

## Podmínky pro platební karty klient Equa bank a. s. (dále jen „Podmínky“)

### Všeobecná ustanovení

1. Equa bank a. s., (dále jen „Banka“) vydává Majiteli Ú tu a osobám určeným Majitelem Ú tu platební karty podle aktuální nabídky jako elektronický platební prostředek k netermínovanému ú tu vedenému v českých korunách (dále jen „Ú et“), k p íslušnému Ú tu je sepsán smluvní dodatek. Vydání karty p edchází vyplnění „Žádosti o vydání platební karty“, ve které Majitel Ú tu uvede též návrh výše limitu výb ru. Aktuální nabídku platebních karet a souvisejících dopl kových služeb zve ej uje Banka v informa ních materiálech, které jsou k dispozici v pobo kách Banky a na webových stránkách Banky [www.equabank.cz](http://www.equabank.cz). Právní vztahy související s vydáním a užíváním platební karty se ídí právním ádem eské republiky. Banka zabezpe uje pro své klienty platební karty prostřednictvím smluvního vztahu uzav eného s jiným pen žním ústavem (dále jen „Vydavatel“), kterým je eskoslovenská obchodní banka, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, I : 00001350, zapsaná v obchodním rejst íku vedeném M stským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46, jehož logo je uvedeno na vydávaných platebních kartách. Držitelem platební karty se pro pot eby t chto Podmínek rozumí každá osoba, které byla platební karta vystavena, m že to být Majitel Ú tu i další osoby, kterým byla na žádost Majitele Ú tu platební karta vydána. Rozsah práv Držitele platební karty, který není zároveň Majitelem Ú tu, stanoví písemn Majitel Ú tu. Ve vztahu k Držiteli platební karty (dále jen „Držitel platební karty“) má Banka stejné postavení, jako má Vydavatel k Držitel m platebních karet, jimž karty vydal p ímo.

2. Tyto Podmínky pro platební karty klient Banky jsou vydány v souladu s ustanovením § 273 zákona . 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném zn ní, a v souladu se zákonem . 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném zn ní (dále jen „ZOPS“). Podmínky navazují na Všeobecné obchodní podmínky Equa bank a. s., (dále jen „VOP“) a pokud obsahují odlišnou úpravu od VOP, použije se p ednostn úprava obsažená v Podmínkách.

3. Majitel Ú tu je povinen se podrobn seznámit s t mito Podmínkami a je povinen je dodržovat. Majitel Ú tu nese vždy plnou odpovědnost za porušení Podmínek oprávn ěnými Držiteli platební karty, kterým byly platební karty na základ ě jeho žádosti vydány.

4. Banka na vrub Majitele Ú tu provádí zú tování všech transakcí provedených platebními kartami vydanými k jeho Ú tu. Poplatky za vedení platební karty, dopl kové služby a ostatní operace jsou ú továny na vrub Ú tu Majitele Ú tu ve výši podle platného Sazebníku poplatk Equa bank a. s., (dále jen „Sazebník“) který Banka zp ístup uje.

5. Banka je oprávn ěna Vydavateli poskytnout ke zpracování osobní údaje klient (Držitel platebních karet) Banky a Vydavatel je oprávn ěn uzav ít p íslušnou smlouvu se zpracovatelem (dále jen „Poskytovatel služeb“) podle ustanovení § 6 zákona . 101/2000 Sb., o ochran ě osobních údaj ů, v platném zn ní, a p edávat osobní údaje t etím stranám, které jsou Poskytovatelem služeb nebo zabezpe ují služby tvo ící nedílnou, pop . volitelnou sou ástí platební karty, v souladu s ustanovením zákona . 21/1992 Sb., o bankách, v platném zn ní, a zákona . 101/2000 Sb., o ochran ě osobních údaj ů, v platném zn ní. Majitel Ú tu souhlasí s tím, že Vydavatel je oprávn ěn informovat ostatní banky v R o zásadním porušení Podmínek, jestliže se ho Majitel Ú tu nebo Držitel platební karty dopustí. Majitel Ú tu rovn ě souhlasí s tím, aby Vydavatel poskytoval karetním asociacím MasterCard International a Visa informace týkající se platebních karet.

