

PODMÍNKY PRO VYDÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍCH KARET BANKY CREDITAS A.S. – DIVIZE MAX**ÚČINNÉ OD 15. 11. 2025****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	Osobní bezpečnostní prvky Držitele karty – PIN kód, ePIN kód, 3D Secure a MPIN kód, biometrické prvky	7
2.4	Převzetí a aktivace platební karty	9
2.5	Používání platební karty a povinnosti Držitele karty	9
2.6	Změny platební karty	14
2.7	Zúčtování Platebních transakcí, výpisy	14
2.8	Ztráta/odcizení/zneužití platební karty, případně Zařízení, a s tím související blokáce platební karty	16
2.9	Blokace platební karty na základě žádosti z jiných důvodů, než jsou uvedeny v odst. 2.8 těchto OP	16
2.10	Blokace platební karty z podnětu Banky	17
2.11	Trvání Smlouvy PK	17
2.12	Virtuální karta	18
2.13	Podmínky pro digitalizaci platebních karet a Mobilní platby	18
2.14	Reklamace a Neautorizované transakce	21
3	NABÍDKA PLATEBNÍCH KARET, ROZSAH FINANČNÍCH SLUŽEB A LIMITY	22
3.2	Defaultní hodnoty týdenních limitů k PK – FON	22
3.3	Maximální nastavení týdenních limitů k PK - FON	23
3.4	Defaultní hodnoty týdenních limitů k PK – FOP a PO	23
3.5	Maximální nastavení týdenních limitů k PK – FOP a PO	23
4	PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	23
4.1	Převydání platební karty	23
4.2	3DS telefon	24
4.3	Limity převydané karty	24
4.4	Doplňkové služby a jiné funkcionality karty	24
4.5	Multiměnové karty	24
4.6	Digitalizovaná platební karta a internetové platby	25
4.7	Zrušovací ustanovení	25
4.8	Účinnost	25

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Úvod

1.1.1. Banka CREDITAS a.s. (dále jen „**Banka**“) vydává v souladu s a v návaznosti na Všeobecné obchodní podmínky Banky CREDITAS a.s. – Divize Max (dále jen „**VOP**“) tyto Podmínky pro vydání a používání platebních karet Banky CREDITAS a.s. – Divize Max (dále jen „**OP**“), které se uplatní pro debetní karty Mastercard produktové řady Divize Max, jakožto elektronický Platební prostředek k osobním a firemním běžným (platebním) účtům. Tyto OP představují Speciální podmínky ve smyslu VOP.

1.1.2. Skutečnosti týkající se platebních karet, Majitelů účtů a Držitelů karet, které nejsou v těchto OP upravené, se řídí příslušnými ustanoveními VOP, Podmínkami pro provádění platebního styku Banky CREDITAS a.s. – Divize Max (dále jen „**Podmínky PS**“), příslušného sazebníku Banky (dále jen „**Sazebník**“), Občanského zákoníku, ZOPS a dalších souvisejících právních předpisů.

1.1.3. Tyto OP jsou v souladu s § 1751 Občanského zákoníku na základě odkazu částí obsahu, a tudíž nedílnou součástí, smlouvy o vydání platební karty mezi Bankou a Majitelem účtu, jako klientem (dále jen „**Smlouva PK**“), a jsou závazné pro obě smluvní strany i pro případného Držitele karty odlišného od Majitele účtu. Majitel účtu a Držitel karty jsou povinni se s těmito OP seznámit a dodržovat je. Podpisem Smlouvy PK, resp. žádosti o vystavení platební karty Majitel účtu prohlašuje, že se podrobně seznámil s těmito OP, porozuměl jim a přijímá je. V případě, že Smlouva PK stanoví odlišně od těchto OP, má přednost ustanovení Smlouvy PK. Tyto OP jsou Speciálními podmínkami ve smyslu VOP. V případě rozdílných ustanovení mají tyto OP přednost před ustanoveními VOP. **Vymezení pojmů a výkladová pravidla** Pokud z kontextu těchto OP nevyplyvá něco jiného, mají pojmy s velkým počátečním písmenem či jiné pojmy používané v těchto OP, které se vztahují na jednotná i množná čísla těchto pojmů, nevyplyvá-li z kontextu jinak, význam stanovený ve VOP nebo jinde v textu těchto OP nebo význam níže uvedený:

