

ÚČINNÉ OD 1. 10. 2024

OBSAH

1	ÚVODNÍ USTANOVENÍ	2
1.1	Úvod	2
1.2	Vymezení pojmů a výkladová pravidla	2
2	PLATEBNÍ KARTY	5
2.1	Všeobecné informace	5
2.2	Poskytnutí a obnova platební karty	6
2.3	PIN, MPIN a ePIN	6
2.4	Převzetí a aktivace platební karty	7
2.5	Používání platební karty a povinnosti Držitele karty	8
2.6	Změny platební karty	12
2.7	Zúčtování Platebních transakcí, výpisy	12
2.8	Ztráta/odcizení/zneužití platební karty, případně Zařízení, a s tím související blokace platební karty	13
2.9	Blokace platební karty na základě žádosti z jiných důvodů, než jsou uvedeny v odst. 2.8 těchto OP	14
2.10	Blokace platební karty z podnětu Banky	14
2.11	Trvání Smlouvy PK	14
2.12	Ukončení poskytování Služeb WE	15
2.13	Reklamacce a Neautorizované transakce	15
3	SLUŽBA MASTERCARD CONCIERGE	16
3.1	Všeobecné ustanovení	16
3.2	Objednávka služeb	17
3.3	Poskytování osobních údajů	17
3.4	Služby dostupné v rámci MC Concierge	17
4	SLUŽBA LOUNGEKEY	18
4.2	Přístup do salóneků	18
4.3	Komunikace	19
5	POJIŠTĚNÍ	19
5.1	Cestovní pojištění	19
5.2	Pojištění zneužití PK	19
6	EMERGENCY SLUŽBY	19
6.1	Nouzová náhradní hotovost	19
6.2	Nouzová náhradní karta	20
6.3	Ověření totožnosti Klienta	20
7	ROZSAH FINANČNÍCH SLUŽEB A LIMITY	20
7.1	Rozsah finančních služeb	20
7.2	Týdenní limity k PK – FON	21
8	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	21
8.1	Zrušovací ustanovení	21
8.2	Účinnost	21

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Úvod

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

1.2 Vymezení pojmů a výkladová pravidla

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

„**3D Secure**“ 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;

„**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 salóňků či poskytovatelé služby;

„**automatickou obnovou**“ je vydání PK 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 mj. 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 – v České republice služba aktuálně umožňuje Držiteli karty současně s provedením platby u obchodníka v minimální výši 1 Kč provést souběžně výběr hotovosti až do výše 3.000 Kč;

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

„**CREDITAS Banking Mobile**“ nebo také „**CBM**“ se rozumí mobilní aplikace Banky v rámci Internetového bankovníctví dle OP pro Internetové bankovníctví, 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);

„**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 Concierge; při objednání služeb či zboží uzavírá Klient smluvní vztah přímo s Dodavatelem;

„**Držitelem karty**“ se pro účely těchto OP rozumí fyzická osoba nepodnikající starší 18 let a plně svéprávná, které Banka poskytla debetní kartu k Účtu vedenému na jeho jméno, jakožto Majitele účtu, na základě příslušné Smlouvy PK, a která je zařazena mezi Klienty Prémiového bankovníctví; debetní karta je ve smyslu těchto OP pro PK WE Silver poskytnuta pouze Držiteli karty, který je zároveň Majitelem účtu, ke kterému je PK vydávána. Držitelem karty se může stát pouze osoba řádně identifikovaná v souladu s VOP;

„**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 (nelze v CREDITAS Banking Mobile); 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 Banky**“ se rozumí telefonická linka Banky určená pro trvalou blokadu platební karty z jakéhokoli důvodu uvedeného v těchto Podmínkách, která je v provozu 24 hod. denně; aktuální telefonní číslo je k nalezení na Internetových stránkách Banky;

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

„**Linkou Concierge**“ se rozumí telefonická linka Mastercard Concierge dostupná 24 hod. denně, která slouží pro využití služby Concierge, kdy Mastercard Concierge Lifestyle manažer 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; 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. Celkový limit omezuje maximální částku čerpání platební kartou, je stanoven jako týdenní a skládá se z dílčích limitů stanovujících maximální částky pro jednotlivé typy transakcí (pro výběr hotovosti z bankomatu, pro platby u obchodníků atp.); limity jsou uvedeny v tabulce Týdenní limity v kapitole 7 těchto OP;

„**Majitelem účtu**“ se rozumí osoba, na jejíž jméno vede Banka Účet; Majitel účtu je ve smyslu těchto OP zároveň Držitelem PK;

„**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 Concierge**“ případně jen „**MC Concierge**“ nebo „**Concierge**“ se rozumí služba poskytovaná karetní společností Mastercard umožňující využití individuálního servisu Držitelům PK, a to v nepřetržitém režimu 24 hodin denně a 7 dní v týdnu; 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 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 rozumí osoba obsluhující Linku Concierge;

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

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

„**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) a příslušnými systémovými požadavky (dále jen „**Zařízení**“), jak ji podrobně definují příslušné obchodní podmínky Banky (OP) pro MP (např. Google Pay, Garmin Pay, Apple Pay – dle aktuální nabídky Banky); na Držitele karty se vztahují ustanovení

příslušných obchodních podmínek Banky pro MP, jestliže je Držitel karty v procesu registrace své PK k provádění MP odsouhlasí;

„**MPIN**“ se rozumí unikátní kód pro aplikaci CBM, tedy personalizovaný bezpečnostní prvek, který si volí Držitel karty při aktivaci CBM a který slouží pro autentizaci přístupu do CBM (pokud Držitel karty nevyužívá biometrické údaje); v CBM 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;

- a) „**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;
- b) „**bezkontaktní platbou**“ se rozumí každá platba u obchodníka uskutečněná platební kartou umožňující bezkontaktní platby na terminálech podporujících bezkontaktní technologii, která se provádí přiložením platební karty k terminálu, resp. k bezkontaktní čtečce; stanovený limit pro bezkontaktní platbu bez ověření Držitele platební karty (např. zadáním PIN) je v současné době stanoven v ČR na 500 Kč a může být kdykoliv změněn; bezkontaktní platba může být kdykoliv terminálem odmítnuta a místo ní vyžádána kontaktní platba (vložením do terminálu) se zadáním PIN; bezkontaktní platbou je i Mobilní platba, na kterou se však vztahují speciální OP Banky, případně i bezkontaktní výběr z bankomatu (pokud daný bankomat tuto funkcionalitu podporuje), u kterého musí být vždy zadán PIN bez ohledu na výši transakce;
- c) „**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;
- d) „**MO/TO platbou**“ nebo „**MO/TO transakcí**“ se rozumí Mail/Telephone Order, tj. karetní transakce bez fyzické přítomnosti PK, kdy platba prostřednictvím PK probíhá na dálku zpravidla po telefonu nebo emailem či přímo prostřednictvím internetových stránek obchodníka, a k provedení karetní transakce stačí pouze předat údaje o platební kartě;