6. Platební karty jsou vlastnictvím Banky a na Držitele platební karty p echází pouze právo jejího používání. Na vydání platební karty není právní nárok. Platební karty jsou vydávány zásadn ě na jméno Držitele platební karty a jsou nep enosné. Vydavatel je oprávn ěn vyžádat si další informace o Držiteli platební karty, a to i z

jiných zdrojů. Banka může požadavek Majitele Útu o vydání platební karty zamítnout. V těchto případech vždy Banka písemně nebo telefonicky informuje Majitele Útu, důvody zamítnutí však nesdílí.

## Vydání platební karty

7. Žádost o vydání platební karty odevzdá Majitel Útu v Klientov obchodním míst k Útu, ke kterému bude platební karta vydána. Majitel Útu je povinen poskytnout úplné a pravdivé údaje a nese veškerou odpovědnost za škody vzniklé Bancí sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, včetně trestního postihu.

8. Platební karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce v roce, pokud se Vydavatel nerozhodne v rámci bezpečnosti a ochrany Držitele platební karty písemně na zneužití platební karty kartou dočasne nebo trvale omezit platnost (současne s trvalým omezením platnosti karty může dojít k jejímu zadržení). Banka vydá Držiteli platební karty automaticky novou platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud se nerozhodne platnost platební karty neprodloužit. Bude-li chtít Držitel platební karty odmítnout automatické vydání nové platební karty a souvisejících doplňkových služeb, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit Klientovu obchodnímu místu, a to nejpozději 5 kalendářních týdnů před skončením platnosti původní platební karty. Držitel platební karty může rovněž požádat o předčasnou obnovu platební karty.

9. Platební karta je v Klientov obchodním míst uložena po dobu 70 kalendářních dnů. Nedojde-li do této doby k jejímu převzetí Držitelem platební karty, je platební karta znehodnocena a zrušena. Poplatek za vedení platební karty a souvisejících doplňkových služeb je útován bez ohledu na to, zda Držitel platební karty platební kartu nebo automaticky vydanou platební kartu převzme, či nikoliv.

10. Banka je oprávněna požadovat blokadu části prostředků na Útu, ke kterému byla vydána platební karta, ve výši dohodnutého násobku požadovaného limitu platební karty, resp. součtu limitů všech platebních karet vydaných k tomuto Útu, v případě Držitelem platební karty v žádosti navrhovaný limit snížit. Blokovanou částku na Útu nelze využít k hotovostnímu výběru z Útu, ve směnárni ani pro účely bezhotovostního platebního styku, a to bez ohledu na skutečnéerpání prostředků prostřednictvím platební karty. Další možnosti zajištění prostředků k úhradám transakcí platební kartou může být termínovaný vklad.

11. Není-li ujednáno jinak, je Držitel platební karty vyzván Bankou k převzetí platební karty telefonicky nebo je zaslána na adresu uvedenou v žádosti.

## PIN

12. Pod pojmem PIN se rozumí automaticky vygenerovaný personalizovaný bezpečnostní prvek, osobní tajné bezpečnostní číslo zpřístupněné pouze Držiteli platební karty a používané zejména k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou. Zásilky s PIN Banka doručuje do vlastních rukou Držiteli platební karty prostřednictvím Klientova obchodního místa. Držitel platební karty je povinen písemně převzetí zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN. Pro uložení zásilky s PIN v Klientov obchodním míst se obdobně použije bod 9 Podmínek.

13. Banka nepředává PIN jiné osobě než Držiteli platební karty. Držitel platební karty je povinen zabránit jeho prozrazení. Je zakázáno poznamenávat si PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na platební kartu nebo

jiný předem, zejména pokud její Držitel platební karty uchovává nebo nosí společně s platební kartou, nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Dále je Držitel platební karty povinen zamezit prozrazení PIN i při jeho zadávání, například zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Porušení tohoto ustanovení způsobené Držitelem platební karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení těchto Podmínek a Majitel Útu nese v plném rozsahu veškeré ztráty a škody vzniklé z případných Držitelem platební karty neautorizovaných platebních transakcí, a to do okamžiku jejich oznámení Banke. Dále je Majitel Útu povinen uhradit částky všech transakcí, při kterých byl použit PIN, a všechny škody způsobené Banke prozrazením PIN.

14. V případě, že Držitel platební karty zapomene PIN, lze na jeho žádost odsouhlasenou Majitelem Útu a podanou v Klientově obchodním místě, provést PIN opakovaně vystavit. Ke převzetí PIN je Držitel platební karty povinen se na výzvu osobně dostavit do Klientova obchodního místa.