„**3D Secure**“ nebo také „**3DS**“ se rozumí služba pro bezpečnější platbu na Internetu platební kartou; tato služba umožňuje kromě ověření samotné platební karty i ověření identity Držitele karty, což výrazně zvyšuje úroveň zabezpečení transakce a snižuje riziko zneužití platební karty; podmínkou pro použití této služby je, aby 3D Secure protokol podporovala jak platební karta, tak platební brána obchodníka. Platební brána obchodníků, kteří službu 3D Secure využívají, je označena logem Mastercard ID Check; jednorázový kód 3D Secure je zasílán na 3D Secure mobilní telefonní číslo Držitele karty registrované pro danou PK v souladu se Smlouvou PK a těmito OP (také jen jako „**3DS telefon**“);

„**automatickou obnovou**“ nebo jen „**obnovou**“ je vydání obnovené platební karty s novou platností na další období poté, co je ukončena původní platnost PK;

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

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

„**bezpečnostním prvkem**“ se pro účely těchto OP rozumí zejm. PIN, MPIN, ePIN, 3D Secure kód, další využívaná hesla a ověřovací kódy (např. v SMS) a údaje uvedené na PK, případně údaje PK zobrazované v Internetovém bankovníctví či jinak předávané k provádění karetních transakcí, pokud to Banka pro daný typ karty či v dané aplikaci Internetového bankovníctví umožňuje;

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

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

„**Cizoměnová karta**“ se rozumí PK MC STANDARD, MC VIRTUAL, MC BUSINESS, MC BUSINESS VIRTUAL, případně jiný typ karty dle aktuální nabídky Banky, vydaná zletilému Držiteli karty k Účtu vedenému Bankou pro Majitele účtu v měně EUR;

„**CVC2**“ je Card Validation/Verification Code, tj. ochranné trojčíslí představující kód ověření PK, používaný karetní společností Mastercard. U klasických PK je uváděn na zadní straně PK, u Virtuálních karet je Držiteli karty k dispozici v rámci dostupných údajů a slouží k autentifikaci Držitele karty u internetových plateb;

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

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

podmínkách uvedeno jinak; Držitel karty může zařízení s Digitalizovanou kartou používat obdobným způsobem jako PK při bezkontaktních platbách a autorizovat platby v souladu s těmito OP PK, případně v souladu se speciálními podmínkami; „**doplňkovou službou**“ se rozumí služba související přímo i nepřímo s používáním platební karty, kterou si může Klient zvolit dle aktuální nabídky Banky nad rámec služeb k platební kartě automaticky nastavených, a to při uzavření Smlouvy PK nebo kdykoli později v době platnosti platební karty, pokud to Banka umožňuje. Aktuální nabízené doplňkové služby jsou uvedeny na Internetových stránkách, případně v příslušném aktuálním Sazebníku.

„**Držitelem karty**“ se rozumí fyzická osoba, které Banka poskytla debetní kartu k Účtu vedenému na jméno Majitele účtu se souhlasem Majitele účtu na základě příslušné Smlouvy PK, případně Majitel účtu, jemuž byla na základě Smlouvy PK k jeho Účtu poskytnuta debetní karta. Držitel karty odlišný od osoby Majitele účtu má postavení Oprávněné osoby ve smyslu VOP. Držitelem karty se může stát pouze osoba řádně identifikovaná v souladu s VOP, která splňuje podmínku věku stanovenou pro konkrétní karetní produkt Banky;

„**Dynamic currency conversion**“ nebo „**DCC**“ se rozumí služba poskytovaná obchodníkem či provozovatelem bankomatu, který jejím prostřednictvím může nabídnout přepočítání částky karetní transakce na měnu zvolenou Držitelem karty, např. u výběru z ATM je to přepočet na jinou měnu, než jaká je bankomatem vydána; na ATM či POS je Držiteli PK k dispozici informace o zúčtované částce, použitý kurz a případné další poplatky za tuto službu;

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

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

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

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

„**limitem platební karty**“ se rozumí maximální souhrnná částka hotovostních a bezhotovostních karetních transakcí povolená pro stanovené období. Limity jsou uvedeny v tabulce Týdenní limity v kapitole 3 těchto OP;

