje na Účtu (EUR) přímo částku zasloupanou karetní společností k zúčtování.
- 2.7.6 Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování Platebních transakcí provedených platební kartou v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených platební kartou v zahraničí zahrnutých ze strany Mastercard do mezinárodního zúčtování nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem. Ten může vzniknout tím, že mezi dnem provedení karetní transakce a dnem zúčtování karetní transakce je časový rozdíl. 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 nebo obchodníka, Banka nenese odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupu mezi zúčtováním debetní a kreditní Platební transakce.
- 2.7.7 Pokud při realizaci karetní transakce v zahraničí zvolí Držitel karty možnost zúčtování transakce v CZK nebo v další odlišné měně od měny transakce (např. přímo na platebním terminálu, bankomatu apod. - tzv. DCC – Dynamic Currency Conversion), pak je přepočtení vždy provedeno přímo obchodníkem nebo provozovatelem bankomatu za použití jeho kurzu (kurz a částka přepočtená jsou zpravidla 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. Majitel účtu, resp. Držitel karty, má možnost v rámci MA (pokud je tato služba v aplikaci dostupná), resp. v Internetovém bankovníctví, deaktivovat DCC. Transakce s využitím DCC bude v případě deaktivovaného DCC automaticky zamítnuta.
- 2.7.8 Pro provádění mezinárodních karetních transakcí v některé z cizích měn, zejména v měnách EU, resp. EHP, jsou celkové poplatky za konverzi měny vyjádřeny jako procentní přírážka k posledním dostupným referenčním směnným kurzům eura zveřejněným Evropskou centrální bankou. Jednotlivé hodnoty jsou uvedeny v kurzovním lístku Banky. Informace o přibližné procentní přírážce dle věty první tohoto ustanovení Banka zasílá Majiteli účtu formou elektronické zprávy, a to pro každou platební kartu vydanou k Účtu, a to bez zbytečného odkladu po obdržení příkazu k výběru hotovosti z bankomatu nebo k úhradě v místě prodeje v jiné měně, než je měna Účtu. Majitel účtu může zasílání těchto informačních zpráv odmítnout či

zrušit, a to na příslušném formuláři Banky nebo v Internetovém bankovníctví Majitele účtu (případně zasláním požadavku Bance jiným způsobem, který Banka umožňuje). V závislosti na nastavení je informační zpráva předávána pomocí jednoho z následujících distribučních kanálů: e-mailem nebo SMS zprávou nebo push notifikací. Majitel účtu je uvedeným způsobem informován o rozdílu mezi směnným kurzem Banky a směnným kurzem ECB pro každou dvojici měn, pro kterou je v daném kalendářním měsíci poprvé provedena úspěšná autorizace karetní transakce. Zprávy dle tohoto ustanovení jsou Bankou zasílány bezplatně.

2.7.9 Zpráva dle předchozího ustanovení nebude zasílána Majiteli účtu, kterým je FOP nebo PO, pokud si tuto službu ve svém Internetovém bankovníctví nezaktivuje.

2.7.10 Informace o procentní přírážce dle ustanovení 2.7.8 těchto OP bude Majiteli účtu, k jehož Účtu byla PK vydána, zaslána dále ještě na konci měsíce, ve kterém byla mezinárodní transakce dle uvedeného ustanovení provedena, a to v rámci měsíčního výpisu zasílaného Majiteli účtu sjednaným způsobem; procentní přírážka dle ustanovení 2.7.8 těchto OP bude vypočtena z hodnot ke dni zaúčtování transakce.

2.8 Ztráta/odcizení/zneužití platební karty, případně Zařízení, 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 zneužití/prozrazení bezpečnostních prvků (PIN, ePIN, MPIN, údajů o PK 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, resp. bezpečnostních prvků) podává Držitel karty, resp. Majitel účtu, primárně telefonicky na Karetní lince, prostřednictvím Internetového bankovníctví, případně osobně na jakékoliv Pobočce Banky. Hlášení o ztrátě, krádeži, nález platební karty je oprávněna podat kromě Majitele účtu a Držitele karty i třetí osoba (Majitel účtu, Držitel karty a třetí osoba dále jen společně „Hlásící osoba“). Kromě výše uvedeného postupu mohou navíc Majitel účtu i Držitel karty sami provést trvalou blokáci platební karty prostřednictvím Internetového bankovníctví. Dojde-li ke ztrátě, odcizení nebo zneužití Zařízení, ve kterém je nainstalována autentizační aplikace, je třeba ihned po zjištění o tom informovat Banku (telefonicky, elektronicky, na Pobočce, či jiným dostupným způsobem) a z hlediska bezpečnosti je vhodné ze strany Klienta trvale zablokovat PK, pro kterou je autentizační aplikace využívána. V případě ztráty, odcizení nebo zneužití Zařízení, ve kterém je nainstalována MA, je třeba postupovat v souladu s OP pro IB. Dojde-li ke ztrátě či odcizení Zařízení, které slouží k provádění MP, resp. ve kterém je stažena příslušná aplikace pro MP s nahráním Tokenem Digitalizované karty, je třeba postupovat v souladu s OP pro MP.

2.8.2 Hlásící osoba informuje Banku o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení platební karty. Nezná-li hlásící osoba číslo karty, musí uvést jiné údaje, podle kterých je možné kartu identifikovat (jméno Držitele karty, rodné číslo, číslo účtu, jméno vydavatele karty, druh karty). Hlásící osoba rovněž nesmí jakémukoliv odpovědnému pracovníkovi Banky prozradit svůj PIN kód, ePIN kód nebo PIN kód k mobilní aplikaci. Banka může telefonické hlášení nahrávat.

2.8.3 Každá platební karta hlášena jako ztracená, odcizená nebo zneužitá je z bezpečnostních důvodů trvale zablokována. Trvalou blokáci platební karty nelze zrušit. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalé blokáce platební karty.

2.8.4 Odpovědnost Majitele účtu, resp. Držitele karty, 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 nenese 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 bezpečnostního prvku 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 Blokáce 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 blokáci platební karty i z jiných důvodů, než je ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo podezření ze zneužití platební karty. O trvalou blokáci platební karty z těchto jiných důvodů může Držitel karty nebo Majitel účtu žádat osobně na jakékoliv Pobočce nebo telefonicky na Karetní lince Banky nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví. O dočasnou blokáci platební karty z těchto jiných důvodů může Držitel karty nebo Majitel účtu žádat osobně na jakékoliv Pobočce nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud toto Banka umožňuje. Majitel účtu může požádat o blokáci všech platebních karet navázaných na jeho Účet, Držitel karty pouze o blokáci platební karty vydané na jeho jméno. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalé či dočasné blokáce 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 blokaci 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 blokaci 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. Pracovní den po obdržení uvedené žádosti. Trvalou blokaci 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 nebo Držitel karty povinen požádat o trvalou blokaci této platební karty a následně znehodnotit platební kartu jejím přestřížením přes magnetický proužek a čip. Odvolání uvedeného zmocnění nezbavuje 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 blokaci 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 nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Držiteli karty v důsledku trvalé blokace platební karty.

2.10 Blokace 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 2.3.10 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 blokací 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 blokaci 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 nenese 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 pominou důvody blokace platební karty, zavazuje se Banka bezodkladně dočasnou blokaci 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 za předpokladu trvajícího zařazení Majitele účtu do Privátního bankovníctví, 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; na vydání karty není právní nárok. 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 (případně Držitel karty) 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 jakéhokoli důvodu). V případech stanovených těmito OP nebo VOP zanikají závazky ze Smlouvy PK též písemným odstoupením od Smlouvy PK;
- 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 blokaci takové platební karty, pokud tak neučiní sám Klient.
- 2.11.4 Vypovídá-li závazky ze Smlouvy PK Majitel účtu, resp. Držitel karty, je jeho výpověď účinná dnem jejího doručení Bance a PK je k tomuto dni trvale zablokována.
- 2.11.5 Vypovídá-li Majitel účtu, resp. Držitel karty 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 (i pokud není ve výpovědi Účtu výslovně uvedena), která je účinná dle ustanovení 2.11.4 těchto OP.