15. Je-li při transakci platební kartou opakovaně zadáno nesprávné PIN, je platební karta z bezpečnostních důvodů (podezření na zneužití platební karty) automaticky dočasně omezena platnost. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky zpravidla prvním dnem, kdy

Držitel platební karty vznikne nárok na zvýšení nového limitu pro daný typ platební karty. Platební karta s šifrem PIN nelze odblokovat, pokud nedoručí k přímému (on-line) spojení šifrové platební karty se systémem Vydavatele.

## **Převzetí platební karty**

16. Držitel platební karty je povinen při převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku, a to v přítomnosti oprávněného pracovníka Klientova obchodního místa.

17. Převzetím platební karty vzniká Držiteli platební karty právo na její užívání po dobu platnosti vyznačené na platební kartě, pokud není platnost platební karty předčasně ukončena.

18. Držitel platební karty je povinen ukládat platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné těmto osobám a které je zabezpečeno před neoprávněným zásahem těchto osob. Držitel platební karty je povinen pravidelně každodenně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení platební karty. Držitel platební karty je povinen po každém použití platební karty, minimálně však 1x denně, zkontrolovat, že má platební kartu ve svém držení a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil jejímu zneužití, ztrátě nebo odcizení. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití platební karty, je Držitel platební karty povinen (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit Banke. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení způsobené Držitelem platební karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení těchto Podmínek a Majitel Útu nese v plném rozsahu veškeré ztráty a škody, a to do okamžiku oznámení předem uvedených skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití platební karty) Banke.

19. Majitel Útu nese odpovědnost za všechny transakce provedené platebními kartami vydanými k jeho Útu a je zavázán k úhradě případných škod způsobených Banke nesprávným použitím platební karty. Banka nese odpovědnost ve smyslu Podmínek za veškeré škody vzniklé v souvislosti s vydanými platebními kartami a PIN od okamžiku jejich převzetí od Vydavatele do okamžiku předání Držiteli platební karty,

Vydavatel nese odpovědnost za vydané platební karty a PIN po dobu skladování, personalizace a přepravy do okamžiku převzetí karty Bankou.

## Používání platební karty

20. Platební kartu lze podle jejího druhu použít k platebním transakcím v síti vybraných bankomatů, na elektronických pokladních terminálech (dále jen „POS“) a mechanických snímačích (dále jen „Imprinter“), k výplatě hotovosti na přepážkách směnárny jiných bank, k bezhotovostnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchodní služby (dále jen „obchodník“ nebo „obchodní zařízení“), k výplatě hotovosti přímo na pokladnách vybraných obchodníků, tzv. CashBack, pokud využití této služby umožní smlouva. Pokud ano, službu CashBack (výběr hotovosti na pokladně obchodníka) poskytují pouze obchodní zařízení, která nesou označení služby „CashBack“. Podmínkou pro uskutečnění služby CashBack je její souběžné provedení s nákupem zboží nebo služeb u daného obchodníka v minimální výši stanovené Vydavatelem. Součástí nákupu a služby CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit platební karty. Obchodník je oprávněn službu typu CashBack odmítnout, a to i bez udání důvodu.

21. Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem příslušné karetní asociace (např. MasterCard, VISA) nebo platebního systému (Maestro, Electron). Vydavatel si vyhrazuje právo odmítnout poskytnout souhlas s provedením určitých typů transakcí (např. písemné poštovní, telefonické, internetové transakce), a to i v závislosti na typu platební karty.

22. Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení transakce. Banka si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas k provedení určitých typů transakcí (předešlým platební transakce bez fyzické přítomnosti karty – např. písemné poštovní, telefonické, internetové transakce), a to i v závislosti na typu platební karty. Držitel platební karty nesmí poskytovat údaje o platební kartě prostřednictvím nezabezpečených kanálů. Za dostatečnou zabezpečení komunikace jsou považovány ty, které jsou nastaveny a odsouhlaseny pro výměnu dat mezi Vydavatelem a Bankou. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení způsobené Držitelem platební karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení těchto Podmínek a Majitel Útuh nese v plném rozsahu veškeré ztráty a škody, a to do okamžiku oznámení předemtných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití platební karty) Banke.