„**platební kartou**“, nebo také „**PK**“ se pro účely těchto OP rozumí prémiová debetní karta Mastercard World Elite Silver vydávaná Bankou, jakožto mezinárodní Platební prostředek sloužící k provádění plateb, obsahující symboly příslušné karetní společnosti a označení sítí uvedených zařízení, ve kterých lze platební kartu použít; PK se vydává v plastové formě, 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 PK jsou specifikovány v těchto OP a Sazebníku FON; platební kartou se v rámci těchto OP rozumí i PK v podobě Digitalizované PK v rámci MP, nevyplývá-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;

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

„**Prémiový bankéř**“ je osobní bankéř, který je přidělen danému Klientovi, zařazenému do Prémiového 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 zřízením 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 či které slouží k provádění MP, resp. ve kterém je stažena příslušná aplikace pro MP s nahraným Tokenem Digitalizované karty),
- c) biometrických údajů Držitele karty (otisk prstu, obličej Držitele karty);

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

„WE Silver“ se rozumí World Elite Silver;

„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.

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

2 PLATEBNÍ KARTY

2.1 Všeobecné informace

- 2.1.1 Debetní karta dle těchto OP může být poskytnuta pouze k Účtu vedenému v českých korunách (CZK).
- 2.1.2 PK bude poskytnuta přímo Majiteli účtu, který je Klientem Prémiového 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 poskytuje Banka debetní kartu dle těchto OP 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, VOP, Sdělením a Sazebníkem, a jejich následnými aktualizovanými verzemi, které mu byly ze strany Banky předem poskytnuty v souladu se ZOPS, a je povinen ji dodržovat. Každý Držitel karty může být držitelem pouze jedné PK ve smyslu těchto OP k jednomu Účtu.
- 2.1.4 Banka je povinna Majitele účtu, resp. Držitele karty, jakožto oprávněného k nakládání s Peněžními prostředky na Účtu, před poskytnutím služeb plně identifikovat; osobní identifikace Klienta může být v případě splnění daných podmínek nahrazena identifikací dálkovou či zprostředkovanou. Podrobnosti jsou stanoveny ve VOP.
- 2.1.5 Banka provádí na vrub Účtu zúčtování všech Platebních transakcí provedených debetními kartami poskytnutými k tomuto Účtu. Dále Banka provádí na vrub tohoto Účtu zúčtování všech poplatků za vedení PK, za ostatní operace či Finanční služby s ní související a za Služby WE ve výši dle 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.
- 2.1.6 Banka má právo předávat Osobní údaje Majitelů účtů a Držitelů karet, které jí byly jako správci sděleny v souvislosti s platebními kartami, třetím stranám, jež na smluvním základě zabezpečují služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást platební karty (poskytovatel služby), za účelem jejich dalšího zpracování, přičemž bude zajištěna dostatečná ochrana těchto Osobních údajů v souladu s příslušnou legislativou v oblasti ochrany osobních údajů.
- 2.1.7 Držitel karty používáním platební karty souhlasí s tím, že Banka či poskytovatel služeb mají právo informovat ostatní banky v ČR o zásadním porušení Smlouvy PK. Co je považováno za zásadní porušení Smlouvy PK určuje Banka. Držitel karty rovněž souhlasí, aby Banka či poskytovatel služeb poskytovali karetní společnost Mastercard informace týkající se platebních karet vydaných k Účtu (např. číslo platební karty, její platnost apod.).
- 2.1.8 Platební karty jsou vlastnictvím Banky a na Držitele karty přechází pouze právo jejich používání. Na poskytnutí debetní karty dle těchto OP není právní nárok. Platební karty jsou vydávány zásadně na jméno Držitele karty a jsou nepřenosné na jinou osobu. Debetní karta bude poskytnuta k Účtu, který nevykazuje záporný zůstatek, žádný z Účtů Majitele účtu není blokován z důvodu exekuce a Majitel účtu plní i ostatní závazky vůči Bance. Banka má právo vyžádat si další informace o Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů.
- 2.1.9 Držitel karty pro komunikaci s Bankou týkající se platebních karet může využít zejména:
- a) jakoukoliv Pobočku;
 - b) součinnosti Prémiového 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 adresované Bance k rukám Oddělení platebních karet na adrese 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 zaslání dokumentů prostřednictvím Internetového bankovníctví může být požadována forma autorizované zprávy.

2.2 Poskytnutí a obnova platební karty

- 2.2.1 O poskytnutí debetní karty dle těchto OP může požádat Majitel účtu, který je Klientem Prémiového bankovníctví, požádat osobně za součinnosti Prémiového 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 Prémiového bankéře i mimo prostory Banky. Majitel účtu je povinen Bance poskytnout úplné a pravdivé údaje s tím, že v opačném případě, tj. sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, nese Majitel účtu veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé Bance a vystavuje se kromě jiného i možnosti trestního postihu.
- 2.2.3 Platební karta je 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 (**automatická obnova**), je-li automatická obnova sjednána a je-li Držitel karty i nadále Klientem Prémiového bankovníctví, nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud se Banka nerozhodne platnost PK 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.
- 2.2.4 Banka nemusí platební kartu obnovit v případě, že platební karta nebyla v posledních 12 měsících před koncem její platnosti použita. Původní platební karta nebude Bankou obnovena, pokud nebyla za celou dobu její platnosti aktivována (k tomu viz bod 2.4.4 těchto OP), jestliže Účet, ke kterému byla PK vydána, vykazuje nepovolený debet, nebo případně se tak Banka rozhodne při zohlednění postupu dle bodu 2.1.8 těchto OP. V případě, že původní platební karta nebude z jakéhokoliv důvodu obnovena, zanikají ke dni ukončení platnosti původní platební karty automaticky i závazky vyplývající ze Smlouvy PK, na základě které byla tato původní debetní karta 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 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.
- 2.2.6 Banka má právo jednostranně rozhodnout (zejména z bezpečnostních, technických či obdobných, případně jiných důvodů) o ukončení vydávání platební karty typu WE Silver, 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 v odstavci 1.9 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.