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

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

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

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

„**mobilní aplikaci**“ nebo také „**MA**“ se rozumí mobilní aplikace Banky v rámci Internetového bankovníctví dle Obchodních podmínek pro využívání služeb internetového bankovníctví Banky CREDITAS a.s. – Divize Max, která pro účely karetních transakcí slouží také jako autentizační aplikace k autorizaci plateb prostřednictvím mobilního telefonu, zajišťující požadavky Silného ověření Držitele karty, umožňující Držiteli karty nastavit si konkrétní způsoby ověření (např. MPIN nebo použitím biometrických údajů);

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

PK k provádění MP odsouhlasí;

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

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

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

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

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

„**bezkontaktní platbou**“ se rozumí každá platba u obchodníka uskutečněná platební kartou umožňující bezkontaktní platby na terminálech podporujících bezkontaktní technologii. Provádí se přiložením platební karty k platebnímu terminálu, resp. k bezkontaktní čtečce. Pro bezkontaktní platbu bez ověření Držitele karty (např. zadáním PIN kódu) je pro karty vydané v České republice stanoven limit, který může být kdykoliv změněn. Bezkontaktní platba může být kdykoliv platebním terminálem odmítnuta a místo ní vyžádána běžná platba (vložením do platebního terminálu) se zadáním PIN kódu. Bezkontaktní platební karta může být použita pro bezkontaktní výběr hotovosti nebo dotaz na zůstatek v bankomatech podporujících bezkontaktní technologii. Bezkontaktní výběr hotovosti vyžaduje vždy zadání PIN kódu bez ohledu na výši vybírané částky. Bezkontaktní platbou je i Mobilní platba, na kterou se vztahují speciální podmínky Banky, případně i bezkontaktní výběr z bankomatu (pokud daný bankomat tuto funkcionalitu podporuje);

„**internetovou platbou**“ se rozumí transakce bez fyzické přítomnosti PK na internetu, probíhá přesměrováním ze stránek obchodníka na platební bránu, kde Držitel karty zadává údaje o svojí PK, případně zvolí údaje o PK uložené (i v tokenizované podobě) na profilu u obchodníka nebo prohlížeče; internetovou platbou je i Mobilní platba, která je provedena Digitalizovanou kartou uloženou v digitální peněženke či v digitalizované podobě u obchodníka, na kterou se vztahují speciální podmínky;

„**MO/TO platbou**“ nebo „**MO/TO transakcí**“ se rozumí Mail/Telephone Order, tj. karetní transakce bez fyzické přítomnosti platební karty, kdy platba prostřednictvím platební karty probíhá na dálku po telefonu nebo e-mailem či prostřednictvím internetových stránek obchodníka, a k provedení karetní transakce stačí pouze předat údaje o platební kartě;

„**platební kartou**“, nebo také „**PK**“ se rozumí debetní karta vydávaná Bankou, jakožto mezinárodní Platební prostředek sloužící k provádění plateb, obsahující symboly příslušné karetní společnosti a označení sítě uvedených zařízení, ve kterých lze platební kartu použít; platební karta se obvykle vydává v plastové formě; platební kartou se v rámci těchto OP rozumí i Virtuální karta, Cizoměnová karta, RKJ, případně jiný typ karty nebo i Digitalizovaná 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;

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

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

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

„**Účtem**“ se pro účely těchto OP rozumí Platební účet typu běžný účet vedený Bankou na jméno Majitele účtu v českých korunách (CZK) nebo v eurech (EUR);

„**Virtuální kartou**“ se rozumí mezinárodní Platební prostředek sloužící k platbám na internetu a k MO/TO transakcím nebo, pokud to Banka umožňuje, v její digitalizované podobě v rámci Mobilních plateb také pro platby u obchodníka a pro bezkontaktní výběry; Virtuální karta se nevydává ve fyzické podobě, Držitel karty má pro provádění plateb Virtuální kartou k dispozici údaje PK (šestnáctimístné číslo PK, její platnost a CVC2 kód); ustanovení těchto OP týkající se PK se

přiměřeným způsobem uplatní i na Virtuální kartu, není-li v nich výslovně uvedeno ve vztahu k Virtuálním kartám jinak, a jestliže to povaha příslušných ustanovení OP s ohledem na specifika Virtuálních karet nevylučuje;