23. Banka zavazuje Držitele platební karty k povinnosti v případě jakýchkoliv pochybností či podezření na zneužití platební karty nebo platebního terminálu či bankomatu (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržování peněz, nainstalování skimmingového – skenovacího zařízení na bankomat apod.) nebo zaznamenání pohybu podezřelých osob v blízkosti bankomatu a jejich snahy o zasahování do provádění platební transakce a jiné informovat o zjištěných skutečnostech bezodkladně Banku a zároveň Policii ČR.

24. Mezi Bankou a Držitelem platební karty jsou dohodnuty jako jediné možné způsobem souhlasu Držitele platební karty (plátce) s provedením platební transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsobem:

- platební transakci v bankomatu: zadání PIN;
- bezhotovostních a hotovostních platebních transakcích v obchodních zařízeních: zadání PIN, vlastnoruční podpis držitele karty, případně kombinace obou metod podle typu platební karty;
- bezhotovostních platbách na internetu a tzv. MOTO operacích: zadání čísla platební karty, zadání platnosti platební karty a ochranného trojčíslí platební karty Card Verification Value (CVV), Card Verification (CVC).

25. Banka informuje Držitele platební karty, že o odvolání platební transakce, která jím byla autorizována, lze požádat pouze neprodleně po jejím provedení u příslušného obchodníka. Nelze odvolat již uzavřené transakci. V odvodných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může Držitel platební karty u příslušného Klientov obchodním místem podat reklamaci na formuláři stanoveném Bankou.

26. Při použití platební karty v obchodních zařízeních jsou tato oprávněna autorizovat transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas Vydavatele nebo jím pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn požadovat prokázání totožnosti Držitele platební karty. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn na základě výsledku autorizace platební kartu zadržet. V takovém případě je povinen platební kartu před zraky Držitele platební karty znehodnotit a vydat Držiteli platební karty potvrzení o zadržení platební karty.

27. Banka neodpovídá za neposkytnutí služeb, stanovení minimálního limitu pro transakce platební kartou a neposkytnutí služeb ze strany obchodního zařízení a za případné škody způsobené Držitelem platebních karet přímo nebo nepřímo okolnostmi mimo kontrolu Banky, Vydavatele nebo jeho partnerů (jedná se o zásahy vyšší moci a dále například o přerušení dodávky energie, poruchu stroje a zařízení systému zpracování dat, přenosových linek, stávků apod.). Banka rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo poskytovatel jiného peněžního ústavu nepřijmou platební kartu k provedení transakce.

28. Držitel platební karty je oprávněn provádět platební kartou transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně však do výše disponibilního zůstatku na účtu. S vyšším limitem je Držitel platební karty seznámen při převzetí platební karty. Limit omezuje jak maximální částku vypořádanou platební kartou ve stanoveném období, tak i počet transakcí v tomto období.

Bankou stanovené maximální týdenní limity dle typů karet pro výběry z bankomatu (dále jen „ATM“) a pro bezhotovostní transakce u obchodníků (dále jen „POS“) jsou:

- Maestro – bankomat 40 000 Kč, POS 60 000 Kč
- MC Standard – bankomat 80 000 Kč, POS 100 000 Kč
- MC Business – bankomat 80 000 Kč, POS 150 000 Kč
- MC Gold – bankomat 100 000 Kč, POS 200 000 Kč

Držitel platební karty je povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky transakcí provedené prostřednictvím platební karty a zabránit převyšování disponibilního zůstatku účtu. Transakce jsou účtovány s časovou prodlevou (viz bod 36 těchto Podmínek). Majitel účtu však nese odpovědnost za všechny transakce bez ohledu na vyšší limitu a je povinen uhradit škody způsobené Bance nesprávným použitím platební karty, resp. za případně nepovolené převyšování disponibilního zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné smlouvy o účtu.

29. Za převyšování prostředků na účtu do nepovoleného debetu je účten debetní úrokovou sazbou, kterou Banka zřídí v Sazebníku. Není-li částka nepovoleného debetu uhrazena do 10 dnů od vzniku debetu, je touto částkou Banka oprávněna zatížit i jiný účet majitele, který vede. Dále je oprávněna na náklady Majitele účtu trvale omezit platnost platebních karet vydaných k účtu (účtem) majitele a požadovat jejich vrácení Bance.