- 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 doručenou 3. Pracovní den po jejím odeslání, a to bez ohledu na to, o jaký typ Zásilky šlo.
- 2.11.7 V případě hrubého porušení těchto OP a/nebo Smlouvy PK anebo příslušné rámcové smlouvy o platebních službách ze strany Majitele účtu či Držitele karty má Banka právo kdykoli písemně od Smlouvy PK odstoupit. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti dnem jeho doručení Majiteli účtu. 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 nebo postoupeny závazky ze Smlouvy, na základě které vedla Banka Účet, k němuž byla poskytnuta debetní karta, nedohodne-li se Banka s Klientem na dřívějším ukončení závazků ze Smlouvy PK, přičemž PK může být trvale zablokována nejpozději ke dni ukončení Účtu.
- 2.11.9 Závazky ze Smlouvy PK budou automaticky ukončeny i v případě, že Majitel účtu bude vyřazen z Privátního bankovníctví pro nesplnění kritérií stanovených Bankou pro zařazení do Privátního bankovníctví, a to ke dni vyřazení, o čemž bude Bankou vyrozuměn.
- 2.11.10 V případě, kdy je ukončena Služba WE, jakožto povinné součástí PK, některým ze způsobů předvídaných smluvní dokumentací k PK či Službě WE, mohou být závazky ze Smlouvy PK ze strany Banky ukončeny.
- 2.11.11 Při zániku závazků ze Smlouvy PK a ukončení platnosti PK je tato PK ukončena i ve své digitalizované podobě a není možné ji dále používat pro Mobilní platby.

2.12 Ukončení poskytování Služeb WE

- 2.12.1 Možnost poskytování Služeb WE Klientovi Bankou může být znemožněna v návaznosti na ukončení nebo neprodloužení účinnosti smlouvy mezi Bankou a Mastercard zakládající spolupráci v dané oblasti, případně v důsledku ukončení programu, v rámci kterého je daná Služba WE poskytována. Banka sdělí Držiteli karty informaci o ukončení či neprodloužení smlouvy s Mastercard nebo ukončení daného programu.
- 2.12.2 Banka si v návaznosti na ustanovení 2.12.1 těchto OP vyhrazuje možnost ukončit poskytování některé nebo všech Služeb WE navázaných na PK, a to v závislosti na trvání smluvního vztahu Banky s poskytovateli, případně zprostředkovateli Služeb WE. V takovém případě může být uplatněno ust. 2.11.10 těchto OP. Banka o ukončení poskytování Služeb WE dle předchozího ustanovení vyrozumí Klienta s takovým předstihem, který bude pro Banku reálně možný s ohledem na jednání s jejími smluvními partnery a poskytovateli či zprostředkovateli služeb, přičemž Banka bude usilovat o to, aby s poskytovateli či zprostředkovateli Služeb WE bylo zajištěno takové pokračování spolupráce, díky kterému bude Klientům umožněno využít již objednaných služeb či zboží.
- 2.12.3 Zánikem Smlouvy není Držitel karty, resp. Majitel účtu zbaven povinnosti vyrovnat všechny závazky vyplývající z používání dané platební karty. Majitel účtu zůstává zodpovědný za všechny transakce provedené kartou před jejím znehodnocením nebo trvalým zablokováním.
- 2.12.4 Je-li vypovězena příslušná smlouva o platebních službách, řídí se délka a počátek výpovědní doby ustanovením VOP o zrušení účtu.

2.13 Podmínky pro digitalizaci platebních karet a Mobilní platby

- 2.13.1 Tato část stanoví základní podmínky pro digitalizaci platebních karet a používání Digitalizované karty pro Mobilní platby; obsahuje smluvní ujednání mezi Klientem / Držitelem platební karty a Bankou o provádění Mobilních plateb prostřednictvím Zařízení s funkcionalitou NFC a prostřednictvím Aplikace příslušného Poskytovatele služby.
- 2.13.2 Zařízením obsahujícím Token je možné prostřednictvím Aplikace v rámci služby příslušného Poskytovatele služby (dále jen „Služba“) provádět Mobilní platby.
- 2.13.3 Držitel karty může svou PK digitalizovat a převést ji do podoby Tokenu pro uložení v Aplikaci přímo prostřednictvím Aplikace nebo prostřednictvím mobilní aplikace Banky. Při přidání platební karty do Aplikace se číslo PK do Zařízení ani do Aplikace neukládá. Při provádění Mobilních plateb nejsou Poskytovateli služby ani obchodníkům poskytovány údaje o PK.
- 2.13.4 Poskytovatel služby umožňuje Držiteli karty přidání karty a její správu v Aplikaci. Banka umožní provádění Mobilních plateb pomocí Služby prostřednictvím Aplikace instalované v Zařízení, které umožňuje provádění plateb v obchodech, které akceptují platební karty, a to do výše limitů stanovených pro jednotlivé karty.
- 2.13.5 Stažení Aplikace do Zařízení provádí Držitel karty, a to prostřednictvím oficiálních uložišť (např. Google Play nebo App Store). Pro využití Aplikace se musí Držitel karty v Aplikaci zaregistrovat. Držiteli karty je umožněno využívat Digitalizovanou kartu v Aplikaci po dokončení registrace PK v dané Aplikaci na jeho jméno v souladu se speciálními podmínkami pro Mobilní platby v rámci příslušné Služby.

