OBCHODNÍ PODMÍNKY BANKY CREDITAS A.S. PRO PLATEBNÍ KARTY MASTERCARD WORLD ELITE Z LIMITOVANÉ ŘADY MASTERCARD REAL GOLD

ÚČINNÉ OD 1. 6. 2022

OBSAH

1	ÚVODNÍ USTANOVENÍ	2
1.1	Úvod	2
1.2	Vymezení pojmů a výkladová pravidla	2
2	PLATEBNÍ KARTA MASTERCARD REAL GOLD	3
2.1	Všeobecné informace	3
2.2	Poskytnutí, převzetí a aktivace PK RG	3
2.3	PIN	4
2.4	Používání platební karty	4
2.5	Změny platební karty	5
2.6	Trvání Smlouvy PK	5
2.7	Ukončení poskytování služeb RG	5
3	SLUŽBA MASTERCARD CONCIERGE	6
3.1	Všeobecné ustanovení	6
3.2	Objednávka služeb	6
3.3	Poskytování osobních údajů	7
3.4	Služby dostupné v rámci MC Concierge	7
4	SLUŽBA AIRPORT LOUNGEKEY	8
4.2	Přístup do salónků	8
4.3	Komunikace	9
5	POJIŠTĚNÍ	9
5.1	Cestovní pojištění	9
5.2	Pojištění zneužití PK	9
6	EMERGENCY SLUŽBY	9
6.1	Nouzová náhradní hotovost	9
6.2	Nouzová náhradní karta	10
6.3	Ověření totožnosti Klienta	11
7	ROZSAH FINANČNÍCH SLUŽEB A SAZEBNÍK POPLATKŮ	11
7.1	Účtování poplatku	11
7.2	Sazebník PK RG	11
7.3	Týdenní limity PK RG	12
8	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	12
8.1	Zrušovací ustanovení	12
8.2	Účinnost	12

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Úvod

1.1.1 Tyto Obchodní podmínky pro prémiové platební karty Mastercard World Elite z limitované řady Mastercard Real Gold (dále jen **„PK RG“** a **„OP PK RG“**) vydává Banka v souladu s a v návaznosti na Všeobecné obchodní podmínky Banky (dále jen **„VOP“**) a uplatní se pro debetní karty poskytované Bankou podle pravidel karetní společnosti Mastercard. Tyto OP PK RG představují Obchodní podmínky ve smyslu VOP. Tyto OP PK RG představují speciální úpravu k Obchodním podmínkám Banky pro platební karty (dále jen „**OP PK**“), která má ve vztahu k PK RG před OP PK přednost. V oblastech týkajících se platebních karet obecně, které nejsou OP PK RG speciálně upraveny, bude postupováno dle OP PK, pokud to nebude povaha PK RG vylučovat. Jestliže je určitá skutečnost, byť i jen dílčím způsobem, řešena jak v OP PK a OP PK RG, užijí se ustanovení OP PK i OP PK RG, pokud vedle sebe obstojí.

1.1.2 Tyto OP PK RG stanovují další konkrétní pravidla a podmínky upravující vztahy mezi Bankou a Klientem související s PK RG, které jsou Platebními prostředky ve smyslu ZOPS. Skutečnosti týkající se platebních karet, které nejsou v těchto OP PK RG upravené, se řídí příslušnými ustanoveními VOP, OP PK, Sdělení k platebním službám a provádění platebního styku (dále jen „**Sdělení**“), Občanského zákoníku a dalších souvisejících právních předpisů.

1.1.3 Tyto OP PK RG tvoří v souladu s § 1751 Občanského zákoníku na základě odkazu část obsahu každé Smlouvy uzavřené mezi Bankou a Majitelem účtu, na základě které je pro konkrétního Držitele karty vydaná platební karta (dále jen **„Smlouva PK“**), a tudíž jsou její nedílnou součástí. Majitel účtu a Držitel karty je povinen se s těmito OP PK RG a s OP PK seznámit a dodržovat je.