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

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

2 PLATEBNÍ KARTY

2.1 Všeobecné informace

- 2.1.1 Debetní karta může být poskytnuta k Účtu vedenému v českých korunách nebo k Účtu vedenému v eurech, jde-li o Cizoměnovou kartu. Aktuální nabídka platebních karet a souvisejících doplňkových služeb je zveřejňována na Internetových stránkách, případně v Sazebníku či v informačních materiálech Banky. Právní vztahy související s vydáním a používáním platebních karet Banky se řídí právním řádem České republiky.
- 2.1.2 Debetní karta je majetkem Banky, na Držitele karty přechází pouze právo jejího používání. Je vydávána zásadně na jméno Držitele karty a je nepřenosná na jinou osobu. Porušení tohoto pravidla se považuje za hrubé porušení těchto OP a Smlouvy PK. Banka předává platební kartu Držiteli karty neaktivní. Držitel karty je povinen platební kartu aktivovat až po jejím převzetí. Aktivací karty zároveň Držitel karty potvrzuje i její fyzické převzetí. Není povoleno aktivovat kartu, kterou nemá Držitel karty fyzicky u sebe. Banka neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout Majiteli účtu na základě aktivace karty provedené prostřednictvím elektronického bankovníctví, kterou nemá Držitel karty fyzicky v držení. Pravidla aktivace dle tohoto ustanovení se nevztahují na Virtuální karty.
- 2.1.3 Banka poskytuje debetní karty Držitelům karet jako Platební prostředek k Účtu, a to vždy na základě samostatné Smlouvy PK. Majitel účtu je povinen se podrobně seznámit se Smlouvou PK včetně Smluvních dokumentů, na které Smlouva PK odkazuje a tvoří tak její nedílnou součást, zejména s těmito OP, případně se speciálními OP upravujícími služby navázané na PK, se kterými byl v souladu s těmito OP vysloven souhlas, s VOP, Podmínkami PS a Sazebníkem, a jejich následnými aktualizovanými verzemi, které mu byly ze strany Banky předem poskytnuty v souladu se ZOPS, a je povinen ji dodržovat. Majitel účtu zmocňuje Držitele karty, odlišného od osoby Majitele účtu, k nakládání s Peněžními prostředky na jeho Účtu prostřednictvím platební karty. Majitel účtu nese vždy plnou odpovědnost za porušení Smlouvy PK oprávněnými Držiteli karet, kterým byly debetní karty na základě Smlouvy PK poskytnuty. Majitel účtu zajistí, aby se Držitel vždy řádně seznámil s těmito OP a se speciálními podmínkami, pokud na daný smluvní vztah dopadají, a s případnými následnými změnami.
- 2.1.4 Každý Držitel karty může být držitelem pouze jedné platební karty jednoho druhu k jednomu účtu. Držitel karty odlišný od osoby Majitele účtu není oprávněn žádat o vydání karty pro další osoby, ledaže by byl Majitelem účtu výslovně zmocněn tak učinit pro přesně specifikovanou třetí osobu; v takovém případě tak může provést pouze na Provozovně Banky, není-li s Bankou dohodnuto jinak.
- 2.1.5 Pokud není s Bankou ujednáno jinak, může být PK dle těchto OP vydána pouze Držiteli karty staršímu 18 let, resp. plně svéprávnému.
- 2.1.6 Banka je povinna před poskytnutím všech bankovních služeb plně identifikovat Majitele účtu, resp. Držitele karty, oprávněného k nakládání s Peněžními prostředky na Účtu. Osobní identifikace Klienta může být v případě splnění daných podmínek nahrazena identifikací dálkovou či zprostředkovanou. V případě, že Majitel účtu nebo Držitel karty odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná bankovní služba provedena. Poskytnutí bankovních služeb při zachování anonymity Majitele účtu nebo Držitele karty je Banka povinna odmítnout.
- 2.1.7 Banka provádí na vrub Účtu zúčtování všech Platebních transakcí provedených debetními kartami poskytnutými k tomuto Účtu. Odměny a náhrady za služby spojené s vydáním a používáním karty Držitelem karty a za zúčtování operací provedených touto kartou či za Finanční služby s ní související, případně za doplňkové služby, je Banka oprávněna inkasovat na vrub Účtu Majitele účtu podle příslušného platného Sazebníku uvedeného ve Smlouvě PK, 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 platební kartu použil či nikoliv, a bez ohledu na to, zda byla automaticky vydaná platební karta Držitelem karty použita či nikoliv. Poplatek za vydání karty se účtuje již v okamžiku zhotovení karty bez ohledu na to, zda Držitel karty kartu převezme nebo nikoliv. V případě, kdy je k PK sjednáno pojištění, jakožto doplňková služba, a Klient Bance 2x po sobě poplatek za tuto službu neuhradí, resp. je Bance znemožněno provést zúčtování poplatků dle tohoto odstavce nebo není možno poplatek zúčtovat, aniž by na účtu vznikl nebo byl navýšen Nepovolený debetní zůstatek ve smyslu VOP, má Banka právo pojištění k PK ukončit, přičemž tuto skutečnost Klientovi neprodleně oznámí.