- 2.13.6 Využívání Služby může být ze strany Poskytovatele služby vymezeno pouze na originálním Zařízení příslušného Poskytovatele služby, případně na Zařízení s vymezeným operačním systémem. Ze strany Poskytovatele služby může být určeno, jaké Zařízení je vyhovující pro fungování Aplikace a využívání Služby, a stanoveny další podmínky jejich funkčnosti. Poskytovatel služby si vyhrazuje právo měnit systémové požadavky související s jeho službami. Kompatibilita Digitalizované karty se všemi Zařízeními není Bankou garantována, neboť může být ovlivněna různými faktory, jako např. softwarovým vybavením zařízení a jejich aktualizacemi, technickým vybavením a úpravami daného Zařízení. Připojení k internetu je nutné pouze pro stažení příslušné Aplikace, registraci PK, uložení PK do digitální peněženky, pro správu karty v Aplikaci, následně funguje bez internetového připojení, občasné připojení na internet však zajistí synchronizaci dat a aktualizaci Aplikace.
- 2.13.7 Poskytovatel služby může stanovit bezpečnostní podmínku pro použití Aplikace (je např. u Apple Pay a Google Pay) pro bezkontaktní platby v obchodech, a to funkci zamykání obrazovky, jejíž aktivování může být v rámci procesu registrace PK vyžádáno, resp. zabezpečení Zařízení přístupovým kódem (např. číselným heslem, dále jen „**bezpečnostní kód**“), otiskem prstu, funkcí rozpoznání obličeje. Pokud Držitel karty na svém Zařízení nemá nastavenou žádnou metodu zabezpečení, je v rámci procesu uložení PK, resp. registrace, vyzván k jejímu nastavení.
- 2.13.8 Funkčnost Aplikace včetně možností Poskytovatele služby funkčnost změnit/pozastavit/ukončit se řídí podmínkami Poskytovatele služby pro užívání Aplikace, se kterými je povinen Držitel karty seznámit předtím, než tento začne Aplikaci používat. Na znění podmínek Poskytovatele služby pro užívání Aplikace Banka nemá žádný vliv a za jejich znění, stejně jako za případné aktualizace softwaru, výpadky služeb a další možné překážky při využívání Služeb na straně Poskytovatele služby, nenese žádnou odpovědnost. Držitel karty v rámci procesu digitalizace PK aktivuje službu Mobilní platby k PK vydané na své jméno a při registraci své PK přes příslušnou Službu vyjadřuje souhlas se speciálními podmínkami pro Mobilní platby; používání a funkčnost Aplikace jsou upraveny smluvními podmínkami Poskytovatele služby, se kterými Držitel karty vyslovuje souhlas při stažení Aplikace do svého Zařízení v rámci procesu registrace PK do Aplikace.
- 2.13.9 Digitalizovat nelze platební kartu, která nebyla aktivována.
- 2.13.10 V Aplikaci může mít Držitel karty uloženo více Digitalizovaných karet, vždy však pouze jedna karta může být nastavena jako výchozí, tj. automaticky určená k přímému placení prostřednictvím této Aplikace. Při registraci první platební karty je tato vždy použita jako výchozí, při registraci dalších PK si Držitel karty může výchozí kartu změnit. Výchozí karta je použita vždy, není-li Držitelem PK před platbou zvolena pro úhradu jiná karta.
- 2.13.11 V rámci registrace může být ze strany Poskytovatele služby také požadováno vytvoření digitální peněženky a nastavení bezpečnostních přístupových údajů k zabezpečení peněženky, případně spárování Aplikace se Zařízením. Při registraci PK a vytváření Tokenu prostřednictvím Aplikace je Držitel karty (Uživatel) vyzván k uvedení údajů o PK, tzn. celé číslo PK, platnost a CVC 2 kód. Údaje PK jsou ověřeny Bankou ve spolupráci s karetní společností Mastercard pro možnost digitalizace PK; pokud je digitalizace povolena, Držiteli karty jsou Bankou předloženy podmínky pro MP k odsouhlasení; Držitel karty musí udělit souhlas také s podmínkami Služby daného Poskytovatele služby. Pro odsouhlasení podmínek je Bankou zpravidla provedeno ověření totožnosti Uživatele, na 3DS telefon registrovaný Bankou k příslušné PK je odeslán formou SMS zprávy ověřovací kód, kterým Uživatel finálně potvrdí přidání PK do Aplikace. Po ověření kódu je proces digitalizace PK dokončen a Token pro danou PK je v daném Zařízení připraven k použití pro Mobilní platby. Přidává-li Držitel karty svou PK přes mobilní aplikaci Banky, není nutné uvádět údaje o PK a ověřovat Uživatele formou SMS, ověření PK i Uživatele probíhá po odsouhlasení podmínek ze strany Držitele karty pouze na pozadí.
- 2.13.12 Doba platnosti registrace karty v Zařízení, resp. platnost Tokenu, je 3 roky. Po uplynutí platnosti registrace karty je potřeba kartu opět registrovat, pokud není aktualizace údajů v Aplikaci dle podmínek příslušného Poskytovatele služby provedena automaticky.
- 2.13.13 Držitel karty bere na vědomí míru rizika spojenou s prováděním bezkontaktních plateb a je povinen zejména:
- a) zabezpečit Zařízení, ve kterém byla provedena registrace karty a které slouží k provádění MP, pomocí vhodného antivirového programu a zajistit jeho pravidelnou aktualizaci a také pravidelné aktualizace softwaru Zařízení;
 - b) zabezpečit Zařízení dle typu Služby otiskem prstu, funkcí rozpoznání obličeje, bezpečnostním kódem, přístupovým heslem či jiným zabezpečením, chránit tyto bezpečnostní prvky a jednorázové heslo pro registraci karty před prozračením a zneužitím, nesdílet a nepřístupnit je jiné osobě;
 - c) neumožnit, aby Mobilní platby byly prováděny prostřednictvím jeho Zařízení jinou osobou;
 - d) sledovat uskutečněné platební transakce a neprodleně Bance ohlásit neautorizovanou MP;
 - e) zajistit ochranu Aplikací před zneužitím a poškozením;
 - f) chránit Zařízení před softwarovým zneužitím a předcházet jeho ztrátě, odcizení nebo zneužití, případně (zejm. v případě Zařízení Apple) nastavit přiměřený časový interval pro automatické uzamknutí Zařízení (do jedné minuty);
 - g) předcházet ztrátě, odcizení a zneužití Zařízení (v případě Zařízení Apple je vhodné aktivovat funkci najít iPhone); neprodleně ohlásit Bance ztrátu, odcizení nebo zneužití Zařízení a bezodkladně kartu v Zařízení zablokovat ve svém internetovém bankovníctví, nebo mobilní aplikaci nebo přes call centrum Banky;
 - h) nesdílet třetí osobě, s výjimkou autorizace platební operace, údaje o kartě (číslo karty, platnost a CVC/CVV kód);
 - i) ujistit se při aktivaci biometrického snímače (např. čtečky otisků prstů), že jsou prostřednictvím Zařízení zpracovávány pouze jeho biometrické údaje;