30. Banka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat platební kartu nebo dočasně i trvale omezit její platnost (zejména v případě porušení smluvních podmínek, obstarání účtu (exekuce) nebo podezření na zneužití platební karty). V rámci bezpečnosti a ochrany klienta při podezření na zneužití platební karty je Vydavatel oprávněn platební kartu dočasně, nebo trvale omezit platnost. V důsledku

trvalého omezení platnosti platební karty může dojít i pokusu o její použití k jejímu zadržení. O takovém opatření Banka Držitele platební karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu dodatečně informuje. Banka nenes odpovědnost za případné škody, které vzniknou majiteli Útu nebo Držiteli platební karty v důsledku dočasného i trvalého omezení platnosti karty nebo v důsledku zrušení práva používat platební kartu.

31. Držitel platební karty je povinen chránit platební kartu před mechanickým poškozením a před soběm jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu v magnetickém proužku platební karty nebo čipu na platební kartě.

32. V případě zadržení platební karty bankomatem je Držitel platební karty povinen dostavit se neprodleně do pobočky peněžního ústavu nebo na poštu, která bankomat obsluhuje, se žádostí o vrácení zadržené platební karty, resp. prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na n kterých bankomatech informovat obsluhující peněžní ústav o zadržení platební karty. Po uplynutí 3 pracovních dnů od zadržení nebude platební karta v žádném případě Držiteli platební karty vrácena. Banka doporučuje Držiteli platební karty požádat ihned Banku nebo Vydavatele o dočasné omezení platnosti platební karty zadržené bankomatem.

33. Platební karta musí být na vyžádání nebo při ukončení platnosti vrácena Bance prostřednictvím Klientova obchodního místa. Výjimkou je automatická obnova elektronické platební karty Maestro nebo VISA Electron, kdy povodní elektronická platební karta s končící platností při převzetí nové automaticky obnovené platební karty nemusí již být Bance vrácena. Držitel platební karty není povinen vracet Bance povodní automaticky obnovené platební karty, je však povinen nevrácenou platební kartu znehodnotit prostřed ižením povodní magnetický proužek a čip a zabránit tak jejímu případnému zneužití. Majitel Útu nese odpovědnost za všechny platební karty vydané k jeho Útu.

## Změny údajů o Držiteli platební karty

34. Majitel Útu je povinen hlásit Bance veškeré změny údajů, které se týkají platebních karet vydaných k jeho Útu a Držitel těchto platebních karet, poskytnutých Bance v souvislosti s vydáním uvedených platebních karet (např. změny adresy, příjmení, čísla telefonu). Majitel Útu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.

35. Držitel platební karty je oprávněn požádat o změny k již vydané platební kartě, a to písemně v pobočce Banky, která vede Účet, ke kterému je platební karta vydána. Změny limitu platební karty, pojištění, doplňkových služeb a požadavek na opakované vydání PIN jsou podmíněny písemným souhlasem Majitele Útu.

## Výpisy a reklamace

36. O provedených transakcích je Majitel Útu informován ve výpisu z Útu. Transakce jsou účtovány jednotlivě s uvedením místa, data transakce, částky a povodní transakce s tím, že k účtování transakcí provedených platební kartou dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou od data provedení transakce. Veškeré transakce účtuje Banka nejpozději následující Obchodní den po obdržení účtovací zprávy od Vydavatele o jejich provedení. V případě pochybností o provedené platbě je Vydavatel oprávněn začít účtovat platbu do 45 kalendářních dnů po obdržení zprávy o jejím provedení. Banka uschovává ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, po dostatečnou dobu vnitřní záznamy

umožující způsobilé vyhledání operací a opravu chyb. Majitel Útu a Držitel platební karty jsou povinni kontrolovat transakce platební kartou bez zbytečného prodlení, případně s využitím jiných informačních kanálů, mimo jiné i kvůli možnosti včasného uplatnění reklamace.

37. Zúčtování platebních transakcí probíhá v Obchodních dnech na základě dat obdržených od poskytlé karetní asociace nebo dat obdržených z obchodních záznamů Vydavatele. Při zúčtování platební transakce platební kartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny platební transakce na CZK používají kurzy Vydavatele deviza prodej. Pokud není měna platební transakce uvedena v kurzovním lístku Vydavatele, pak Vydavatel použije výše uvedený přepočítací koeficient, kterou obdrží z karetní asociace. Držitel platební karty získá historii kurzovního lístku Vydavatele na internetové stránce [www.csob.cz](http://www.csob.cz).