Okamžikem uzavření Smlouvy dává Majitel účtu souhlas, aby po převzetí karty Držitelem karty prováděla Banka zúčtování všech plateb a transakcí provedených kartou Držitele karty na vrub Účtu Majitele účtu. Banka nezkontroluje oprávněnost příkazů učiněných prostřednictvím platební karty. Do odepsání peněžních prostředků z účtu Majitele účtu nemá Banka možnost přezkoumat důvod takto vzniklé rezervace.

- 2.1.8 Banka má právo předávat Osobní údaje Majitelů účtů a Držitelů karet, které jí byly jako správci sděleny v souvislosti s platebními kartami, třetím stranám, jež na smluvním základě zabezpečují služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást platební karty (dále jen „**Poskytovatel služeb**“), za účelem jejich dalšího zpracování, přičemž bude zajištěna dostatečná ochrana těchto Osobních údajů v souladu s příslušnou legislativou v oblasti ochrany osobních údajů.
- 2.1.9 Majitel účtu a Držitel karty souhlasí s tím, aby Banka (či Poskytovatel služeb) informovala ostatní banky v České republice o zásadním porušení Smlouvy PK, včetně těchto OP, jestliže se ho Majitel účtu nebo Držitel karty dopustí. Co je zásadním porušením Smlouvy PK, včetně těchto OP, posuzuje Banka. Majitel účtu a Držitel karty rovněž souhlasí, aby Banka poskytovala karetní asociaci Mastercard informace týkající se platebních karet vydaných k jeho Účtu (např. číslo platební karty, její platnost apod.).
- 2.1.10 Debetní karta bude poskytnuta k Účtu, který nevykazuje záporný zůstatek, žádný z Účtů Majitele účtu není blokován z důvodu exekuce a Majitel účtu plní i ostatní závazky vůči Bance. Debetní karta nemusí být poskytnuta Držiteli karty odlišného od Majitele účtu, k jehož Účtu má být karta vydána, pokud účet/některý z účtů Držitele karty vykazuje záporný zůstatek, je blokován z důvodu exekuce nebo Držitel účtu neplní některé ze sjednaných povinností. Banka má právo vyžádat si další informace o Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů.
- 2.1.11 Majitel účtu nebo Držitel karty pro komunikaci s Bankou týkající se platebních karet může využít zejména:
- a) Provozovnu Banky;
 - b) Karetní linku Banky za účelem trvalé blokace platební karty z jakéhokoliv důvodu;
 - c) Kontaktní centrum Banky;
 - d) písemnou komunikaci prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, pokud to Banka umožňuje; jakékoliv písemnosti doručované Bance tímto způsobem musí být zaslány na adresu Banka CREDITAS a.s., Oddělení platebních karet, Sokolovská 675/9, Karlín, 186 00 Praha 8, přičemž podpis odesílatele musí být dle podpisového vzoru nebo musí být úředně ověřen, nebylo-li dohodnuto jinak (v případě reklamace pak v souladu s Reklamačním řádem Banky);
 - e) 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 Provozovny Banky. Pro zasílání dokumentů prostřednictvím Internetového bankovníctví může být požadována forma autorizované zprávy.
- 2.1.12 Držitel karty může používat platební kartu v tuzemsku a zahraničí k úhradě nákupu zboží a služeb v organizacích obchodu a služeb a k výběru hotovosti z ATM a k dotazu na Disponibilní zůstatek na ATM, má-li tuto funkcionalitu Majitelem účtu k poskytnuté PK aktivovanou, dále k výběru hotovosti u přepážek bank a směnárén označených symbolem Mastercard. Bezkontaktní platební karta může být použita pro bezkontaktní platbu k úhradě nákupu zboží a služeb na platebních terminálech podporujících bezkontaktní technologii. Klient má možnost deaktivovat v rámci služby elektronického bankovníctví nebo prostřednictvím mobilní aplikace Banky (pokud je tato služba v aplikaci dostupná) využití magnetického proužku. V případě pokusu o provedení transakce pomocí magnetického proužku dojde k jejímu automatickému zamítnutí.
- 2.1.13 Majitel účtu je povinen poskytnout Bance úplné a pravdivé údaje s tím, že v případě sdělení nepravdivých nebo nepřesných údajů nese veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé jemu i Bance.
- 2.1.14 Banka je oprávněna zaúčtovat na vrub Účtu Majitele účtu všechny náklady a škody, které jí způsobili Držitelé karet vydaných k Účtu Majitele účtu nedodržením těchto OP.