1.1.4 V případě, že Smlouva PK stanoví odlišně od těchto OP PK RG, případně od OP PK, má přednost dané ustanovení Smlouvy PK. Jestliže je určitá skutečnost řešena, byť i jen dílčím způsobem, jak v samotné Smlouvě PK, tak ve Smluvních dokumentech, které tvoří část jejího obsahu určeného odkazem, užijí se ustanovení Smlouvy i Smluvních dokumentů, pokud vedle sebe obstojí.

1.2 Vymezení pojmů a výkladová pravidla

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

„Airport LoungeKey“ případně jen **„LoungeKey“** se rozumí služba umožňující přístup do letištních salonků po celém světě; salónky 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 salónky 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 salónků či poskytovatelé služby;

„**Dodavatelem“** se rozumí subjekt poskytující a dodávající Klientovi služby a zboží objednané prostřednictvím služby MC Concierge; při objednání služeb či zboží uzavírá Klient smluvní vztah přímo s Dodavatelem;

„Emergency službami“ se rozumí služby RG zahrnující služby Nouzová náhradní karta a Nouzová náhradní hotovost;

„Karetní linkou Banky“ se rozumí telefonická linka Banky určená pro trvalou blokaci PK z jakéhokoli důvodu uvedeného v těchto OP PK RG, resp. v OP PK, která je v provozu 24 hod. denně; aktuální telefonní číslo je k nalezení na Internetových stránkách Banky;

„Linkou Concierge“ se rozumí telefonická linka Mastercard Concierge číslo **+420 239 018 357**, dostupná 24 hod. denně, která slouží pro využití služby Concierge, kdy Mastercard Concierge Lifestyle manžer sdělí podrobnosti, cenu služby (zahrnující poplatky za doručení a všechny další související poplatky), termín doručení nebo termín případných dalších kroků; rozcestník této linky je aktuálně k dispozici v angličtině a ruštině, umožňuje však přesměrování na českou linku dostupnou denně mezi 8 a 20 hodinou;

„**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.

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

„Mastercard Concierge Lifestyle manažer“ případně jen **„Manažer“** se pro účely těchto OP PK RG rozumí osoba obsluhující Linku Concierge;

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

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

„platební kartou RG“ nebo „**PK RG**“ se rozumí prémiová debetní karta typu Mastercard World Elite v exkluzivní verzi z limitované řady Mastercard Real Gold, která je vyrobena z ušlechtilých materiálů (kovů s podílem zlata), ve dvou designech (černá a zlatá), a jsou na ni navázány služby RG a případně další doplňkové služby, specifikované dále v těchto OP PK RG a ve Smlouvě PK; jde o jeden z typů debetních karet poskytovaných Bankou, jehož parametry jsou specifikovány v tabulce Sazebníku PK RG v závěru těchto OP PK RG;

„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 RG, případně participující na poskytnutí služby RG; poskytovatelem služby může být dle povahy daného programu případně sám Mastercard;

„službou RG“ se rozumí služba poskytovaná Držiteli karty v souvislosti s používáním PK RG. Aktuální služby RG jsou uvedeny v těchto OP PK RG, případně na internetových stránkách Banky www.creditas.cz, resp. www.creditas.cz/real-gold. Dle aktuální nabídky Banky mohou být službami RG jak služby neoddělitelně navázané na PK RG, zřízené vždy současně se zřízením PK RG s nemožnosti jejich ukončení před ukončením platnosti PK RG, nebo volitelně sjednatelné služby, které mohou být zřízeny jak při zřízení PK RG, tak kdykoli později během existence PK RG, a ukončeny kdykoli v průběhu platnosti PK RG.

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

1.2.3 Výkladová pravidla Smluvních dokumentů vydávaných Bankou, tj. zejména VOP, OP, Sdělení a Sazebníku, jsou stanovena v odstavci 1.4 VOP.