38. Majitel Útu bere na vědomí způsobilé zúčtování transakcí provedených platebními kartami v zahraničních transakcích provedených v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených platebními kartami v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení transakce a dnem zúčtování transakce. Kurzový rozdíl může v případě platby platební kartou v zahraničí vzniknout také na základě přepočtu platby do zúčtovací měny a následně do měny Útu. V případě, že je již provedené debetní transakce uskutečněna na transakce kreditní a toto je prováděno obchodním záznamem, které zpracovává jiná banka než Vydavatel, Banka nenesou odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupe mezi prezentováním debetní a kreditní transakce.

39. Pokud výpis z Útu obsahuje transakci platební kartou, se kterou Držitel platební karty nesouhlasí, je oprávněn podat reklamaci dle Reklamačního řádu Banky. Reklamaci je povinen Držitel platební karty, případně Majitel Útu, podat neprodleně v Klientovském obchodním místě, a to písemně na formuláři k tomu Bankou určeném. Majitel Útu, resp. Držitel platební karty, je povinen předložit veškerou dostupnou dokumentaci vztahující se ke sporné transakci (zejména kopie účtenek, doklad o stornu transakce, případně také kopie výpisu z Útu s vyznačenou reklamovanou transakcí, vyjádření Držitele platební karty aj.).

40. Při vyřizování reklamace platební transakce bude Banka posuzovat, zda Držitel platební karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda byly dodrženy termíny pro hlášení reklamace, povinnosti vyplývající z Podmínek (např. závažné porušení ochrany personalizovaných bezpečnostních prvků platební karty).

Banka je oprávněna vyzvat Držitele platební karty k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. V případě, že dokumentace nebude předána v dohodnutém termínu doručena nebo Banka zjistí, že reklamace je neoprávněná, má Banka právo reklamaci řízení zastavit. Držitel platební karty je dále povinen poskytnout nezbytnou součinnost v zájmu předání případného průběhu a vyřízení reklamaci řízení.

41. Neautorizovanou platební transakci je Držitel platební karty povinen oznámit Bance bez zbytečného odkladu, v případě podezření na zneužití nejdříve do dvou měsíců, v odvodných případech 13 měsíců ode dne zúčtování této platební transakce. Jestliže Banka při posuzování údajů neautorizované platební transakce zjistí, že platební transakce byla autorizována, reklamaci zamítne.

42. Za neoprávněnou reklamaci účtuje Banka Majiteli Útu poplatek podle Sazebníku.

43. Jestliže Majitel Útu nebo Držitel platební karty v souladu s uzavřenou smlouvou a Podmínkami reklamoval chybnou operaci nebo se u Banky domáhal jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na poskytlý soud, případně na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavatelem platebních karet a Držiteli platebních karet při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, v platném znění.

## Ztráta, odcizení nebo zneužití platební karty

44. Ztrátu, odcizení platební karty, prozrazení PIN nebo zneužití karty oznámí telefonicky Majitel Ú tu nebo p ímo Držitel platební karty nebo i t etí osoba (dále jen „Hlásící osoba“) okamžit a výhradn na telefonní íslo Call Centra Vydavatele (= SOB) +420 495 800 111. Pokud je hlášeno zneužití ísla platební karty, zajistí Majitel Ú tu nebo Držitel platební karty neprodlen odevzdání platební karty Bance.

45. Hlásící osoba poskytne všechny dostupné informace o okolnostech ztráty, odcizení, prozrazení PIN nebo zneužití platební karty, a nezná-li íslo platební karty, uvede další údaje, na základ kterých je možné Držitele platební karty a platební kartu identifikovat (nap . íslo Ú tu, rodné íslo aj.). Vydavatel m že v souladu s platným zn ním zákona o bankách tyto informace sd lit státnímu zástupci a policejním nebo jiným p íslušným orgán m. Vydavatel je oprávn n telefonické hlášení nahrávat. Vydavatel sd lí hlásící osob v rámci téhož telefonního hovoru identifika ní kód jako potvrzení telefonického hlášení ztráty nebo odcizení platební karty.