- j) instalovat do Zařízení pouze programy z důvěryhodných zdrojů nebo zdrojů doporučených výrobcem Zařízení (např. Google Play) a věnovat dostatečnou pozornost oprávněním požadovaným instalovaným programem;
 - k) nepoužívat ani neaktivovat Aplikaci v Zařízení, u něhož byla provedena změna nastavení, tzv. „root“ (tyto změny mohou vést k narušení bezpečnosti Zařízení, např. snížením jeho odolnosti proti škodlivému softwaru); případně je třeba deaktivovat možnost Mobilních plateb v Zařízení;
 - l) využívat pouze datové připojení poskytnuté mobilním operátorem, případně bezpečnou WiFi síť.
- 2.13.14 Banka je oprávněna kdykoliv jednostranně omezit nebo ukončit poskytování služby Mobilních plateb. Banka neodpovídá za škodu vzniklou omezením nebo ukončením poskytování služby Mobilních plateb. Banka má právo jednostranně rozhodnout (zejména z bezpečnostních, technických či obdobných, případně jiných důvodů) o změně funkčnosti Digitalizované karty, o změně okruhu typu PK, který lze převést do digitalizované podoby, o změně nastavení provádění a účtování transakcí prováděných Digitalizovanou kartou; v takových případech se uplatní postup dle VOP upravující změnu smluvního závazku na základě podnětu Banky.
- 2.13.15 Poskytovatel služby si vyhrazuje právo měnit systémové požadavky související se Službou, měnit nebo pozastavit funkčnost Aplikací nebo Aplikaci ukončit, přičemž takovéto kroky se budou řídit obchodními podmínkami Poskytovatele služby k dané Službě, které Držitel karty odsouhlasil při stažení Aplikace do Zařízení. Banka nenese odpovědnost za případné aktualizace softwaru, výpadky služeb a další možné překážky při využívání služeb, které vzniknou u Poskytovatele služby.
- 2.13.16 Pro provádění platebních transakcí prostřednictvím Aplikace zpracovává Banka osobní údaje Držitelů karet, a to ve stejném rozsahu jako při použití platební karty, která nebyla Digitalizována. Navíc mohou být zpracovávány údaje zejména týkající se Zařízení za účelem poskytování zákaznické podpory, řešení sporů a prevence podvodů při poskytování Služby. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace ke zpracování osobních údajů, který je k dispozici na https://www.creditas.cz/dulezite-dokumenty#tab_osobni_udaje.
- 2.13.17 Banka je oprávněna předávat Poskytovateli údaje o transakcích provedených prostřednictvím Aplikace. Poskytovatel si vyhrazuje právo využívat tyto informace k účelům uvedeným v podmínkách používání Služby a v souladu s poučením o zpracování osobních údajů.
- 2.13.18 V rámci ukládání PK do Aplikace a využívání Služby mohou být zpracovávány osobní údaje (může se jednat např. o údaje týkající se Zařízení), toto zpracovávání je předmětem smluvního vztahu Držitele karty a Poskytovatele služby; při uložení PK do Aplikace je Držitel karty informován o správě dat ze strany Poskytovatele služeb, podrobnosti jsou k nalezení také na webových stránkách Poskytovatele služby.
- 2.13.19 Mobilní platby mohou být prováděny v rámci stanovených limitů PK, které mohou být nastaveny a měněny v souladu s těmito OP. Banka může stanovit limit pro provádění MP pro typ transakce, případně také pro konkrétní Zařízení.
- 2.13.20 Při platbách v obchodech a výběrech z bankomatu je nutné mít na Zařízení zapnutou funkci NFC. Pro provedení Mobilní platby v Zařízení není nutné specificky otevírat příslušnou aplikaci, platební karta se pro platbu aktivuje i bez otevření aplikace.
- 2.13.21 Souhlas s karetní transakcí provedenou jako Mobilní platba vyjadřuje Držitel karty v souladu s těmito OP její autorizací dle pravidel v ust. 2.5.11 těchto OP; autorizaci takové transakce není možno odvolat. Při autorizaci MP je nutné následovat instrukce na Zařízení a/nebo platebním terminálu či bankomatu. Držitel karty bere na vědomí, že v jednotlivých případech může být vyzván k dodatečnému způsobu autorizace MP (např. zadání PIN karty). Potvrzení o dokončení karetní transakce se zobrazí na displeji Zařízení, výsledek karetní transakce může být následně zaslán v notifikační zprávě z Aplikace.
- 2.13.22 Držitel karty (Uživatel) může kdykoliv možnost provádění MP na konkrétním Zařízení ukončit prostřednictvím Aplikace, přičemž změny nastavení provedené na jednom Zařízení či v jedné Aplikaci nemají vliv na použití na jiných Zařízeních, na kterých je PK registrována, protože jde o různé Tokeny. V Aplikaci lze na detailu konkrétní PK (resp. Tokenu) odstranit PK, zakázat bezkontaktní platbu nebo odebrat platební metodu. Službu lze spravovat na úrovni konkrétní PK nebo na úrovni digitální peněženky (v takovém případě je akce platná pro všechny PK v peněžence uložené). Peněženku/Aplikaci/Token lze dočasně deaktivovat nebo úplně odstranit (stejně tak v případě zákazu bezkontaktní platby zůstává PK registrovaná v aplikaci a lze ji i nadále použít pro online platby, bezkontaktní platby prostřednictvím Zařízení je pak pro danou PK možné opětovně aktivovat). Odstraněním PK dojde k úplnému odebrání PK z příslušné Aplikace pro dané Zařízení ve smyslu odregistrace PK, pro pozdější opětovné použití stejné PK pro MP na Zařízení je nutné provést opětovné přidání PK, resp. registrace PK a vytvoření Tokenu se všemi kroky dle těchto OP a dle speciálních podmínek pro MP.
- 2.13.23 V případě odinstalování Aplikace ze Zařízení není Digitalizovaná karta automaticky odregistrována. PK je potřeba nejprve odregistrovat/odstranit v příslušné Aplikaci, a až následně odinstalovat Aplikaci ze Zařízení. Pokud by byla pouze odinstalována Aplikace ze Zařízení, bylo by tím pouze znemožněno využívat služby MP na daném Zařízení, na danou Digitalizovanou kartu by se i nadále uplatňovaly podmínky pro MP odsouhlasené v procesu registrace PK.
- 2.13.24 Držitel karty má možnost nahlásit ztrátu, krádež či neoprávněné používání Zařízení (osobně, telefonicky, elektronicky či jiným dostupným způsobem); Banka na základě žádosti Držitele karty provede ukončení přidružených Tokenů.
- 2.13.25 Ukončení Tokenu se vztahuje pouze na konkrétní Zařízení, nemá vliv na použití Tokenů registrovaných ke stejné PK v jiných Zařízeních. Při ztrátě, odcizení či zneužití Zařízení není nutné blokovat PK. Trvalou blokadou PK dojde k ukončení souvisejících Tokenů ve všech Zařízeních.

2.14 Reklamacie a Neautorizované transakce

- 2.14.1 Pokud Majitel účtu nebo Držitel karty zjistí nesrovnalosti v zúčtování karetní transakce nebo nesouhlasí se zúčtováním karetní transakce, je povinen toto Bance oznámit písemně či telefonicky a bezodkladně (ihned po zjištění, nejpozději však do 13 měsíců od data zúčtování peněžních prostředků z účtu), a uplatnit reklamaci v souladu s Reklamačním řádem Banky; ten je k dispozici v tištěné podobě ve všech Pobočkách Banky nebo na Internetových stránkách. Banka vyřizuje reklamacie v souladu s Reklamačním řádem.
- 2.14.2 Při vyřizování reklamacie karetní transakce bude posuzováno, zda Držitel karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda dodržel termíny pro hlášení reklamacie a povinnosti vyplývající ze Smlouvy PK a relevantních obchodních podmínek Banky (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty), doložil doklady vztahující se k dané karetní transakci apod. V případě, že bude v průběhu reklamačního řízení zjištěno, že reklamacie je neoprávněná, reklamacie bude zamítnuta.
- 2.14.3 Držitel karty, resp. Majitel účtu, může reklamovat u Banky autorizovanou karetní transakci, tzn. karetní transakci, s jejímž provedením byl dán souhlas dle bodu 2.5.11 těchto OP, včetně nesprávně provedené transakce, a požadovat její vrácení Bankou, a to v souladu s Podmínkami PS, 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 reklamacie podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 2 měsíců od data odepsání Peněžních prostředků z Účtu Majitele účtu.
- 2.14.4 V souvislosti s oznámením neautorizované transakce musí Majitel účtu, resp. Držitel karty, PK vždy neprodleně trvale zablokovat. V případě, kdy PK nebude dle tohoto ustanovení trvale zablokována ze strany Klienta, může tak učinit Banka s ohledem na ust. 2.5.23 těchto OP.
- 2.14.5 Majitel účtu nebo Držitel karty k reklamaci přiloží všechny dostupné doklady (kopie výpisu z účtu s vyznačenou reklamovanou karetní transakcí, vyjádření Držitele karty, případně Majitele účtu o nesouhlasu s transakcí ve formě čestného prohlášení, kopie účtenek, doklad o stornu karetní transakce či předchozí komunikaci s obchodníkem týkající se reklamované transakce apod.).
- 2.14.6 V případě reklamacie neautorizované karetní transakce postupuje Banka v souladu s Podmínkami PS. Jestliže se při posuzování údajně neautorizované karetní transakce zjistí, že karetní transakce byla autorizována, případně, že ztrátu z neautorizované karetní transakce nese Klient, reklamacie bude zamítnuta. Další podrobnosti stanoví Podmínky PS.
- 2.14.7 V případě reklamacie 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 ust. 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 Podmínky PS).
- 2.14.9 Pravidla přepočtu měn v rámci reklamačního řízení, kdy Banka zaúčtovává na Účet karetní transakci vrácenou na základě uznané reklamacie, 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 mínusový kurzový rozdíl (kurzová ztráta), nese tuto kurzovou ztrátu Klient. Je na uvážení Banky, zda mínusový kurzový rozdíl Klientovi na jeho Účet připiše.
- 2.14.10 Majitel účtu, resp. Držitel karty je povinen informovat Banku o skutečnosti, že předmětnou reklamovanou částku již od obchodníka obdržel zpět.