2 PLATEBNÍ KARTA MASTERCARD REAL GOLD

2.1 Všeobecné informace

2.1.1 PK RG je debetní platební kartou, jak ji vymezují OP PK; všeobecné informace ohledně platebních karet jsou tedy upraveny v OP PK. Odlišnosti, kterými se vyznačují PK RG a které nemohou být posuzovány dle obecné úpravy obsažené v OP PK, jsou vymezeny v těchto OP PK RG. Ustanovení OP PK RG mají přednost před ustanoveními OP PK; pokud vedle sebe ustanovení OP PK a OP PK RG obstojí, užijí se obě úpravy.

2.1.2 PK je vlastnictvím Banky a na Držitele karty přechází pouze právo jejího používání. Na poskytnutí debetní karty není právní nárok. PK jsou vydávány zásadně na jméno Držitele karty a jsou nepřenosné na jinou osobu. PK může být poskytnuta pouze k Účtu vedenému v českých korunách (CZK).

2.2 Poskytnutí, převzetí a aktivace PK RG

2.2.1 O poskytnutí debetní karty PK RG může požádat Majitel účtu, případně jím Zmocněná osoba.

2.2.2 Smlouvu PK uzavírá Majitel účtu, případně jím Zmocněná osoba. Nebude-li dohodnuto jinak, Smlouva PK se uzavírá osobně, na Pobočce Banky nebo mimo Pobočku Banky za přítomnosti pracovníka Banky. Smlouvu není možné uzavřít prostřednictvím Internetového bankovnictví.

2.2.3 PK RG se vydává na dobu 5 let a je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce (včetně), pokud nebude platnost PK RG v souladu s OP PK, případně s těmito OP PK RG či Smlouvou PK, předčasně ukončena.

2.2.4 PK RG se po skončení své platnosti automaticky neobnovuje.

2.2.5 PK RG je Držiteli karty předána osobně, a to na adrese a způsobem individuálně dohodnutým ve Smlouvě PK, pokud není ve Smlouvě PK ujednán jiný způsob předání. Klient a Pracovník Banky potvrdí předání PK RG podpisem předávacího formuláře.

2.2.6 Platební karta se aktivuje:

a) zadáním PIN při kontaktní platbě u obchodníka;

b) prostřednictvím Internetového bankovnictví, což umožní aktivovat platební kartu jen pro internetové, MO/TO a kontaktní platby. Držitel karty aktivuje PK až tehdy, kdy má PK fyzicky k dispozici.

2.2.7 Skončením platnosti PK RG zanikají ke dni ukončení platnosti původní PK automaticky i závazky vyplývající ze Smlouvy PK, na základě které byla tato debetní karta poskytnuta, jestliže není dohodnuto jinak. Zánikem závazků ze Smlouvy PK nezaniká právo Banky na poplatky, na které jí v souvislosti s původní PK vydanou na jejím základě vznikl nárok, a na splnění dalších povinností ze strany Klienta sjednaných ve Smlouvě PK.

2.3 PIN

2.3.1 PIN je vázán výhradně na Držitele karty a může být vydán pouze Držiteli karty; toto platí i v případě, pokud se Držitel karty odlišuje od osoby Majitele účtu.

2.3.2 PIN je vygenerován systémem a zpřístupněn Držiteli karty v souvislosti s vydáním PK. Následně může být PIN změněn a/nebo může být nastaven Držitelem karty v Internetovém bankovnictví; v případě nastavení PIN v Internetovém bankovnictví je vhodné první transakci platební kartou provést u Obchodníka, který vede platební terminál v režimu online, aby se tímto aktualizovala data na čipu platební karty. Při autorizování transakce v offline režimu nový PIN nemusí být akceptován; Banka však nemůže zaručit, že daný Obchodník autorizuje karetní transakce v online režimu.