2.2 Poskytnutí a obnova platební karty

- 2.2.1 O poskytnutí debetní karty může požádat Majitel účtu, případně jím Zmocněná osoba, způsobem, který Banka v daný okamžik žadateli umožní/zpřístupní (např. Distančním způsobem, zejména prostřednictvím Internetového bankovníctví, či osobně na Provozovně Banky).
- 2.2.2 Smlouvu PK uzavírá Majitel účtu, případně jím Zmocněná osoba. Nebude-li dohodnuto jinak, Smlouva PK se uzavírá prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje, nebude-li s Bankou dohodnuto jinak; stejným způsobem lze sjednat doplňkové služby. Majitel účtu je povinen poskytnout úplné a pravdivé údaje a nese veškerou odpovědnost za škody vzniklé Bance sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, včetně trestního postihu.
- 2.2.3 Platební karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce (včetně), pokud nebude platnost platební karty v souladu s těmito OP předčasně ukončena. Banka vydá Držiteli karty automaticky novou platební kartu (dále

také jen „automatická obnova“), jejíž platnost nebyla předčasně ukončena, nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud Klient nepožádá o zrušení automatické obnovy nebo pokud se Banka nerozhodne platnost platební karty neobnovit. Při obnově platební karty bude Držiteli karty vydána platební karta 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, 2.12.2 těchto OP), jestliže Účet, ke kterému byla PK vydána (případně některý z účtů Držitele karty odlišného od Majitele účtu), vykazuje nepovolený debet, nebo případně se tak Banka rozhodne při zohlednění postupu dle bodu 2.1.10 těchto OP. V případě, že původní platební karta nebude z jakéhokoli důvodu obnovena, zanikají ke dni ukončení platnosti původní platební karty automaticky i závazky vyplývající ze Smlouvy PK, na základě které byla tato původní debetní karta poskytnuta. Zánikem závazků ze Smlouvy PK nezaniká právo Banky na poplatky, na které jí v souvislosti s poskytnutím původní debetní karty vznikl nárok.
- 2.2.5 Majitel účtu nebo Držitel karty může po vydání platební karty odmítnout automatickou obnovu platební karty, oznámí-li tuto skutečnost Bance osobně na Provozovně Banky či písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, a to vše na příslušném formuláři k tomu určeném Bankou, nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví, nejpozději však poslední pracovní den měsíce, který předchází měsíci vydání obnovené platební karty. Majitel účtu může odmítnout automatické vydání u všech platebních karet vydaných k jeho Účtu; Držitel karty pouze u platebních karet, které byly vydány na jeho jméno.
- 2.2.6 Banka má právo jednostranně rozhodnout (zejména z bezpečnostních, technických či obdobných, případně jiných důvodů) o ukončení vydávání určitého typu platební karty, změně funkčnosti typu platební karty, přechodu z určitého typu platební karty na jiný a o změně způsobu distribuce platebních karet. V případě, že se toto dotkne již vydané PK, uplatní se postup uvedený ve VOP upravující změnu smluvního závazku na základě podnětu Banky, pokud nebude s Klientem řešeno individuálně.
- 2.2.7 Banka má též právo vydat Držiteli karty obnovenou platební kartu jiného typu, než jakého byla původní platební karta, nebo nahradit kartu stávajícího typu ještě v době její platnosti kartou jiného typu, a to z důvodu ukončení vydávání stávajícího typu platební karty nebo potřeby výměny stávajícího typu platební karty za jiný typ, případně z důvodu potřeby změny funkcí platební karty. Vydání obnovené karty či nahrazení karty v době její platnosti ve smyslu předchozí věty bude ujednáno v dodatku ke Smlouvě PK, případně bude uplatněn postup dle těchto OP či VOP. Majitel Účtu musí seznámit Držitele karty s chystanou změnou a případně s obsahem dodatku ke Smlouvě PK.
- 2.2.8 Platební karta je zaslána poštou v neaktivním stavu na adresu uvedenou v žádosti o vydání platební karty. Držitel karty je povinen při převzetí podepsat platební kartu na podpisovém proužku, pokud se na platební kartě podpisový proužek nachází. Banka neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout na základě nepodepsání karty.
- 2.2.9 Majitel účtu může požádat o vydání doplňkových karet pro další osoby jako Držitele karty. V takovém případě nese Majitel účtu plnou odpovědnost za dodržování těchto OP Držiteli karet a je si vědom toho, že nedodržení povinností stanovené v těchto OP pro Držitele karty představuje porušení podmínek Smlouvy PK.
- 2.2.10 Držitel karty si může údaje zobrazit prostřednictvím svého Internetového bankovníctví, a to i opakovaně. Zobrazení detailu PK vždy předchází autorizace dané operace. Jednotlivé zobrazení údajů PK je z bezpečnostních důvodů časově omezeno.