3 SLUŽBA MASTERCARD ASISTENT

3.1 Všeobecné ustanovení

- 3.1.1 Služba MC Asistent je Držiteli karty poskytována na základě uzavřené Smlouvy PK, ve které je sjednána jako Služba WE.
- 3.1.2 Držitel karty se zavazuje dodržovat podmínky vymezené v těchto OP, případně ve Smlouvě PK, pro využívání služby MC Asistent, a podmínky příslušných dodavatelů všech objednávek zboží a služeb u příslušných Dodavatelů nabídnutých ze strany MC Asistent.
- 3.1.3 Právo využívat tuto Službu WE náleží výlučně Držiteli karty. Držitel karty odpovídá za to, že službu MC Asistent nebude využívat nikdo jiný. Při využívání této služby je Držitel karty povinen poskytovat přesné údaje, které dle povahy služby po něm mohou být požadovány.
- 3.1.4 Pro využití služby Asistent Držitel karty kontaktuje Linku Asistent, Držitel karty uvádí pro identifikaci číslo PK. Při prvotní registraci služby může být vyžadováno sdělení dalších údajů, zahrnujících také osobní a kontaktní údaje Držitele karty.
- 3.1.5 MC Asistent je zcela oprávněn rozhodnout, že některé informace, služby, výhody či produkty požadované ze strany Držitele karty neposkytne nebo nezprostředkuje, pokud se bude domnívat, že jejich poskytnutí by bylo v rozporu s právními předpisy nebo pokud jsou takové služby či jejich poskytnutí v rozporu s dobrými mravy nebo veřejným pořádkem.

3.1.7 V případě podání stížnosti či reklamace ze strany Klienta bude podnět předán k prošetření společnosti Mastercard. Za tímto účelem Banka poskytne společnosti Mastercard také informace potřebné k provádění šetření, jako např. jméno Držitele karty, datum a čas uskutečněního telefonního hovoru a detaily a povahu stížnosti.

3.2 Objednávka služeb

3.2.1 Nebude-li uvedeno jinak, Držiteli karty vzniká povinnost uhradit veškeré služby, které si objednal nebo o které požádal při využití služby MC Asistent, jakmile Dodavatel přijme objednávku. Držitel karty souhlasí, že pro platbu veškerého objednaného zboží či služeb využije výlučně PK, ke které byla služba MC Asistent zřízena. Držitel karty je povinen uhradit i veškeré další související náklady nebo výdaje Dodavatele, které vynaloží při poskytování nebo dodávání služeb, přičemž tyto náklady či výdaje budou zúčtovány na vrub Účtu, ke kterému byla poskytnuta debetní karta dle těchto OP.

3.2.2 Smlouva o koupi produktů nebo služeb je uzavírána přímo mezi Držitelem karty a příslušným Dodavatelem. MC Asistent, případně poskytovatel služby, a Banka tímto odmítají jakoukoli odpovědnost za jakékoli jednání či opomenutí Dodavatele i za jakoukoli škodu, která Držiteli karty vznikne v důsledku takového jednání či opomenutí Dodavatele či v důsledku využívání jakéhokoli produktu či služby poskytnuté Dodavatelem bez ohledu na to, zda daná služba či produkt byla zajištěna v rámci služby MC Asistent.

3.2.3 Držitel karty souhlasí, že prodej vstupenek na jakoukoli událost, objednaných prostřednictvím služby MC Asistent, je konečný a po zakoupení vstupenek nebude možné vrátit peníze či transakci zrušit. Bude-li událost či akce zrušena přímo umělcem/pořadatelem, vrácení peněz bude podléhat rozhodnutí daného umělce/pořadatele a MC Asistent neodpovídá za vrácení či nevrácení peněz, za škodu vzniklou Držiteli karty v souvislosti s nekonáním dané akce ani za povinnosti, které ze zrušení akce Držiteli karty vyplynou.

3.2.4 Služby poskytované v rámci MC Asistent nemusí být dostupné ve všech zemích. Omezení mohou být například v zemích zapojených do mezinárodního či domácího konfliktu, v zemích, kde je stávající infrastruktura považována za nedostatečnou pro podporu dané služby, či v zemích, kde příslušné zákony zakazují nebo omezují poskytování či zprostředkování služeb v rámci MC Asistent. Dostupnost Dodavatelů se může lišit dle země a typu požadované služby.

3.2.5 MC Asistent kontaktuje Držitele karty prostřednictvím kontaktních údajů poskytnutých Bance Klientem, a sdělí mu, zda jsou služby, o které žádal, dostupné. MC Asistent nenese žádnou odpovědnost v případě, pokud nebude moci poskytnout služby, o které Držitel karty žádal, nebo pokud je poskytnut se zpožděním.

3.3 Poskytování osobních údajů

3.3.1 V souladu s právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů týkajícími se zpracovávání telefonních hovorů, prostřednictvím kterých se uskutečňuje proces objednávání požadovaných služeb, které však neposkytuje ani nezprostředkovává Banka, bude MC Asistent každý telefonní hovor nahrávat. Tyto nahrávky budou uchovávány po dobu šesti (6) měsíců výlučně pro účely bezpečnosti, monitorování, zajištění kvality a vzdělávání osob na pozici MC Asistent.

3.3.2 Majitel účtu, resp. Držitel karty je srozuměn a souhlasí s tím, že za účelem plnění požadovaných MC sAsistent služeb mohou být údaje o něm místně i mezinárodně převáděny. Ve všech případech bude poskytovatel služby MC Asistent při zpracovávání osobních údajů jednat v souladu s právními předpisy z oblasti ochrany osobních údajů. Více informací o postupech Mastercard souvisejících s ochranou osobních údajů naleznete na stránkách www.mastercard.com/privacy.

3.4 Služby dostupné v rámci MC Asistent

Oblast služeb	Popis služby
Informace:	Pro obchodní a soukromé cesty: detaily a rady o cílových destinacích, průvodci městem, přehled kulturních akcí, informace o zvyklostech a business etiketě v zahraničí, informace o pasových a vízových povinnostech, předpověď počasí, termíny prohlídek, informace o zábavních a sportovních událostech, doporučení restaurací ve městech po celém světě;
Cestování:	Rezervace dovolených, letů, hotelů, zprostředkování pronájmu aut a zajištění dalších cestovatelských specialit, jako např. pronájem letadel nebo jachet;
Zábava:	Zajištění přístupu na zábavní události všeho druhu, od rockových a popových koncertů až po balet a operu, sportovní události, muzikály, soukromé akce v restauracích a ostatní typy společenských akcí, v ČR i v zahraničí;
Informace o golfových hřištích:	Informace, doporučení a rezervace hry, zjištění dostupných hracích časů a potvrzení speciálních požadavků na handicap, veřejně přístupné či polosoukromé golfové kurzy ve městech po celém světě;
Nákup a doručování dárků:	Obstarání dárku, doručení až do domu, do společnosti či na určené speciální místo;

Doručování květin:	Nákup a doručení květin, místně i mezinárodně, od sezónních květinových aranžmá po slavnostní kytice, doplnění vzkazu dle přání;
Pořádání akcí a pohostinnost:	Různé druhy akcí, zprostředkování služeb organizátorů, cateringu, kuchařů, moderátorů, fotografů, obsluhy, zábavního personálu a dalších;
Nevšední zážitky:	Podpora při objevování celého spektra nevšedních zážitků a jejich zařizování, např. informace o soukromých lekcích vaření s profesionálními šéfkuchaři, lekce golfu s PGA tour profesionály, lety ve stíhačce, pronájmy soukromých ostrovů, safari, heli-skiing;
Business služby:	Služby obchodní povahy zajišťující administrativu, práci asistentek, tlumočnicků nebo poskytnutí informací o obchodních veletrzích a výstavách;
Osobní asistence:	Pomoc s online nákupy, poskytnutí doporučení a tipů ohledně místních obchodníků, předání tipů k domácí digitální zábavě, podpora při objevování a rozvíjení nových dovedností a koníčků, doporučení osobního stylisty, sportovního trenéra, atp.
Domácí asistence	Zajištění technických pohotovostních služeb (elektrikář, pokrývač, plynář, topenář aj.), doprovodné služby (stěhovací firmy, truhlář, architekt, úklidové služby aj.), informační služby (opravy spotřební elektroniky, informace o autorizovaných servisech aj.)
Další služby:	A další služby tady nezmíněné. Limitem pro zprostředkování služby jsou zejména případy, kdy by mohlo dojít k rozporu s legislativou, dobrými mravy či veřejným pořádkem.