2.3.3 PIN k PK RG bude po vygenerování dle bodu 2.3.2 předán Držiteli karty osobně, pokud není ve Smlouvě PK ujednáno jinak, a to způsobem a na adresu dle ujednání ve Smlouvě PK.

2.3.4 Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost Zásilky s PIN, především bezpečnostní pole, ve kterém je PIN uveden, a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jeho ochranu.

2.3.5 Držitel karty má právo provést změnu PIN. Změnu PIN k PK RG lze provést pouze prostřednictvím Internetového bankovnictví; bod 2.3.2 těchto OP PK RG se zde užije obdobně. Banka z bezpečnostních důvodů důrazně doporučuje, aby si Držitel karty pro PIN nevolil číselné údaje snadno zjistitelné a odvoditelné, např. část čísla platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození Držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků.

2.3.6 Je-li při karetní transakci ve 3 (třech) po sobě jdoucích pokusech zadán nesprávně PIN, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována pro karetní transakce, u kterých je ověřován PIN. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky o nejbližší následující půlnoci z neděle na pondělí.

2.4 Používání platební karty

2.4.1 PK RG lze používat v souladu s OP PK, výjimky a doporučení pro používání PK RG jsou specifikovány níže.

2.4.2 Čip PK RG nepodporuje bezkontaktní rozhraní, tj. PK RG neumožňuje bezkontaktní platby a nelze provést platbu pouhým přiložením PK k platebnímu terminálu. PK RG lze však převést do podoby Digitalizované PK a požívat ji pro Mobilní platby. Digitalizace karty a využívání Mobilních plateb v návaznosti na PK RG je ze strany Banky umožněno v souladu s OP PK a příslušnými OP Banky pro Mobilní platby; registrace PK RG, stahování aplikace a vytváření účtu v příslušné mobilní aplikaci se však řídí obchodními podmínkami příslušného poskytovatele služeb, jakožto třetí osoby; Držitel karty je povinen se obchodními podmínkami poskytovatele služeb řídit.

2.4.3 PK RG není embosovaná, tj. personalizační údaje na kartě nejsou zaznamenány reliéfním písmem. Z toho důvodu nelze PK RG použít na mechanickém snímači (imprinteru).

2.4.4 Nedoporučuje se vkládat PK RG do bankomatu, neboť je zde riziko zadržení PK bankomatem, případně i využití bankomatu pro zneužití či krádež PK RG. V případě používání PK RG pro karetní transakce v bankomatech Banka neodpovídá za škodu způsobenou zmíněným zadržením, zneužitím či krádeží PK RG, PK RG ani není pro takové případy pojištěna. V případě zadržení platební karty bankomatem je Držitel karty povinen ihned Banku požádat prostřednictvím Karetní linky

Banky o trvalou blokaci takto zadržené PK, případně PK sám blokovat prostřednictvím Internetového bankovnictví. Dále se nedoporučuje využívat PK RG pro platby na internetu. PK RG je možno použít v bankomatech podporujících bezkontaktní technologii v její Digitalizované podobě prostřednictvím Mobilních plateb.

2.4.5 Mezi Bankou a Majitelem účtu/Držitelem karty jsou dohodnuty, s přihlédnutím k ustanovení 2.4.2 a 2.4.4 těchto OP PK RG, jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty s provedením karetní transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby, a to při:

a) bezhotovostních a hotovostních (CashBack) karetních transakcích u obchodníků: zadání PIN nebo vlastnoruční podpis Držitele karty, případně kombinace obou metod dle typu PK;

b) zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla PK, zadání platnosti PK a ochranného trojčíslí PK Card Verification Code (CVC2) a při požadavku na další ověření také dokončení autorizace prostřednictvím CREDITAS Banking Mobile 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 (bezpečnostním prvkem, který si Držitel karty volí ve vztahu ke konkrétní kartě prostřednictvím Internetového bankovnictví); Držitel karty je povinen chránit jednorázové 3D Secure heslo za účelem zabránění zneužití PK; 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 bankovnictví či jinak předávaných k provádění karetních transakcí, a neoprávněnému přístupu k mobilní aplikaci CREDITAS Banking Mobile (včetně prozrazení údajů pro přístup do aplikace);