2.3 PIN, MPIN a ePIN

- 2.3.1 PIN, MPIN a ePIN je vázán výhradně na Držitele karty a tento nesmí tyto hodnoty sdělovat jiným osobám. PIN může být vydán pouze Držiteli karty. MPIN a ePIN si volí sám přímo Držitel karty.
- 2.3.2 PIN může být automaticky vygenerován systémem a zpřístupněn Držiteli karty v souvislosti s vydáním karty a/nebo může být nastaven Držitelem karty v Internetovém bankovníctví; v případě nastavení PIN v Internetovém bankovníctví je vhodné první transakci platební kartou provést v bankomatu se současným zadáním PIN, aby se tímto aktualizovala data na čipu platební karty. MPIN si Držitel karty volí v CBM; ePIN si Držitel karty nastavuje sám pro každou svou PK zvlášť, a to ve svém Internetovém bankovníctví (pouze prostřednictvím CREDITAS Banking).
- 2.3.3 Distribuce PIN bude Smlouvou PK určena následovně:
- Držitel karty si svůj PIN zvolí prostřednictvím svého Internetového bankovníctví, nebo
 - 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 Zásilku s PIN zasílanou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nepodařilo z jakéhokoliv důvodu doručit a tato se vrátila Bance, bude Zásilka s PIN Bankou, po marném uplynutí doby 90 kalendářních dnů k vyzvednutí, znehodnocena.

Poté, co Držitel karty informuje Banku o tom, že Zásilku neobdržel, a tato se ani nevrátila Bance, Banka Držiteli karty vygeneruje nový PIN, pokud nebude Držitel karty upřednostňovat volbu PIN v Internetovém bankovníctví. O nové zaslání vrácené Zásilky může Držitel karty požádat též prostřednictvím příslušného formuláře.

- 2.3.4 Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost Zásilky s PIN, především bezpečnostní pole, ve které je PIN uvedeno, a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jeho ochranu. V případě jakéhokoli poškození uvedené Zásilky je Držitel karty povinen o tom informovat Banku. Držitel karty je povinen si vyžádat od instituce, která Zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené Zásilky, a bezodkladně informovat o této skutečnosti Banku. V uvedených případech Banka vydá Držiteli karty zdarma nový PIN a novou platební kartu. Neinformuje-li Držitel karty o uvedeném Banku, resp. pokud jí nepředloží potvrzení o doručení poškozené Zásilky s PIN, účtuje si Banka za vydání nové platební karty a vygenerování nového PIN poplatek podle příslušného aktuálního Sazebníku Banky.
- 2.3.5 Držitel karty je povinen zabránit prozrazení PIN, MPIN a ePIN a dodržovat další bezpečnostní opatření dle ust. 2.5.1 těchto OP.
- 2.3.6 V případě, že Držitel karty zapomene PIN, může si sám zvolit nový ve svém Internetovém bankovníctví, případně Banka může na jeho písemnou žádost:
- podanou osobně na Pobočce;
 - podanou Prémiovému bankéři, a to i mimo prostory Banky;
 - doručenou Bance prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje;
 - doručenou Bance prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na příslušném formuláři zpřístupněném na Internetových stránkách Banky,
- platný PIN opakovaně vydat. V tomto případě se obdobně uplatní ustanovení bodu 2.3.3 písm. b), 2.3.4 a 2.3.5 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.
- 2.3.7 Držitel karty má právo provést změnu PIN. Změnu PIN lze provést prostřednictvím jakéhokoliv bankomatu v ČR, který uvedenou službu umožňuje, či prostřednictvím Internetového bankovníctví. Držitel má právo provést změnu MPIN či ePIN obdobně jako při jejich prvotním nastavení ve svém Internetovém bankovníctví či v autentizační aplikaci. Držitel karty by měl při změně bezpečnostních údajů dodržet minimálně povinnosti stanovené v ust. 2.5.1 těchto OP.
- 2.3.8 Je-li při karetní transakci ve 3 po sobě jdoucích pokusech zadán nesprávně PIN, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována pro karetní transakce v bankomatech a u obchodníků, u kterých je ověřován PIN. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky o nejbližší následující půlnoci z neděle na pondělí. 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. Obdobně platí pro chybné zadání 3DS kódu. Klient má však možnost využít jinou metodu ověření internetové platby dle těchto OP.

2.4 Převzetí a aktivace platební karty

- 2.4.1 Zásilku s PK si Držitel karty převezme oproti podpisu osobně od Prémiového bankéře na dohodnuté Pobočce nebo případně i mimo prostory Banky. Na základě dohody s Bankou může být Zásilka s platební kartou zaslána prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na dohodnutou adresu v zahraničí, a to doporučeným psaním; v takovém případě může Banka Klientovi náúčtovat náklady spojené se zasláním Zásilky s PK, pokud poplatek za takovou službu není uveden přímo v Sazebníku. 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 PK na stanovené Pobočce, je na této Pobočce Zásilka s PK připravena pro Držitele karty k převzetí (aktivaci) po dobu 90 kalendářních dnů ode dne jejího vydání. Nedojde-li do uvedené doby k jejímu převzetí Držitelem karty, bude Zásilka s PK znehodnocena a zrušena platnost PK. V případě, že je PK zasílána Držiteli karty prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, je Držitel karty povinen ji neprodleně po doručení aktivovat (způsob aktivace viz bod 2.4.4 těchto OP). Pokud se Zásilku s PK zasílanou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nepodařilo z jakéhokoliv důvodu doručit a tato se vrátila Bance, bude tato vrácená Zásilka po marném uplynutí doby 90 kalendářních dnů k vyzvednutí Bankou znehodnocena a zrušena platnost předmětné PK. Zrušením platnosti PK automaticky zanikají ke dni ukončení platnosti PK i závazky ze Smlouvy PK, na základě které byla tato debetní karta v souladu s těmito OP poskytnuta. V případě, že Zásilka s PK 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 PK bude vždy doručena Držiteli karty před doručením Zásilky s PIN, nevolí-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 Převzetím PK vzniká Držiteli karty právo na její používání po dobu její platnosti vyznačenou na PK, pokud není platnost PK v souladu s těmito OP předčasně ukončena.
- 2.4.4 PK se aktivuje:

- a) zadáním PIN při kontaktní platbě u obchodníka;
 - b) zadáním PIN při kontaktním výběru jakékoliv částky z bankomatu;
 - c) zadáním PIN při ověření disponibilního zůstatku nebo změně PIN prostřednictvím bankomatu;
 - d) prostřednictvím Internetového bankovníctví;
- příčemž způsob uvedený ad. c) a d) umožní aktivovat PK jen pro internetové, MO/TO a kontaktní platby. Způsob uvedený ad. a) a b) aktivuje PK 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, může Banka zrušit platnost platební karty. Zrušením platnosti platební karty automaticky zanikají i závazky ze Smlouvy PK. Majitel účtu může následně opětovně zažádat o vydání nové platební karty k Účtu dle podmínek uvedených v těchto OP.