4 SLUŽBA LOUNGEKEY A FAST TRACK

4.1 Všeobecné ustanovení

- 4.1.1 Program LoungeKey umožňuje přístup do letištních salónek účastníků se tohoto programu Držiteli karty a jeho doprovodu, a to po předložení platné PK, ke které je platně sjednána služba LoungeKey. Služba Fast Track umožňuje Držiteli PK WE a doprovázejícím osobám přednostní přístup do odletové zóny letiště nabízejícího tuto službu prostřednictvím vyhrazeného pruhu u bezpečnostní kontroly. Služby LoungeKey a Fast Track jsou Službou WE.
- 4.1.2 Služby LoungeKey a Fast Track jsou poskytovány provozovatelem služby přímo Držiteli karty.
- 4.1.3 Držitel karty se zavazuje dodržovat podmínky služby LoungeKey či služby Fast Track, vymezené v těchto OP a ve Smlouvě PK při používání PK, a to včetně podmínek příslušného provozovatele služby, a seznámit se s nimi ještě před prvním využitím služby. Podmínky provozovatele služby mohou být měněny bez oznámení změny.
- 4.1.4 Právo využívat službu LoungeKey náleží výlučně Držiteli karty. Držitel karty odpovídá za to, že službu nebude využívat nikdo jiný než Držitel karty, přičemž Držitel karty je oprávněn prostřednictvím PK vydané na jeho jméno autorizovat ke společnému vstupu do salónku až další tři (3) doprovázející osoby. Při využívání této služby je Držitel karty povinen poskytovat přesné údaje, které dle povahy služby po něm mohou být požadovány.
- 4.1.5 Služba Fast Track zahrnuje 10 prémiových bezplatných průchodů bezpečnostní kontrolou ročně; provozovatelem služby je doporučována rezervace alespoň s jednodenním předstihem.
- 4.1.6 Službu Fast Track musí Držitel karty zaregistrovat nebo aktivovat přes oficiální mobilní aplikaci společnosti Mastercard (např. Mastercard Travel Pass), případně na stránkách Mastercard Travel Pass. Podrobnější návod je uveden na internetových stránkách Banky <https://www.creditas.cz/blog/airport-security-fast-track-pro-karty-mastercard-world-elite>.

4.2 Přístup do salónek

- 4.2.1 Držitel karty je při vstupu do letištního salónku povinen prokázat se platnou PK a měl by informovat obsluhu o tom, že do salónku vstupuje na základě LoungeKey programu. PK bude za účelem identifikace a autorizování Držitelů karet PK se zřízenou službou LoungeKey obvykle ověřena na POS zařízení letištního salónku. Ověření PK bude provedeno zachycením čísla karty protažením PK přes POS. Držitel karty se při vstupu do letištního salónku musí dále prokázat platnou palubní letenkou a dokladem totožnosti, případně i vlastnoručním podpisem. Pokud Držitel karty v souladu s tímto ustanovením neprokáže své oprávnění využít služby LoungeKey, přístup mu nebude umožněn.
- 4.2.2 Přístup Držitele karty do příslušného letištního salónku a jeho členství v programu LoungeKey je podmíněn dodržováním
- 4.2.3 podmínek využití, které jsou dostupné na stránkách www.loungekey.com/creditas. Na těchto stránkách se může Držitel karty PK také zaregistrovat, a kromě informací o letištních saloncích může sledovat i historii svých návštěv salonků.
- 4.2.4 O návštěvě Držitele karty bude proveden záznam zachycením čísla PK a jména Držitele karty, společně s detaily zahrnujícími počet doprovázejících hostů. Pokud je v daném letištním salónku používáno elektronické zařízení čtení karet, bude zachycen také elektronický podpis Držitele karty. Banka tímto způsobem nezískává, a tedy dále nijak nezpracovává žádné osobní údaje.

- 4.2.5 Držitelé karet jsou povinni kontrolovat, zda podrobnosti jejich návštěvy jsou v době vstupu do salónků správné, pravdivé a přesně odpovídají zaznamenaným informacím na účtence.
- 4.2.6 Oprávnění ke vstupu Držitele karty do letištního salónku skončí s ukončením platnosti PK, ke které byla tato služba zřízena.
- 4.2.7 Banka, Mastercard, ani provozovatel služby LoungeKey nemohou ovlivnit otevírací dobu, vybavení, služby nebo zajištění personálu žádného z letištních salónků účastnících se na programu LoungeKey. Žádný z nich také neodpovídá za škodu ani následné ztráty vzniklé Držiteli karty či jeho hostům, které mohou být výsledkem změny v administrativních procedurách provozování salónků nebo jejich vybavení či poskytnutí nesprávné informace týkající se tohoto programu, poskytnuté personálem salónků Držiteli karty nebo jeho doprovázejícím hostům.
- 4.2.8 Počet vstupů do letištního salónku může být omezen; podrobnosti jsou uvedeny v Sazebníku, případně v těchto OP. Pokud tak není stanoveno v Sazebníku, ujednává se těmito OP výlučně pro PK MC WE Ceramic a PK MC WE Metal celkem 8 vstupů do salónku ročně zdarma; pro zpoplacení dalších vstupů se uplatní Sazebník.
- 4.2.9 V případě přetíženosti příslušného salónku může provozovatel letištního salónku požadovat provedení rezervace vstupu ze strany Držitele karty pro něj a doprovázející osoby.

4.3 Komunikace

- 4.3.1 Držitel karty se zavazuje, že nebude komunikovat přímo s provozovateli letištních salónků zapojených do programu LoungeKey v jiných záležitostech než zde vymezených. Veškeré dotazy, stížnosti či požadavky zašle Držitel karty, e-mailem na adresu info@creditas.cz.

5 POJIŠTĚNÍ

5.1 Cestovní pojištění

- 5.1.1 Cestovní pojištění je pro účely těchto OP a PK Službou WE. Typ balíčku pojištění je pro daný typ PK stanoven v příslušném Sazebníku. Podmínky pojištění, včetně limitů a dalších podrobností jsou upraveny ve smluvní dokumentaci k pojištění, se kterou Klient vyslovuje souhlas podpisem přihlášek do pojištění, které musí být podepsány zároveň se Smlouvou PK.
- 5.1.2 Počátek cestovního pojištění nastává dnem bezprostředně následujícím po dni aktivace PK, v případě pozdějšího sjednání dnem bezprostředně následujícím po dni sjednání pojištění.
- 5.1.3 Cestovní pojištění zaniká v souladu s pojistnými podmínkami, mj. koncem měsíce, ve kterém zanikne účinnost Smlouvy PK.

5.2 Pojištění zneužití PK

- 5.2.1 Pojištění zneužití PK je pro účely těchto OP a PK Službou WE. Typ balíčku pojištění je pro daný typ PK stanoven v příslušném Sazebníku. Podmínky pojištění, včetně limitů a dalších podrobností jsou upraveny ve smluvní dokumentaci k pojištění, se kterou Klient vyslovuje souhlas podpisem přihlášek do pojištění, které musí být podepsány zároveň se Smlouvou PK.
- 5.2.2 Počátek pojištění zneužití nastává dnem bezprostředně následujícím po dni aktivace PK, v případě pozdějšího sjednání dnem bezprostředně následujícím po dni sjednání pojištění.
- 5.2.3 Pojištění zneužití PK zaniká v souladu s pojistnými podmínkami, mj. dnem, kdy zanikne účinnost Smlouvy PK.