46. Každé platební kart hlášené jako ztracené, odcizené nebo zneužitá je z bezpe nostních d vod trvale omezena platnost. Vydavatel ani Banka nenesou odpov dnost za p ípadné škody, které vzniknou Majiteli Ú tu nebo Držiteli platební karty v d sledku trvalého omezení platnosti platební karty.

47. Trvalé omezení doby platnosti platební karty nelze zrušit. Pokud Držitel platební karty získá platební kartu zp t poté, co byla nahlášena ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo zneužití platební karty, musí být platební karta znehodnocena a bez dalšího použití vrácena do Klientova obchodního místa.

48. Odpov dnost Majitele Ú tu za transakce uskute n né ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou kon í ihned po telefonickém oznámení podle bodu 44 (prost ednictvím telefonního ísla na Call Centrum Vydavatele). Vydavatel ani Banka však v žádném p ípad nenesou odpov dnost za p ípadné škody vzniklé p í transakcích platebními kartami, p í kterých byl použit PIN nebo p í kterých Držitel platební karty jednal podvodn , a to i v p ípad , že tato karta byla pojišt na proti ztrát a krádeži.

49. Držitel platební karty, resp. Majitel Ú tu m že žádat o vydání náhradní platební karty za platební kartu s trvale omezenou dobou platnosti. Tato náhradní platební karta má stejnou asovou platnost jako platební karta s trvale omezenou platností. Za vydání náhradní platební karty za platební kartu s trvale omezenou platností ú tuje Banka poplatek podle Sazebníku.

## **Omezení platnosti platební karty na základ žádosti Držitele platební karty, Majitele Ú tu (z d vod jiných, než je ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo podez ení na zneužití platební karty)**

50. Držitel platební karty nebo Majitel Ú tu m že požádat písemn v Klientov obchodním míst o do asné nebo trvalé omezení platnosti platební karty (u platebních karet s ípem pouze trvalé omezení platnosti). Majitel Ú tu m že požádat o omezení platnosti všech platebních karet, které byly vydány k jeho Ú tu, Držitel platební karty pouze o omezení platnosti té platební karty, ke které má dispozi ní právo. Rovn ž Banka m že požádat Vydavatele o do asné nebo trvalé omezení platnosti platební karty klienta podle bodu 30 t chto Podmínek. Banka nese odpov dnost za p ípadné škody, které vzniknou Majiteli Ú tu nebo Držiteli platební karty v d sledku do asného i trvalého omezení platnosti platební karty.

51. Držitel platební karty m že požádat Banku o do asné omezení platnosti platební karty, které znemožní provád ní transakcí ov ovaných (autorizovaných) Vydavatelem. Pominou-li d vody do asného omezení platnosti platební karty, m že Držitel platební karty písemn požádat Banku o zrušení do asného omezení platnosti platební karty. Platební kartu je možno znovu použít po uplynutí následujícího Obchodního dne od doru ení žádosti o zrušení do asného omezení platnosti platební karty v p ípad , že tato žádost byla



doru ena do 16:00 hodin Obchodního dne. V p ípad pozd jšího doru ení této žádosti je možno platební kartu použít až po uplynutí dvou následujících Obchodních dn .

52. Do asné omezení platnosti platební karty m že zrušit pouze osoba, která o do asné omezení platnosti požádala, a to písemn na Klientov obchodním míst , kde byla žádost o omezení platnosti podána.

53. Držitel platební karty nebo Majitel Ú tu m že požádat písemn v Klientov obchodním míst o trvalé omezení platnosti platební karty (v etn ípové), které však již nelze následn odvolat.

54. Za škody zp sobené p ípadným zneužitím platební karty, které byla do asn nebo trvale omezena platnost na základ písemné žádosti, p ejímá Banka odpov dnost po ínaje asem 24:00 hod Obchodního dne následujícího po dni p edložení žádosti o omezení platnosti platební karty v Klientov obchodním míst v p ípad , že byl p íslušný tiskopis žádosti o omezení platnosti platební karty doru en do 16:00 hod Obchodního dne. V p ípad doru ení tiskopisu žádosti o omezení platnosti platební karty v pobo ce Banky po 16:00 hod Obchodního dne nebo mimo Obchodní dny, p ebírá Banka odpov dnost ve 24:00 hod druhého Obchodního dne následujícího po dni obdržení tiskopisu žádosti. Do asné omezení platnosti platební karty se vztahuje pouze na autorizované transakce.