2.5 Používání platební karty a povinnosti Držitele karty

2.5.1 Držitel karty je povinen:

- a) ukládat PK 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, případně je uschovat 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. CBM) 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, 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 zaslou prostřednictvím e-mailu, SMS nebo sociálních sítí a komunikačních aplikací, nezadávat 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), 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 zaslana Bankou v SMS, e-mailu, push notifikaci atp., zejm. věnovat pozornost nevyžádaným oznámením o jednáních, která Držitel karty neinicíoval, např. o aktivaci CBM na novém zařízení, změně kontaktního e-mailu, přidání PK do digitální peněženky, resp. digitalizaci PK a aktivaci mobilních plateb 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 nepotvrzuje platby, ke kterým Držitel karty sám nezasadil příkaz;
- j) v případě, kdy je Držitel karty příjemcem platby, nikdy pro přijetí platby neuvádět CVC2 kód ani platnost karty, dále nezadávat 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. CBM) 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 biometriku 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 umožňujícím vzdálené připojení k Zařízení) – Držitel karty by se při stahování aplikací (i z oficiálních úložišť pro příslušný operační systém Zařízení) neměl spolehnout pouze na kontrolu bezpečnosti prováděnou ze strany provozovatele daného úložiště 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), 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 (CBM) 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 bytovacích zařízeních, restauracích, veřejných prostranstvích);
- o) při podezření na ohrožení bezpečnosti PK či bezpečnostních prvků a možnosti jejich zneužití 3. osobou musí o tom Držitel okamžitě přednostně telefonicky (prostřednictvím Karetní linky nebo na infolince +420 583 037 088), případně osobně na Pobočce Banky či elektronicky, informovat Banku;
- 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 blokácích; 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 Reklamací).

2.5.2 Porušení povinností plynoucích z předchozího ustanovení 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 Majitel účtu, resp. Držitel karty, 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 všechny škody, které vznikly Bance jeho 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 karetních transakcí (především karetních transakcí bez fyzické přítomnosti platební karty – např. písemné poštovní, telefonické, tzv. MO/TO transakce), a to i v závislosti na typu platební karty. Banka má právo povolit pouze zabezpečené internetové platby.

- 2.5.5 PK lze použít k bezhotovostním platbám u obchodníků realizovanému 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 2.5.28 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 pokladnách vybraných obchodníků (Cash Back).
- 2.5.6 PK 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 PK. 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 PK, která je platná, není blokována a má povoleny platby přes internet, případně telefon, zabezpečené službou 3D Secure. Platby přijaté prostřednictvím PK podléhají kontrolám dle předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Pro přepočítání měn se i v tomto případě použijí ustanovení těchto OP o zúčtování plateb.
- 2.5.9 V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití PK nebo platebního terminálu či bankomatu ze strany Držitele karty (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržování peněz, nainstalování skimmovacího – skenovacího zařízení na bankomatu apod.) nebo přítomnosti podezřelých osob v blízkosti bankomatu, jejich snahy o zasahování do provádění Platební transakce, je povinností Držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně Banku a zároveň Policii ČR.
- 2.5.10 PK nesmí být použita k provádění karetních transakcí, které by byly v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v místě provedení Platební transakce. Za porušení této povinnosti nese plnou odpovědnost Držitel karty, resp. Majitel účtu, a to včetně odpovědnosti za případné škody a sankce.
- 2.5.11 Mezi Bankou a Majitelem účtu/Držitelem karty jsou v rámci aplikace pro bankomaty a obchodníky dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty s provedením karetní transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby s využitím uvedených bezpečnostních prvků, a to při:
- 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;
 - 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;
 - bezkontaktních karetních transakcích: přiložení platební karty k platebnímu terminálu, případně přiložením PK k terminálu a zadáním PIN; bezkontaktní platba může být odmítnuta a vyžádána kontaktní platba;
 - zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla PK, zadání platnosti PK a CVC2 kódu 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; 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 CREDITAS Banking Mobile (včetně prozrazení údajů pro přístup do aplikace);
 - ostatních platbách bez přítomnosti PK: zadání čísla PK, zadání platnosti PK a CVC2 kódu;
 - MP: přiložením Zařízení k platebnímu terminálu, případně navíc odemknutím obrazovky Zařízení, ověřením prostřednictvím biometrie či zadáním PIN a/nebo bezpečnostního kódu; podrobnosti stanoví příslušné obchodní podmínky Banky pro MP.
- 2.5.12 Karetní transakci, která byla autorizována Držitelem karty (např. zadáním PIN), nelze odvolat. Nelze odvolat ani již zaúčtovanou karetní transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může Držitel karty podat osobně na Pobočce nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb či prostřednictvím e-mailu reklamaci, a to na příslušném formuláři určeném Bankou, který je zpřístupněn na Internetových stránkách Banky.
- 2.5.13 Při použití PK u obchodníků, mají ti právo ověřit (autorizovat) karetní transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas Banky nebo jí pověřené třetí strany. Obchodník může požadovat v zájmu ochrany Držitele karty prokázání jeho totožnosti a na základě výsledku autorizace případně PK zadržet, před zrakem Držitele karty ji znehodnotit a vydat Držiteli karty potvrzení o zadržení PK.
- 2.5.14 Banka neodpovídá za odmítnutí karetních transakcí, stanovení minimálního limitu pro karetní transakce či neposkytnutí služeb ze strany obchodníka, a za případné škody způsobené Držitelům karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu Banky nebo jejích partnerů (jedná se o zásahy vyšší moci a dále např. o přerušování dodávky energie, poruchu

strojů a zařízení systémů zpracování dat, přenosových linek, stávku apod.). Banka rovněž neodpovídá za to, že obchodník nebo pobočka jiné banky nepřijmou PK k provedení karetní transakce. Banka neodpovídá za vady zboží a služeb zaplacených Držitelem karty prostřednictvím PK. Držitel karty reklamace a stížnosti na uvedené uplatňuje na příslušném prodejním místě, kde nákupy uskutečnil.