c) ostatních platbách bez přítomnosti PK: zadání čísla PK, zadání platnosti PK a ochranného trojčíslí PK - Card Verification Code (CVC2);

d) karetních transakcích na bankomatu: zadání PIN;

e) Mobilních platbách: přiložením mobilního zařízení s uloženou Digitalizovanou kartou k bezkontaktní čtečce, případně navíc odemknutím obrazovky mobilního zařízení či zadáním PIN a/nebo bezpečnostního kódu; podrobnosti stanoví příslušné obchodní podmínky Banky pro Mobilní platby.

2.4.6 Limity jsou při založení PK nastaveny do maximální výše týdenních limitů uvedených v ustanovení 7.3 těchto OP PK RG, není-li ve Smlouvě PK dohodnuto jinak. Limity mohou být následně Majitelem účtu či Držitelem karty prostřednictvím jeho Internetového bankovnictví v rámci těchto zveřejněných limitů měněny. Držitel karty může měnit limity PK vydané na jeho jméno v rámci defaultních limitů pro daný typ karty.

2.4.7 V případě ztráty, krádeže, či poničení PK RG je možné vydat novou PK z limitované řady Mastercard Real Gold jen na základě žádosti podléhající novému schválení, podmíněného uzavřením nové Smlouvy PK, opětovnému nastavení poplatkových povinností a dalším předpokladům poskytnutí debetní karty PK RG v souladu s těmito OP PK RG. V případě ztráty, krádeže, či poničení PK RG v zahraničí může klient požádat o vydání Nouzové náhradní karty.

2.5 Změny platební karty

2.5.1 Majitel účtu má právo písemně požádat o změny k jakékoliv již vydané PK RG k jeho Účtu, a to osobně na Pobočce nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na formuláři k tomu určeném Bankou, případně prostřednictvím Internetového bankovnictví, pokud to Banka umožňuje. Držitel karty má obdobné právo jako Majitel účtu ve vztahu ke své PK, pokud nejde o změnu, o kterou je oprávněn žádat pouze Majitel účtu. Změna se může týkat limitů PK, nastavení telefonního čísla pro 3D Secure ověření a znovu zaslání nebo znovu vygenerování PIN. Nelze provést změnu údajů obsažených na těle PK RG, jako např. jméno Držitele karty.

2.6 Trvání Smlouvy PK

2.6.1 Smlouva PK se uzavírá na dobu platnosti PK RG, tedy na dobu 5 let, pokud není dohodnuto jinak, 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 PK RG na základě Smlouvy PK i po nabytí její účinnosti zamítnout.

2.7 Ukončení poskytování služeb RG

2.7.1 Možnost poskytování služeb RG 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 RG poskytována. Banka sdělí informaci o ukončení či neprodloužení smlouvy

s Mastercard nebo ukončení daného programu Majiteli účtu, k němuž byla poskytnuta debetní karta PK RG a Držiteli karty PK RG.

2.7.2 Banka si v návaznosti na ustanovení 2.7.1 těchto OP PK RG vyhrazuje možnost ukončit poskytování některé nebo všech služeb RG navázaných na PK RG, a to v závislosti na trvání smluvního vztahu Banky s poskytovateli, případně zprostředkovateli služeb RG. Banka o ukončení poskytování služeb RG 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 RG bylo zajištěno takové pokračování spolupráce, díky kterému bude Klientům umožněno využít již objednaných služeb či zboží.

3 SLUŽBA MASTERCARD CONCIERGE

3.1 Všeobecné ustanovení

3.1.1 Služba MC Concierge je Držiteli karty poskytována na základě uzavřené Smlouvy PK RG mezi Majitelem účtu a Bankou, ve které je tato služba sjednána jako neoddělitelná součást výhod spojených s používáním PK RG.