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

- 2.3.1 PIN kód, ePIN kód, MPIN kód a biometrické prvky (otisk prstu, snímek obličeje) jsou osobní bezpečnostní prvky vázané výhradně na Držitele karty (a jen tomuto poskytnuté/zpřístupněné), kterými Držitel karty dává souhlas s platební transakcí a s pomocí kterých poskytovatel platebních služeb Držitele karty ověřuje. Držitel karty nesmí tyto hodnoty sdělovat jiným osobám, ani Majiteli účtu. Držitel karty je povinen zabránit prozrazení PIN, MPIN a ePIN a dodržovat další bezpečnostní opatření dle ust. 2.5.1 těchto OP.
- 2.3.2 PIN kód je osobní identifikační číslo, vydané/zpřístupněné pouze Držiteli karty (toto platí i v případě, pokud se Držitel karty odlišuje od osoby Majitele účtu) a používané výhradně k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou. Prostřednictvím Internetového bankovníctví si může svůj PIN zvolit pouze Držitel karty sám pro sebe, nemůže tak být zvolen (při prvotním nastavení) ani měněn (kdykoliv po prvním vygenerování PIN) Majitelem účtu, pokud je tento osobou odlišnou od Držitele karty.
- 2.3.3 PIN kód může být automaticky vygenerován systémem a zpřístupněn Držiteli karty v souvislosti s vydáním karty a/nebo si jej může Držitel karty nastavit v internetovém bankovníctví – v takovém případě je vhodné následně vložit kartu do bankomatu se současným zadáním PIN kódu (výběr z bankomatu nebo dotaz na zůstatek), aby se tímto aktualizovala data na čipu platební karty, nebo je možné jej zaslat Držiteli karty poštou doporučeně do vlastních rukou na adresu uvedenou ve Smlouvě,

resp. žádosti o vystavení platební karty.

2.3.4 Distribuce PIN bude Smlouvou PK určena následovně:

- a) Držitel karty si svůj PIN zvolí prostřednictvím svého Internetového bankovníctví (při založení PK přes IB vždy) nebo
- b) Zásilka s PIN (jak s PIN k nové platební kartě, tak s PIN opakovaně vydaným na žádost Držitele karty z důvodu jeho zapomenutí) bude zaslána Bankou Držiteli karty prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na dohodnutou adresu, a to doporučeným psaním do vlastních rukou Držitele karty. Poštou může být Zásilka s PIN zaslána pouze na adresu v ČR, pokud není po schválení Bankou udělena výjimka pro zaslání do zahraničí. Zásilka s PIN bude Bankou odeslána s dostatečným časovým odstupem po odeslání Zásilky s platební kartou, bude-li tato Držiteli karty také zasílána. Pokud se 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 na základě jeho písemné žádosti podané na Provozovně Banky, pokud se s Klientem nedohodne na jiném způsobu, vygeneruje nový PIN, pokud nebude Držitel karty upřednostňovat volbu PIN v Internetovém bankovníctví. O nové zaslání vrácené Zásilky může Držitel karty požádat též prostřednictvím příslušného formuláře.