- 2.5.15 V souvislosti s karetní platební transakcí, k níž dává Platební příkaz Příjemce nebo Plátce prostřednictvím Příjemce a jejíž částka není v době, kdy k ní dává plátce souhlas, známa, může Banka blokovat peněžní prostředky na Účtu Klienta, který je v postavení Plátce, jen se souhlasem Klienta. Souhlas Klienta musí být udělen k přesné částce Peněžních prostředků, které mají být blokovány. Banka zruší blokaci Peněžních prostředků ihned po přijetí Platebního příkazu k související Karetní transakci.
- 2.5.16 Držitel karty má právo provádět karetní transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně však do výše Disponibilního zůstatku na Účtu, do kterého je nutno započítávat veškeré karetní transakce, včetně těch, o kterých se Banka dozví s časovou prodlevou.
- 2.5.17 Držitel karty může v rámci Smlouvy PK nastavit limity pro platby PK, může tak učinit také prostřednictvím Internetového bankovníctví.
- 2.5.18 Limity mohou být při založení PK nastaveny do maximální výše týdenních limitů uvedených v kapitole 7 těchto OP. Limity mohou být následně Držitelem karty prostřednictvím jeho Internetového bankovníctví v rámci těchto zveřejněných defaultních limitů měněny.
- 2.5.19 O navýšení a snížení limitu PK v rámci vyhlášených limitů pro PK může Banku požádat Držitel karty. O změnu limitu lze požádat osobně na jakékoliv Pobočce, za součinnosti Prémiového bankéře 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 zasláné poštou je změna limitů provedena nejpozději následující Obchodní den po doručení zásilky Bance.
- 2.5.20 Navýšení limitu platební karty nad vyhlášené limity pro daný typ platební karty je podmíněno souhlasem Banky. Žádost musí být podána Majitelem účtu osobně na Pobočce nebo zaslána písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. O schválení či neschválení žádosti Bankou bude Klient vyrozuměn. Na schválení navýšení limitu Bankou není právní nárok.
- 2.5.21 Banka může také z důvodu bezpečnosti platební karty omezit určité způsoby jejího použití Držitelem karty, např. omezit počet provedení bezkontaktních plateb PK do určité souhrnné výše za určité období, v rámci bezpečnostních omezení zakázat určitý typ karetních transakcí nebo je zakázat v určitém regionu; některá omezení lze ze strany Banky na základě pokynu Klienta pro konkrétní PK 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 PK 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 (v případě služby Mastercard MoneySend, kdy jde o kreditní karetní transakci, dojde naopak k navýšení Disponibilního zůstatku, aby Držitel karty mohl s Peněžními prostředky disponovat dříve, než dojde k účetnímu promítnutí transakce do aktuálního účetního zůstatku Účtu). Blokována částka může být rozdílná od konečné výše karetní transakce, která bude Bankou finálně zaúčtována (např. z důvodu kurzovního rozdílu). K uvolnění blokové částky dochází obvykle automaticky zaúčtováním karetní transakce, nejpozději však do 30 dnů.
- 2.5.23 Majitel účtu nese odpovědnost za všechny karetní transakce bez ohledu na výši limitu PK, a je povinen uhradit škody způsobené Bance nesprávným použitím PK, resp. za případné přečerpání Disponibilního zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné Smlouvy o účtu, na základě které je Bankou veden pro Majitele účtu Účet. Pokud k úhradě těchto škod Majitel účtu nezabezpečí včas a v dostatečné výši Peněžní prostředky na Účtu, může Banka započítat pohledávky z těchto škod za Majitelem účtu proti pohledávkám Majiteli účtu za Bankou a provést inkaso z kteréhokoliv z jeho Účtů vedených Bankou, případně z více Účtů, a to i do nepovoleného debetu a použít tyto Peněžní prostředky k úhradě pohledávek Banky za Majitelem účtu vyplývajících z těchto škod.
- 2.5.24 Banka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat PK 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 jejímu zadržení. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu, resp. Držiteli karty v důsledku dočasné či trvalé blokace PK nebo v důsledku zrušení práva používat PK.
- 2.5.25 V případě zadržení PK bankomatem je Držitel karty povinen požádat ihned Banku prostřednictvím Karetní linky Banky

o trvalou blokadu takto zadržené PK.

- 2.5.26 Držitel karty je povinen zajistit, aby byla PK při zániku závazků ze Smlouvy PK, na základě které byla vydána, znehodnocena přestřihem přes magnetický proužek a čip tak, aby se zabránilo jejímu případnému zneužití. Obdobným způsobem musí být PK po jejím trvalém zablokování znehodnocena i v případě jejího poškození či nefunkčnosti. Držitel karty při převzetí nové automaticky obnovené PK je povinen původní PK znehodnotit rovněž výše uvedeným způsobem. Držitel karty, jakožto Majitel účtu, nese odpovědnost za PK, která nebyla v uvedených případech znehodnocena požadovaným způsobem.
- 2.5.27 V případě trvalé blokace PK z jakéhokoliv důvodu uvedeného v těchto OP či Smlouvě PK zanikají, nebylo-li dohodnuto jinak nebo nevyplývá-li z kontextu těchto OP něco jiného, automaticky i závazky vyplývající ze Smlouvy PK, na základě které byla tato debetní karta poskytnuta, pokud nebyla trvale zablokována právě z důvodu zániku těchto závazků ze Smlouvy PK na základě jiného příslušného právního jednání učiněného některou ze smluvních stran. Zánikem závazků ze Smlouvy PK nezaniká právo Banky na poplatky, na které jí v souvislosti s debetní kartou poskytnutou na jejím základě vznikl nárok. Držitel karty, resp. Majiteli účtu, blokací karty nezanikají závazky a povinnosti, které mu vznikly před blokadou PK.
- 2.5.28 PK může Držitel karty převést do digitální podoby (tzv. Digitalizovaná PK používaná v rámci služeb třetích stran v souladu s příslušnými obchodními podmínkami Banky pro Mobilní platby – např. prostřednictvím služby Google Pay, Garmin Pay, Apple Pay). V rámci procesu digitalizace PK vyslovuje Držitel karty souhlas mj. s příslušnými speciálními OP pro MP. Okamžikem dokončení registrace, resp. převedením PK do podoby Digitalizované PK, je Držitel karty oprávněn provádět MP, a to prostřednictvím NFC elektronických POS, v kompatibilních mobilních aplikacích, online u internetových obchodníků podporujících platby přes konkrétní aplikaci a v bankomatech podporujících bezkontaktní technologii; MP nemohou být využity pro Cash Back, MO/TO transakce, MC MoneySend ani pro další karetní transakce bez fyzické přítomnosti Držitele karty. Banka si vyhrazuje právo změnit rozsah MP, resp. rozsah služeb nabízených v návaznosti na MP, změnit nabídku typu platebních karet, které lze digitalizovat, případně i proces registrace a aktivace Digitalizovaných karet.
- 2.5.29 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 zadávaných 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.