3.1.2 Držitel karty se zavazuje dodržovat podmínky vymezené v těchto OP PK RG, případně ve Smlouvě PK, pro využívání služby Concierge, což se týká i podmínek příslušných dodavatelů všech objednávek zboží a služeb u příslušných Dodavatelů nabídnutých Mastercard Concierge Lifestyle manažerem.

3.1.3 Právo využívat tuto službu náleží výlučně Držiteli karty. Držitel karty odpovídá za to, že službu 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 Concierge Držitel karty kontaktuje Linku Concierge, v rámci rozcestníku Držitel karty uvádí pro identifikaci údaje PK RG. Při prvotní registraci služby může být vyžadováno sdělení dalších údajů, zahrnujících také osobní a kontaktní údaje Držitele karty.

3.1.5 Mastercard Concierge Lifestyle manažer 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.

3.1.6 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 uskutečněného 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 Concierge, jakmile Dodavatel přijme objednávku. Držitel karty souhlasí, že pro platbu veškerého objednaného zboží či služeb využije výlučně PK RG, ke které byla služba Mastercard Concierge 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 PK RG.

3.2.2 Smlouva o koupi produktů nebo služeb je uzavírána přímo mezi Držitelem karty a příslušným Dodavatelem. Mastercard Concierge, 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 Concierge přes Mastercard Concierge Lifestyle manažera.

3.2.3 Držitel karty souhlasí, že prodej vstupenek na jakoukoli událost, objednaných prostřednictvím služby Concierge, 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 Mastercard Concierge 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 Concierge 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 Concierge. Dostupnost Dodavatelů se může lišit dle země a typu požadované služby.

3.2.5 Mastercard Concierge Lifestyle manažer kontaktuje Držitele karty prostřednictvím kontaktních údajů poskytnutých Bance Klientem, a sdělí mu, zda jsou služby, o které žádal, dostupné. Mastercard Concierge Lifestyle manažer nenese žádnou odpovědnost v případě, pokud nebude moci poskytnout služby, o které Držitel karty žádal, nebo pokud je poskytne 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 Mastercard Concierge Lifestyle manažer 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 Mastercard Concierge Lifestyle manažer.

3.3.2 Majitel účtu, resp. Držitel karty je srozuměn a souhlasí s tím, že za účelem plnění požadovaných Concierge služeb mohou být údaje o něm místně i mezinárodně převáděny. Ve všech případech bude poskytovatel služby MC Concierge 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 Concierge

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, tlumočníků nebo poskytnutí informací o obchodních veletrzích a výstavách;**
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 AIRPORT LOUNGEKEY

4.1.1 **Všeobecné ustanovení**

4.1.2 Program LoungeKey umožňuje přístup do letištních salónků účastnících se tohoto programu Držiteli karty PK RG a jeho doprovodu, a to po předložení platné PK RG, ke které je platně sjednána služba LoungeKey. Služba LoungeKey je službou RG neoddělitelnou od PK RG.

4.1.3 LoungeKey program je poskytován provozovatelem služby přímo Držiteli karty.

4.1.4 Držitel karty se zavazuje dodržovat podmínky služby LoungeKey, vymezené v těchto OP PK RG a ve Smlouvě PK při používání PK RG, a to včetně podmínek příslušného provozovatele letištního salónku, resp. provozovatele služby, a seznámit se s nimi ještě před první návštěvou salónku. Podmínky provozovatele služby mohou být měny bez oznámení změny.

4.1.5 Právo využívat tuto službu náleží výlučně Držiteli karty. Majitel účtu, resp. Držitel karty odpovídá za to, že službu nebude využívat nikdo jiný než Držitel karty, přičemž Držitel karty je oprávněn prostřednictvím PK RG 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.