6 EMERGENCY SLUŽBY

6.1 Nouzová náhradní hotovost

- 6.1.1 Držitel PK z řady World Elite může využít služby ECA v případě ztráty, krádeže nebo poškození PK v zahraničí, jestliže se Držitel karty nachází v zahraničí; poskytnutí této služby je podmíněno žádostí Držitele karty a předchází či současnou trvalou blokadou PK v souladu s těmito OP; o vydání Nouzové náhradní hotovosti je potřeba požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději následující Pracovní den ode dne blokace PK dle předchozí části věty.
- 6.1.2 O poskytnutí služby ECA může Klient Banku požádat prostřednictvím Linky pro Emergency služby, kde bude v rámci monitorovaného hovoru ověřen dle ustanovení 6.3 těchto OP PK.
- 6.1.3 V rámci žádosti o poskytnutí služby ECA Klient Bance sdělí adresu v zahraničí, požadovanou měnu dle země, kde se nachází, a výši částky Nouzové náhradní hotovosti, přičemž taková částka nesmí převyšovat aktuální stav zůstatku Účtu (se zohledněním poplatku za využití této služby a dalších případných nárokovatelných poplatků), ke kterému byla poskytnuta debetní karta dle těchto OP a z něhož má být vydána Nouzová náhradní hotovost.
- 6.1.4 Maximální výše částky Nouzové náhradní hotovosti, kterou může Banka Klientovi poskytnout je 1000 USD, případně odpovídající hodnota v jiné měně dle aktuálního kurzu ČNB, případně kurzu poskytovatele služby, se zohledněním aktuálního zůstatku Účtu. Nouzová náhradní hotovost se poskytuje v měně země, ve které Držitel karty službu ECA využívá. Maximální výše poskytované částky dle věty první tohoto odstavce bude v případě, kdy je Držitelem karty osoba odlišná od Majitele účtu, omezena také výší limitů nastavených dispozičních oprávnění Držitele karty.
- 6.1.5 Nouzová náhradní hotovost může být vydána pouze v případě, že žádný z Účtů není blokován z důvodu exekuce a Majitel účtu, resp. Držitel karty, plní i ostatní závazky vůči Bance.
- 6.1.6 Podáním žádosti o ECA dle této kapitoly dává Držitel karty, resp. Majitel účtu, výslovný souhlas, že Banka požadovanou částku zúčtuje na vrub Účtu, ke kterému byla poskytnuta debetní karta dle těchto OP.

- 6.1.7 Pro trvalou blokaci PK a ukončení závazků ze Smlouvy PK se uplatní ustanovení těchto OP, přičemž platí, že o poskytnutí služby ECA bylo požádáno za účinnosti Smlouvy PK a na poskytnutí služby ECA se i nadále uplatní tyto OP. Zánikem závazků ze Smlouvy PK nezaniká právo Banky na poplatky, na které jí v souvislosti s poskytnutím PK a Nouzové náhradní hotovosti vznikl nárok.
- 6.1.8 Služba WE je zpoplatněna dle Sazebníku FON.
- 6.1.9 Po vyhodnocení oprávněnosti žádosti o službu ECA a splnění podmínek dle těchto OP Banka Klienta vyrozumí o vyhovění žádosti a sdělí mu adresu pobočky poskytovatele služby pro vyzvednutí požadované hotovosti, přičemž zvolí nejbližší dostupnou pobočku poskytovatele služby, kterým je v případě ECA Western Union International Bank GmbH; dále Banka informuje Klienta o dalších podrobnostech týkajících se vyzvednutí částky Nouzové náhradní hotovosti. V případě záporného stanoviska o nároku na poskytnutí služby ECA o tom Banka Klienta neprodleně vyrozumí.
- 6.1.10 Klient se zavazuje Bance potvrdit přijetí částky Nouzové náhradní hotovosti nejpozději do 2. (druhého) Pracovního dne ode dne jejího přijetí.
- 6.2 Nouzová náhradní karta**
- 6.2.1 Držitel karty může využít služby ECR v případě ztráty, krádeže nebo poškození PK v zahraničí, pokud se Držitel karty nachází v zahraničí; poskytnutí Nouzové náhradní karty je podmíněno žádostí Držitele karty a předchozí či současnou trvalou blokací PK v souladu s těmito OP; o poskytnutí ECR lze požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději do následujícího Pracovního dne ode dne blokace PK dle předchozí věty.
- 6.2.2 O poskytnutí ECR může Klient Banku požádat prostřednictvím Linky pro Emergency služby, kde bude v rámci monitorovaného hovoru ověřen dle ustanovení 6.3 těchto OP.
- 6.2.3 Nouzovou náhradní kartu je možno vydat pouze v případě, že Účet, ke kterému má být vydána nevykazuje záporný zůstatek, žádný z Účtů Majitele účtu není blokován z důvodu exekuce a Majitel účtu, resp. Držitel karty plní i ostatní závazky vůči Bance.
- 6.2.4 Pro trvalou blokaci PK a ukončení závazků ze Smlouvy PK se uplatní ustanovení těchto OP, přičemž platí, že o poskytnutí služby ECR bylo požádáno za účinnosti Smlouvy PK a na poskytnutí služby ECR se uplatní tyto OP. Zánikem závazků ze Smlouvy PK nezaniká právo Banky na poplatky, na které jí v souvislosti s poskytnutím PK a Nouzové náhradní karty vznikl nárok. Závazky vyplývající z používání debetní karty vydané jako Nouzové náhradní karty trvají až do blokace této karty dle ust. 6.2.6 těchto OP, nejdéle však do skončení platnosti Nouzové náhradní karty.
- 6.2.5 Jako Nouzovou náhradní kartu zašle Banka na Klientem uvedenou adresu v zahraničí plastovou PK MC Standard s parametry odpovídajícími tomuto typu PK, na jejíž používání se uplatní ustanovení aktuálně účinných obchodních podmínek Banky a další dokumentace, která je k dispozici na internetových stránkách Banky, konkrétně OP PK, VOP, Sdělení Banky k Platebním službám a provádění platebního styku a aktuálně účinného Sazebníku Banky pro FON; Klient podáním žádosti o poskytnutí služby ECR bere toto na vědomí, souhlasí se zasláním OP PK před poskytnutím služby ECR na e-mail Klienta uvedený ve Smlouvě PK; aktivací Nouzové náhradní karty PK MC Standard vyjadřuje souhlas s OP PK a s aplikací OP PK a další smluvní dokumentace na použití Nouzové náhradní karty. Jako Nouzovou náhradní kartu není možné poskytnout debetní kartu typu MC WE Silver, WE Ceramic ani WE Metal; jejich opětovné vydání podléhá nové žádosti a postupům dle těchto OP.
- 6.2.6 Držitel karty je povinen bez zbytečného odkladu poté, co pominou důvody pro využití služby ECR, vydanou Nouzovou náhradní kartu zablokovat a pro případné další standardní využívání PK mimo rámec ECR požádat o vydání nové PK dle aktuální nabídky Banky a za tímto účelem podepsat Smlouvu PK některým ze standardních způsobů, které Banka umožňuje. PK vydaná jako Nouzová náhradní karta nebude po uplynutí své platnosti automaticky obnovena.
- 6.2.7 K Nouzové náhradní kartě nebude sjednáno pojištění; pojištění sjednané k původní PK zanikne s ohledem na den blokace v souladu s bodem 5.1.3 a 5.2.3 těchto OP.
- 6.2.8 Čerpání Služeb WE bude v případě blokace PK vyloučeno a v případě poskytnutí Nouzové náhradní karty mohou být poskytnuty pouze standardní služby odpovídající typu PK MC Standard v souladu s OP PK a zpoplatněné dle Sazebníku Banky pro FON účinného ke dni žádosti o vydání Nouzové náhradní karty.
- 6.2.9 Klient si zvolí PIN k Nouzové náhradní kartě prostřednictvím svého IB; uplatní se zde obecné ustanovení OP pro zvolení PINu prostřednictvím IB v případě poskytnutí nové debetní karty. V případě, že Klient nedisponuje nebo nemá přístup k IB, je možné na jeho žádost, podanou telefonicky současně se žádostí o Nouzovou náhradní kartu, zaslat PIN poštou na uvedenou adresu v zahraničí, avšak separátní zásilkou a s časovou prodlevou oproti zásilce s Nouzovou náhradní kartou, není-li dohodnuto jinak.
- 6.2.10 Pro způsob zasílání Nouzové náhradní karty a případně i PINu se uplatní přiměřeně ustanovení těchto OP o zasílání PK a PINu.
- 6.2.11 Služba je zpoplatněna dle Sazebníku FON.
- 6.3 Ověření totožnosti Klienta**
- 6.3.1 Klientova žádost o poskytnutí služby bude akceptována pouze v případě, pokud v rámci monitorovaného hovoru bude jeho totožnost nepochybně ověřena a zodpoví bezchybně všechny ověřovací otázky. Klient přednostně kontaktuje Banku z telefonního čísla, které Banka eviduje jako kontaktní údaj Klienta.