2.6 Změny platební karty

- 2.6.1 Držitel karty je povinen bez zbytečného odkladu hlásit Bance osobně na Pobočce nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, případně prostřednictvím Internetového bankovníctví, veškeré změny údajů, které se týkají PK a údajů, jež byly poskytnuty Bance v souvislosti s vydáním PK (např. změny adresy, příjmení, čísla telefonu). Držitel karty je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.
- 2.6.2 Držitel karty má právo písemně požádat o změny k PK, 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.
- 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 PK je Majitel účtu informován výpisem z účtu vystaveným Bankou k Účtu, ke kterému byla debetní karta dle těchto OP poskytnuta. Karetní transakce jsou zúčtovány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla PK, 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. Veškeré karetní transakce Banka zúčtuje nejpozději do konce následujícího Obchodního dne po okamžiku přijetí Platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jejich provedení. Případně-li okamžik přijetí Platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou Banky, platí, že Platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby Banky. Banka uschovává v souladu s příslušnými právními předpisy po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb. Majitel účtu je povinen pravidelně průběžně kontrolovat karetní transakce, a to bez zbytečného prodloužení, případně i s využitím Internetového bankovníctví Banky, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
- 2.7.2 Zúčtování Platebních transakcí probíhá v Obchodních dnech na základě dat obdržených z Mastercard, přičemž dohodnutými zúčtovacími měnami jsou CZK a EUR. Banka má povinnost zaúčtovat veškeré karetní transakce, které byly bankou obchodníka zaslány k zúčtování. Banka nemá možnost ovlivnit dobu mezi provedením transakce a jejím odepsáním z Účtu a zahrnutím konkrétní transakce do mezinárodního (EUR) či tuzemského zúčtování (CZK).

- 2.7.3 Karetní transakce Banka zaúčtuje v měně, ve které je veden účet Klienta (CZK), čímž není vyloučená současná konverze měny v případě zahrnutí transakce do mezinárodního zúčtování.
- 2.7.4 V rámci tuzemského zúčtování dochází k zúčtování karetní transakce provedené v měně CZK přímo v měně CZK. Pokud je však platba v měně CZK do Banky doručena jako součást mezinárodního zúčtování (např. s ohledem na region působnosti daného obchodníka), jde o mezinárodní transakci a může zde proběhnout přepočtení měny.
- 2.7.5 Při zúčtování mezinárodní transakce zasílá karetní společnost Mastercard Bance částku přepočtenou kurzem karetní společnosti na měnu EUR, přičemž při přepočtu měny EUR na měnu Účtu (CZK) použije Banka svůj devizový kurz platný v okamžiku zaúčtování Platební transakce na Účet Majitele účtu (pro debetní karetní transakce kurz deviza prodej). Historie kurzovního lístku Banky je k dispozici na Internetových stránkách Banky.
- 2.7.6 Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování karetních transakcí. Při zúčtování Platebních transakcí zahrnutých ze strany Mastercard do mezinárodního zúčtování nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení karetní transakce a dnem zúčtování karetní transakce. Kurzový rozdíl může v případě mezinárodní transakce vzniknout také na základě přepočtu platby do zúčtovací měny karetní společnosti, tj. EUR, ve které se provádí vzájemné zúčtování mezinárodních transakcí s Bankou. V případě, že je k již provedené debetní Platební transakci uskutečněna Platební transakce kreditní, a to z podnětu jiné banky než Banky či obchodníkem, které zpracovává jiná banka než Banka, Banka nenese odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupe mezi prezentováním debetní a kreditní Platební transakce.
- 2.7.7 Pokud při provedení karetní transakce Držitel karty využije služby Dynamic Currency Conversion, pak je přepočtení provedeno přímo obchodníkem nebo provozovatelem bankomatu za použití jeho kurzu (kurz a přepočtená částka do sjednané měny jsou uvedeny na stvrzence). Držitel karty svým souhlasem s provedením karetní transakce stvrzuje, že byl seznámen a souhlasí s použitým kurzem, případnými poplatky účtovanými za karetní transakci a konečnou částkou ve zvolené měně, a to nezávisle na měně, v níž byla částka karetní transakce původně stanovena. Případný kurzový rozdíl oproti kurzu Banky nelze reklamovat.
- 2.7.8 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 zasílá Banka Majiteli účtu, k jehož Účtu byla PK vydána, také po provedení mezinárodní transakce PK, a to push notifikací do aplikace CBM, případně formou e-mailové zprávy. Banka nabízí možnost aktivace či deaktivace této služby v Internetovém bankovníctví Majitele účtu (případně zasláním požadavku Bance jiným způsobem, který Banka umožňuje). 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 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 primárně telefonicky na Karetní lince Banky, případně osobně na jakémkoliv Pobočce Banky. Hlášení ztráty nebo odcizení platební karty může podat kromě Držitele karty i třetí osoba (uvedení dále jen společně „Hlásící osoba“). Kromě výše uvedeného postupu může navíc Držitel karty sám 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 CBM, je třeba postupovat v souladu s OP pro Internetové bankovníctví. Dojde-li ke ztrátě či odcizení Zařízení, které slouží k provádění MP, resp. ve kterém je stažena příslušná aplikace pro MP s nahaným 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 a nezná-li číslo platební karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné Držitele karty a platební kartu identifikovat (např. číslo účtu, rodné číslo). Banka může telefonické hlášení nahrávat.
- 2.8.3 Každá platební karta hlášena jako ztracená, odcizená nebo zneužitá je z bezpečnostních důvodů trvale zablokována. Trvalou

blokaci platební karty nelze zrušit. Banka nenesse odpovědnost za případné škody, které vzniknou Držiteli karty v důsledku trvalé blokace platební karty.