4.2 Přístup do salónků

4.2.1 Držitel karty je při vstupu do letištního salónku povinen prokázat se platnou PK RG a měl by informovat obsluhu o tom, že do salónku vstupuje na základě LoungeKey programu. PK RG bude za účelem identifikace a autorizování Držitelů karet PK RG se zřízenou službou LoungeKey obvykle ověřena na POS zařízení letištního salónku. Ověření PK RG bude provedeno zachycením čísla karty protažením PK RG přes POS. Držitel karty se při vstupu do letištního salónku musí dále prokázat platnou palubní letenkou a dokladem totožnosti. Pokud Držitel karty v souladu s tímto ustanovením neprokáže své oprávnění využít služby Airport LoungeKey, přístup mu nebude umožněn.

4.2.2 Přístup Držitele karty do příslušného letištního salónku a jeho členství v programu Airport LoungeKey je podmíněn dodržováním podmínek využití, které jsou dostupné na stránkách www.loungekey.com/creditas. Na těchto stránkách se může Držitel karty PK RG také zaregistrovat, a kromě informací o letištních saloncích může sledovat i historii svých návštěv salonků.

4.2.3 O návštěvě Držitele karty bude proveden záznam zachycením čísla PK a jména Držitele kary, 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.

4.2.4 Držitelé karet jsou povinni kontrolovat, zda podrobnosti jejich návštěvy jsou v době vstupu do salónků správné, pravdivé a přesně odpovídají zaznamenaným informacím na účtence.

4.2.5 Oprávnění ke vstupu Držitele karty do letištního salónku skončí s ukončením platnosti PK RG, ke které byla tato služba zřízena.

4.2.6 Banka, Mastercard, ani provozovatel služby LoungeKey nemohou ovlivnit otevírací dobu, vybavení, služby nebo zajištění personálu žádného z letištních salónků účastnících se na programu Airport 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.

4.3 Komunikace

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

5 POJIŠTĚNÍ

5.1 Cestovní pojištění

5.1.1 Cestovní pojištění je povinnou službou RG. 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 RG.

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 povinnou službou RG. 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 RG, 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 RG v zahraničí, jestliže se Držitel karty nachází v zahraničí; poskytnutí této služby je podmíněno žádostí Držitele karty a předchozí či současnou trvalou blokací PK RG v souladu s OP PK; o vydání Nouzové náhradní hotovosti je potřeba požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději následující Obchodní den ode dne blokace PK RG dle předchozí části věty. Jestliže je Držitelem karty osoba odlišná od Majitele účtu, je Držitel karty na základě těchto OP PK RG Majitelem účtu výslovně zmocněn k tomu, aby Banku požádal o poskytnutí služby ECA, na základě které bude Držiteli karty v souladu s OP PK RG z Účtu Majitele účtu vyplacena požadovaná částka Nouzové náhradní hotovosti.

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 RG.

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 PK RG 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 Majitele účtu 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 prostřednictvím Držitele karty výslovný souhlas, že Banka požadovanou částku zúčtuje na vrub Účtu, ke kterému byla poskytnuta debetní karta PK RG.

6.1.7 Pro trvalou blokaci PK RG a ukončení závazků ze Smlouvy PK se uplatní ustanovení OP PK, přičemž platí, že o poskytnutí služby ECA bylo požádáno za účinnosti Smlouvy PK a na poskytnutí služby ECA se uplatní tyto OP PK RG. Zánikem závazků ze Smlouvy PK nezaniká právo Banky na poplatky, na které jí v souvislosti s poskytnutím PK RG a Nouzové náhradní hotovosti vznikl nárok.

6.1.8 Služba je zpoplatněna dle Sazebníku k PK RG.

6.1.9 Po vyhodnocení oprávněnosti žádosti o službu ECA a splnění podmínek dle těchto OP PK RG 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) Obchodního dne ode dne jejího přijetí.