- 6.3.2 Klientova totožnost může být ze strany poskytovatele doručovacích služeb ověřena při převzetí doručované zásilky s PK, případně s PIN, v závislosti na standardních postupech konkrétního poskytovatele doručovacích služeb.

7 NABÍDKA PATEBNÍCH KARET, ROZSAH FINANČNÍCH SLUŽEB A LIMITY

7.1 Rozsah Finančních služeb a limity k PK

- 7.1.1 Typy platebních karet, které Banka nabízí k Účtům vedeným pro konkrétní typ Klientů, jsou uvedeny na Internetových stránkách, případně v těchto OP nebo v Sazebníku.
- 7.1.2 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 aktuálním Sazebníku Banky.
- 7.1.3 V případě, že Banka za poskytovanou Finanční službu účtuje úplatu měsíčně, je tato úplata splatná k poslednímu dni kalendářního měsíce.
- 7.1.4 Součástí Smlouvy PK jsou počáteční maximální výše týdenních limitů transakcí k příslušné platební kartě; příslušný Držitel karty může limity k jemu vydané platební kartě navyšovat až do těchto hodnot způsobem uvedeným v odstavci 2.5 těchto OP; Majitel účtu může způsobem uvedeným v odstavci 2.5 těchto OP měnit maximální výše limitů sjednaným k příslušné kartě. Platební karta je vždy vydána s defaultními hodnotami týdenních limitů, jak jsou uvedeny níže v tabulkách této kapitoly, pokud není ze strany Majitele účtu k platební kartě jiného Držitele karty stanovena nižší maximální hodnota týdenních limitů, než je defaultní týdenní limit.
- 7.1.5 Limit platební karty je týdenní a omezuje maximální částku čerpání platební kartou. Majitel účtu je při podpisu Smlouvy PK, příp. Držitel karty při převzetí karty informován o jejím nastavení a o jejích limitech.
- 7.1.6 Týdenní limity pro konkrétní typy platebních karet jsou uvedeny v tabulkách níže. Limit je vždy platný pro období od pondělí do neděle a vždy o půlnoci z neděle na pondělí se obnovuje. Jedná se o základní limity ke konkrétním typům karet, které jsou platné, pokud není individuálně nastaveno jinak. Při změně limitu je v aktuálním týdnu vždy zohledněna již dříve vyčerpaná část nového limitu.

7.2 Defaultní hodnoty týdenních limitů k PK

	Limit pro výběr hotovosti z bankomatu a Cash Advance	Limit pro platby u obchodníků a Cash Back	Limit pro internetové platby
MC WE Silver	250.000 Kč	500.000 Kč	100.000 Kč
MC WE Ceramic	500.000 Kč	1.000.000 Kč	100.000 Kč
MC WE Metal	500.000 Kč	1.000.000 Kč	100.000 Kč

7.3 Maximální nastavení týdenních limitů k PK

	Limit pro výběr hotovosti z bankomatu a Cash Advance	Limit pro platby u obchodníků a Cash Back	Limit pro internetové platby
MC WE Silver	500.000 Kč	1.000.000 Kč	500.000 Kč
MC WE Ceramic	1.000.000 Kč	1.500.000 Kč	500 000 Kč
MC WE Metal	1.000.000 Kč	1.500.000 Kč	500 000 Kč

8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1 Zrušovací ustanovení

- 8.1.1 Neuplatňují se.

8.2 Přečodná ustanovení

- 8.2.1 Právní vztahy, které se řídí Smlouvou PK, jejíž součástí jsou mj. Obchodní podmínky Banky CREDITAS a.s. pro prémiové platební karty Mastercard World Elite účinné od 1. 2. 2025 (dále jen „OP CREDITAS“), se řídí místo OP CREDITAS těmito OP, jakožto novou součástí Smlouvy PK, a to ode dne, kdy ve vztahu k dotčeným Klientům nabydou tyto OP účinnosti v souladu s bodem 8.3.1 těchto OP. Tam, kde se ve Smlouvě PK či jiných smluvních dokumentech hovoří o OP CREDITAS, mají se tím od účinnosti těchto OP na mysli tyto OP .

- 8.2.2 U PK vydaných dle podmínek OP CREDITAS bude ke dni účinnosti těchto OP zrušen celkový limit karty a nově ho již nebude možné nastavit. Dále pro všechny internetové platby (v režimu 3D Secure i non-3D Secure) bude u těchto PK ke dni účinnosti těchto OP nastaven jeden společný limit, a to limit v hodnotě aktuálně nastavené u příslušné PK pro 3D Secure platby. Limity v kategoriích neuvedených v kapitole 7 těchto OP, byly-li u PK ke dni účinnosti těchto OP nastaveny, se s účinností těchto OP ruší a nově je již nebude možné nastavit. Ostatní limity v kategoriích jmenovaných v kapitole 7 těchto OP zůstanou pro danou PK zachovány v hodnotách aktuálních ke dni účinnosti těchto OP. Držitel má k účinnosti těchto OP povinnost si zkontrolovat aktuálnost limitů nastavených pro jeho PK.
- 8.2.3 Zasílání informačních zpráv ve vztahu k PK vydaných dle podmínek OP CREDITAS musí být ze strany Držitele karty opětovně nastaveno (resp. zrušeno) dle jeho preferencí; zasílání těchto zpráv ze strany Banky je účinností těchto OP u PK vydaných dle podmínek OP CREDITAS aktivováno.
- 8.2.4 Držitel karty má povinnost si u PK zkontrolovat ve svém Internetovém bankovníctví aktuálnost 3DS telefonu.
- 8.2.5 Ke dni účinnosti těchto OP by každá PK měla mít nastaven 3DS telefon dle pravidel v těchto OP; bez nastaveného 3D Secure telefonního čísla nemusí být PK plně funkční. Hodnoty 3DS telefonu zůstanou u PK, které se před nabytím účinnosti těchto OP řídí OP PK CREDITAS, po dni účinnosti těchto OP beze změny, dokud si je Držitel karty dle pravidel v těchto OP nezmění.
- 8.2.6 Pro Digitalizované karty PK WE, na které se ke dni účinnosti těchto OP uplatní Obchodní podmínky Banky pro používání služby Apple Pay pro platební karty, Obchodní podmínky Banky pro používání služby Garmin Pay pro platební karty nebo Obchodní podmínky Banky pro používání služby Google Pay pro Platební karty, se ode dne účinnosti těchto OP (dle ust. 8.3.1) uplatní namísto uvedených obchodních podmínek pro danou službu Podmínky Banky CREDITAS a.s. pro digitalizované platební karty – One.
- 8.3 Účinnost**
- 8.3.1 Tyto OP nabývají ve vztahu k PK WE nově založeným ve světě One účinnosti dne 1. 9. 2026. Ve vztahu ke Klientům, kteří se řídí OP PK CREDITAS, nabývají tyto OP účinnosti dne 14. 11. 2026 nebo pozdější datum, a to dnem, kdy jim Banka nabytí účinnosti výslovně sdělí, přičemž toto sdělení Banka klientovi poskytne stejným způsobem, kterým oznámila návrh jejich změn, nebo prostřednictvím SMS zprávy.