- 2.8.4 Odpovědnost Majitele účtu za karetní transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí ihned po oznámení podle bodu 2.8.1 těchto OP. Banka však v žádném případě nenesse 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 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 Blokace platební karty na základě žádosti z jiných důvodů, než jsou uvedeny v odst. 2.8 těchto OP

- 2.9.1 Držitel karty může požádat o dočasnou nebo trvalou blokaci PK i z jiných důvodů, než je ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo podezření ze zneužití PK. O trvalou blokaci PK z těchto jiných důvodů může Držitel karty žádat osobně na jakémkoliv Pobočce nebo telefonicky na Karetní lince Banky nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví. O dočasnou blokaci PK z těchto jiných důvodů může Držitel karty žádat osobně na jakémkoliv Pobočce nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud toto Banka umožňuje. Banka nenesse odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, v důsledku trvalé či dočasné blokace PK.
- 2.9.2 Za škody způsobené případným zneužitím PK, která byla dočasně nebo trvale blokována, přejímá Banka odpovědnost neprodleně po předložení žádosti o blokaci PK. Účinnost dočasné blokace PK 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 PK může osoba, která o dočasnou blokaci požádala, dále Majitel účtu nebo Zmocněná osoba, pokud nebyla PK zablokována z rozhodnutí Banky, a to osobně na Pobočce nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje. PK je aktivní nejpozději 3. Obchodní den po obdržení uvedené žádosti. Trvalou blokaci PK již není možné odvolat.

2.10 Blokace platební karty z podnětu Banky

- 2.10.1 Banka může omezit platnost PK nebo možnost provádění Platebních transakcí bez fyzické přítomnosti PK, dočasně či trvale, z následujících důvodů:
 - a) bezpečnosti PK, 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 PK), vyčerpání pokusů pro zadání PIN v souladu s ustanovením 2.3.8 těchto OP;
 - b) významného zvýšení rizika neschopnosti splácení úvěru ze strany Majitele účtu – Držitele karty, pokud jej lze čerpat prostřednictvím PK.
- 2.10.2 V souvislosti s trvalou blokací PK může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení.
- 2.10.3 Před zablokováním PK 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 PK nebo to bylo v rozporu s jinými právními předpisy. Banka nenesse odpovědnost za případné škody, které vzniknou Držiteli karty v důsledku dočasné či trvalé blokace PK nebo v důsledku zrušení práva používat PK.
- 2.10.4 Jakmile pominou důvody blokace PK, zavazuje se Banka bezodkladně dočasnou blokaci PK zrušit nebo jako náhradu za tuto PK v případě trvalé blokace vydat na základě nové Smlouvy o PK Držiteli karty novou PK 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 zařazení Klienta do Prémiového 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. 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, resp. 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 jakéhokoliv důvodu).
- 2.11.3 Držitel karty má právo zrušit PK navázanou na jeho Účet a vypovědět závazky ze Smlouvy PK k této kartě. PK nesmí být

dále používána a musí být vrácena Bance, případně znehodnocena přestřížením přes magnetický proužek a čip. Banka zajistí trvalou blokadu PK.

- 2.11.4 Vypovídá-li závazky ze Smlouvy PK 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 dle těchto OP, jedná se automaticky také 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 Držiteli karty doručena výpověď. Pro případ doručování výpovědi ze strany Banky Držiteli karty prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb platí, že výpověď je považována za doručenu 3. Obchodní den po jejím odeslání, a to bez ohledu na to, o jaký typ Zásilky šlo.
- 2.11.7 Banka má právo odstoupit od Smlouvy PK s účinností ke dni doručení odstoupení Držiteli karty v případě, že je platební karta používána v hrubém rozporu se Smlouvou PK. Tím budou závazky ze Smlouvy PK ukončeny. Pro případ doručování tohoto odstoupení se obdobně uplatní fikce doručení uvedená v bodě 2.11.6 těchto OP. V případě odstoupení od Smlouvy PK ze strany Banky, může Banka ke dni účinnosti tohoto odstoupení PK 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, nedohodně-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 Klient bude vyřazen z Prémiového bankovníctví pro nesplnění kritérií stanovených Bankou pro zařazení do Prémiového 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 vyhraduje 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.

2.13 Reklamační a Neautorizované transakce

- 2.13.1 Pokud Držitel karty nesouhlasí se zúčtovanou karetní transakcí, může podat u Banky reklamaci na formuláři k tomu určeném, a to osobně na Pobočce nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb či e-mailu nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví. Podrobnosti reklamačního řízení zde neupravené se řídí Reklamačním řádem. Ten je k dispozici v tištěné podobě na všech Pobočkách Banky nebo na Internetových stránkách.
- 2.13.2 Při vyřizování reklamační transakce bude posuzováno, zda Držitel karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda dodržel termíny pro hlášení reklamační transakce a povinnosti vyplývající ze Smlouvy PK (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků PK), doložil doklady vztahující se k dané karetní transakci apod. V případě, že bude v průběhu reklamačního řízení zjištěno, že reklamační transakce je neoprávněná, reklamační transakce bude zamítnuta.
- 2.13.3 Držitel karty může reklamovat u Banky autorizovanou karetní transakci, tzn. karetní transakci, s jejíž provedením byl dán souhlas dle bodu 2.5.11 těchto OP, včetně nesprávně provedené transakce, a požadovat její vrácení Bankou, a to v souladu se Sdělením, nejpozději do 8 týdnů od jejího vzniku, a to pouze za podmínky, že v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka a částka karetní transakce převyšuje částku, kterou by Držitel karty mohl rozumně očekávat (týká se např. plateb v autopůjčovnách, hotelích). V ostatních případech autorizovaných karetních transakcí (např. nevydání hotovosti bankomatem) musí být reklamační transakce podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 2 měsíců od data odepsání Peněžních prostředků z Účtu Majitele účtu. Podrobnosti stanoví Sdělení.