## **Oprávn ní Banky i Vydavatele omezit platnost platební karty z vlastního podn tu**

55. Banka i Vydavatel jsou oprávn ni omezit platnost platební karty do asn , i trvale z následujících d vod :

- bezpe nosti platební karty, zejména p í podez ení na její neautorizované i podvodné použití (získá-li Banka i Vydavatel od karetní asociace, resp. z jiné banky nebo z jiného d v ryhodného zdroje, informaci o možném ohrožení platební karty).

V tomto p ípad Vydavatel omezí platnost platební karty do asn , písemn tuto skute nost ohlásí Bance, která je povinna neprodlen kontaktovat Držitele platební karty, oznámit mu d vody do asné blokace jeho platební karty a dohodnout s ním další postup, nap . zm nu na trvalou blokaci. Výsledek dohody sd lí Banka neprodlen Vydavateli, který podnikne p íslušné kroky dle situace. Jakmile pominou d vody tohoto omezení platnosti platební karty, zavazuje se Banka bezodkladn toto omezení platební karty zrušit nebo jako náhradu za tuto platební kartu vydat po dohod s Vydavatelem Držiteli platební karty „novou“ platební kartu stejného typu, s odlišným íslem a novým PIN, a to bez poplatku.

56. V souvislosti s p ípadným trvalým omezením platnosti platební karty m že dojít p í pokusu o její použití k jejímu zadržení a Banka v tomto smyslu informuje Držitele platební karty, a to vhodným zp sobem a bez zbyte ného odkladu. Banka nenese odpov dnost za p ípadné škody, které vzniknou Držiteli platební karty v d sledku do asného nebo trvalého omezení platnosti platební karty nebo v d sledku zrušení práva používat platební kartu.

## **Pomoc v nouzi – zahrani í**

57. P í ztrát nebo odcizení platební karty v zahrani í m že Držitel platební karty prost ednictvím Banky požádat o vydání nouzové platební karty nebo výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných výdaj . Nouzová platební karta nebo nouzová hotovost se neposkytují Držitel m platebních karet Maestro a VISA Electron.

58. Banka je oprávn na poskytnutí nouzové služby odmítnout. V kladném p ípad vyrozumí žadatele o míst a zp sobu p evzetí nouzové platební karty nebo nezbytné nouzové hotovosti a zajistí realizaci požadavku prost ednictvím lena asociace pro nouzové služby v p íslušné lokalit .

59. Nouzová platební karta je zpravidla vydána s dobou platnosti kratší, než měla původní ztracená nebo odcizená platební karta, není možno ji použít v bankomatu (není k ní vydán PIN), případně není opatřena čipem. Držitel nouzové platební karty je povinen ji po návratu do České republiky odevzdat Bance. Za vydání nouzové platební karty nebo nouzové hotovosti účtuje Banka poplatek podle Sazebníku.

## Závěrečná ustanovení

60. Majitel Útu může kdykoliv zrušit právo Držitele platební karty používat platební kartu, a to podáním písemné žádosti v Klientov obchodním místě a odevzdáním půslušné platební karty. Zrušení práva Držitele platební karty disponovat s platební kartou nezbavuje Majitele Útu odpovědnosti za transakce provedené touto platební kartou do doby zrušení práva používat platební kartu. V případě, že Majitel Útu nemůže ze závažných důvodů platební kartu odevzdat, je povinen požádat o trvalé omezení platnosti této platební karty.

61. V případě úmrtí Majitele Útu může dojít k trvalému omezení platebních karet jednotlivých Držitelů, platebních karet a to v souladu s tím, jak Majitel Útu za svého života stanovil a sdělil Bance. Banka nenes odpovědnost za případné škody, které vzniknou Držiteli platební karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.

62. Majitel Útu nese vždy plnou odpovědnost za porušení těchto Podmínek oprávněnými Držiteli platební karty, kterým byly Bankou platební karty k Útu vydány.

63. Banka má právo minimálně po dobu jednoho měsíce a maximálně po dobu tří měsíců po skonění platnosti platební karty ponechat blokadu prostředků na půslušném Útu, ke kterému byla platební karta vydána, případně odmítnout předčasné vypovězení termínovaných vkladů sloužících k zajištění platební karty.

64. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 27. 6. 2011. Banka je oprávněna tyto Podmínky změnit a doplňovat způsobem uvedeným ve VOP.