6.2 Nouzová náhradní karta

6.2.1 Držitel PK RG může využít služby ECR v případě ztráty, krádeže nebo poškození PK RG 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 RG v souladu s OP PK; o poskytnutí ECR lze požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději do následujícího Obchodního 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 PK RG.

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 RG a ukončení závazků ze Smlouvy PK se uplatní ustanovení OP PK, přičemž platí, že o poskytnutí služby ECR bylo požádáno za účinnosti Smlouvy PK a na poskytnutí služby ECR se uplatní tyto OP PK RG. Zánikem závazků ze Smlouvy PK nezaniká právo Banky na poplatky, na které jí v souvislosti s poskytnutím PK RG 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 OP PK, VOP, Sdělení Banky k Platebním službám a provádění platebního styku, aktuálně účinného Sazebníku Banky pro FON a Kurzovní lístek; jako Nouzovou náhradní kartu není možné poskytnout debetní kartu z limitované řady Mastercard Real Gold, jejíž opětovné vydání podléhá nové žádosti a postupům dle těchto OP PK RG.

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 RG zanikne s ohledem na den blokace v souladu s bodem 5.1.3 a 5.2.3 těchto OP PK RG.

6.2.8 Čerpání služeb RG bude v případě blokace PK RG 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 OP PK.

6.2.11 Služba je zpoplatněna dle Sazebníku PK RG.

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 bude ověřena při převzetí doručované zásilky s PK RG, případně s PIN, dle standardních postupů konkrétního poskytovatele doručovacích služeb.

7 ROZSAH FINANČNÍCH SLUŽEB A SAZEBNÍK POPLATKŮ

7.1 Účtování poplatku

7.1.1 V případě, že Banka za poskytovanou Finanční službu účtuje úplatu měsíčně, je tato úplata splatná k poslednímu dni kalendářního měsíce.

7.2 Sazebník PK RG

Základní služby	Poplatky*
Vedení:	**dle Smlouvy PK**
Zřízení / zrušení:	**dle Smlouvy PK**
Výběr z ATM v ČR:	**zdarma**
Výběr z ATM v zahraničí:	**zdarma**
Platba:	**zdarma**

Ostatní služby	Poplatky*
Změna PIN:	**zdarma**
Žádost o opakované vydání PIN:	**75 Kč**
Žádost o změnu limitu:	**zdarma**
Nouzová náhradní hotovost:	**3.000 Kč**
Poskytnutí debetní karty – Nouzová náhradní karta:	**4.000 Kč**

Služba RG	Poplatek*
Mastercard Concierge:	**vedení služby - zdarma** **jednotlivé využité služby zpoplatněny jejím Dodavatelem**
Airport LoungeKey:	**vedení služby - zdarma** **vstup do salonku zdarma pro Držitele PK a tři (3) doprovázející osoby**
Pojištění zneužití EXTRA:	**zdarma**

Cestovní pojištění PREMIUM:	**zdarma**

** Poplatky za karetní transakce a další poplatky související s PK budou účtovány shodně jako u běžných typů platebních karet dle příslušného Sazebníku, pokud nebude ve Smlouvě PK sjednáno odlišně.*

7.3 Týdenní limity PK RG

	Limit pro výběr hotovosti z bankomatu* a Cash Advance	Limit pro platby u obchodníků a CashBack	Limit pro internetové platby s využitím 3D Secure*	Limit pro internetové platby bez využití 3DS, MO/TO*	Celkový limit karty
MC Real Gold	500.000 Kč	1.000.000 Kč	300.000 Kč	100.000 Kč	1.500.000 Kč

**Platí zde doporučení uvedené v ustanovení 2.4.4 těchto OP PK RG.*

8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1 Zrušovací ustanovení

8.1.1 Tyto OP v den nabytí své účinnosti ruší a nahrazují OP PK RG účinné od 1. 1. 2020.

8.2 Účinnost

8.2.1 Tyto OP PK RG nabývají účinnosti dne 1. 6. 2022.