- 2.13.4 Povinností Držitele karty v případě reklamace sporné karetní transakce s podezřením na zneužití PK (např. padělek, internet, bankomat) je (kromě nahlášení této skutečnosti Bance) také vždy PK trvale zablokovat a odevzdat Bance PK, se kterou byla sporná karetní transakce uskutečněna, přičemž v případě jejího neodevzdání bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo. To neplatí v případě řádně ohlášené ztráty nebo odcizení PK. V případě, kdy PK nebude dle tohoto ustanovení trvale zablokována ze strany Klienta, může tak učinit Banka. V souvislosti s oznámením neautorizované transakce musí 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 a ust. 2.5.24 těchto OP.
- 2.13.5 Držitel karty je povinen k reklamaci předložit veškerou dostupnou dokumentaci vztahující se ke sporné karetní transakci (zejména originály nebo kopie účtenek, doklad o stornu karetní transakce, případně také kopie výpisu z účtu s vyznačenou reklamovanou karetní transakcí, vyjádření Držitele karty či předchozí komunikaci s obchodníkem týkající se reklamované transakce apod.).
- 2.13.6 V případě reklamace neautorizované karetní transakce postupuje Banka v souladu se Sdělením. Jestliže se při posuzování údajně neautorizované karetní transakce zjistí, že karetní transakce byla autorizována, případně, že ztrátu z neautorizované karetní transakce nese Klient, reklamace bude zamítnuta. Další podrobnosti stanoví Sdělení.
- 2.13.7 V případě reklamace neautorizované karetní transakce provedené ukradenou či ztracenou PK je pro výpočet ztráty Majitele účtu z takovéto neautorizované karetní transakce (spoluúčasti) rozhodné datum hlášení ztráty/krádeže PK dle bodu 2.8.1 těchto OP.
- 2.13.8 Pro přepočet ztráty (spoluúčasti) Majitele účtu z neautorizované karetní transakce použije Banka kurz vyhlášený ČNB k příslušnému datu (k výši spoluúčasti viz blíže Sdělení).
- 2.13.9 Pravidla přepočtu měn v rámci reklamačního řízení, kdy Banka zaúčtovává na Účet karetní transakci vrácenou na základě uznané reklamace, jejíž příčinou byla chyba obchodníka, respektive, jejíž příčinou nebyla chyba Banky, v případě mezinárodní transakce, se řídí ustanovením těchto OP o zúčtování mezinárodních transakcí. Pokud při přepočtu měny dle předchozích ustanovení vznikne Klientovi plusový kurzový rozdíl, tento náleží Klientovi. Pokud takto vznikne minusový kurzový rozdíl (kurzová ztráta), nese tuto kurzovou ztrátu Klient. Je na uvážení Banky, zda minusový kurzový rozdíl Klientovi na jeho Účet připiše.
- 2.13.10 Banka do 15 Obchodních dnů od obdržení reklamace související s poskytováním Platebních služeb poskytne Klientovi odpověď; na žádost Klienta poskytne Banka tuto odpověď v listinné podobě. Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli odpovědět na reklamaci v této době, sdělí Klientovi v této době překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 Obchodních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace. Banka může vyzvat Držitele karty k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované karetní transakci. Držitel karty nebo Majitel účtu je povinen poskytnout nezbytnou součinnost za účelem řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení. V případě, že dokumentace nebude v řádně dohodnutém termínu do Banky doručena, je Banka oprávněna reklamační řízení zastavit.
- 2.13.11 Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen Banku informovat o skutečnosti, že částku odpovídající reklamované karetní transakci již obdržel od obchodníka zpět.
- 2.13.12 Jestliže Držitel karty v souladu s těmito OP reklamoval chybnou karetní transakci nebo se u Banky domáhal jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na příslušný soud, případně na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavateli platebních karet a Držiteli karet při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, v platném znění.

3 SLUŽBA MASTERCARD CONCIERGE

3.1 Všeobecné ustanovení

- 3.1.1 Služba MC Concierge 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 Concierge, a podmínky příslušných dodavatelů všech objednávek zboží a služeb u příslušných Dodavatelů nabídnutých Mastercard Concierge Lifestyle manažerem.
- 3.1.3 Právo využívat tuto Službu WE náleží výlučně Držiteli karty. Držitel karty odpovídá za to, že službu MC Concierge 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, 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 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, 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 dle těchto OP.
- 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 Banke Klientem, a sdělí mu, zda jsou služby, o které žádal, dostupné. Mastercard Concierge Lifestyle manažer nenes žádnou odpovědnost v případě, pokud nebude moci poskytnout služby, o které Držitel karty žádal, nebo pokud je poskytnete 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, 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

4.1.1 Všeobecné ustanovení

4.1.2 Program LoungeKey umožňuje přístup do letištních salónek účastníkům se tohoto programu Držiteli karty a jeho doprovodu, a to po předložení platné PK, ke které je platně sjednána služba LoungeKey. Služba LoungeKey je Službou WE.

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 a ve Smlouvě PK při používání PK, 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 měněny bez oznámení změny.

4.1.5 Právo využívat tuto službu 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.

4.2 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 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 salónek.

4.2.3 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.

4.2.4 Držitelé karet jsou povinni kontrolovat, zda podrobnosti jejich návštěvy jsou v době vstupu do salónek 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, 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 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.
- 4.2.7 Počet vstupů do letištního salónku může být omezen; podrobnosti jsou uvedeny v Sazebníku, případně v těchto OP.

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 Obchodní 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 blokadu 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) Obchodního 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 blokáci PK v souladu s těmito OP; 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.

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 blokáci 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 Mastercard World Elite Silver, jejíž 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 zaslání Nouzové náhradní karty a případně i PINu se uplatní přiměřeně ustanovení těchto OP o zaslání 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 ROZSAH FINANČNÍCH SLUŽEB A LIMITY

7.1 Rozsah finančních služeb

7.1.1 Rozsah Finančních služeb poskytovaných Bankou v rámci PK, úplata za tyto poskytované Finanční služby a ostatní Finanční služby poskytované v rámci PK, úplata za ně, případně sankce související s PK jsou uvedeny v příslušném aktuálním

Sazebníku Banky.

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

7.2 Týdenní limity k PK – FON

7.2.1 Týdenní limity PK jsou uvedeny v tabulce 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 PK, které jsou platné, pokud není individuálně nastaveno jinak.

	Limit pro výběr hotovosti z bankomatu a Cash Advance	Limit pro platby u obchodníků a Cash Back	Limit pro internetové platby s využitím 3D Secure	Limit pro internetové platby bez využití 3D Secure, MO/TO	Celkový limit karty
MC WE Silver	250.000 Kč	500.000 Kč	250.000 Kč	100.000 Kč	500.000 Kč

8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1 Zrušovací ustanovení

8.1.1 Tyto OP v den nabytí své účinnosti ruší a nahrazují OP účinné od 1. 6. 2022.

8.2 Účinnost

8.2.1 Tyto OP nabývají účinnosti v plném rozsahu dne 1. 10. 2024.