2.3.5 MPIN a ePIN si volí sám přímo Držitel karty. MPIN si Držitel volí v MA; ePIN si Držitel karty nastavuje sám pro každou svou PK zvlášť, a to ve svém Internetovém bankovníctví.

2.3.6 Při převzetí Zásilky s PIN kódem zaslaným poštou je Držitel karty povinen zkontrolovat neporušenost Zásilky, především bezpečnostní pole, ve kterém je PIN kód uveden, a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jeho ochranu. V případě jakéhokoli poškození uvedené Zásilky si vyžádá od České pošty, s.p., či jiné instituce, která Zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené Zásilky a neprodleně o poškození Zásilky informuje Banku. V tomto případě Banka vydá na základě žádosti Klienta po podpisu nové Smlouvy PK zdarma novou platební kartu s novým PIN kódem. Neinformuje-li Držitel karty o uvedeném Banku, resp. pokud jí nepředloží uvedené potvrzení, účtuje si Banka za vydání nové platební karty a vygenerování nového PIN poplatek dle platného Sazebníku.

2.3.7 V případě, že Držitel karty zapomene PIN kód, je možné jej změnit v Internetovém bankovníctví, a následně aktualizovat data postupem dle ust. 2.3.3 těchto OP, nebo je možné požádat Banku o opakované vystavení PIN kódu v papírové podobě, a to písemnou žádostí podanou osobně na Provozovně Banky, doručenou Bance prostřednictvím Internetového bankovníctví nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Při opětovném vydání PIN kódu Bankou se obdobně uplatní ustanovení bodu 2.3.4 písm. b), 2.3.6, zároveň musí být dodržena bezpečnostní opatření uvedená v ust. 2.5.1 těchto OP. Poplatek za opakované vydání PIN je účtován podle aktuálního Sazebníku Banky bez ohledu na to, zda Držitel karty Zásilku s opakovaně vydaným PIN převzal, či nikoliv.

2.3.8 Držitel karty je oprávněn provést změnu PIN kódu. Změnu PIN kódu lze provést prostřednictvím kontaktní online transakce v bankomatu v České republice, který tuto službu umožňuje, nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví. Změnu MPIN či ePIN kódu může Držitel karty provést obdobně jako při jejich prvotním nastavení ve svém Internetovém bankovníctví. Držitel karty by měl při změně bezpečnostních údajů dodržet minimálně povinnosti stanovené v ust. 2.5.1 těchto OP.

2.3.9 Je-li zadán nesprávný PIN ve třech po sobě jdoucích pokusech, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována. Funkčnost karty se obnoví prvním dnem, kdy dojde k obnovení týdenního limitu ke kartě. Držitel karty může požádat o odblokování karty prostřednictvím Kontaktního centra Banky, zprávou zaslanou z internetového bankovníctví, nebo si Držitel karty může sám kartu odblokovat v internetovém bankovníctví. Při opakovaně chybně zadaném ePIN (3 po sobě jdoucích pokusech) je karta z bezpečnostních důvodů pro internetové platby a tento způsob ověření (ePIN) blokována do půlnoci daného dne. Obdobně platí pro chybné zadání 3D Secure kódu. Klient má však možnost využít jinou metodu ověření internetové platby dle těchto OP. Je-li při bezhotovostní platbě na internetu prostřednictvím protokolu 3D Secure zadán nesprávný SMS kód více než třikrát, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována pro platby na internetu. Funkčnost karty se obnoví následující den.

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

2.3.11 3DS telefon musí být vždy u Banky pro danou PK evidován, v opačném případě nebude možné platební kartu založit; Držitel karty nastavuje toto číslo vždy na shodnou hodnotu jako je jeho telefonní číslo k autentizaci přístupu do Internetového bankovníctví. Pokud si v souladu s uvedeným nenastaví 3DS telefon Držitel karty, bude mu automaticky tento kontaktní údaj vyplněn dle hodnoty jeho telefonního čísla k autentizaci přístupu do Internetového bankovníctví. V případě potřeby změny 3DS telefonu musí být opět nastavena stejná hodnota, jako pro autentizační telefonní číslo pro IB. Výjimka z pravidla dle tohoto ustanovení je přípustná v případech platební karty typu MC Business a MC Business Virtual, kdy Držitel karty může mít nastaveno a využívat rozdílná telefonní čísla pro 3DS ověřování a pro přihlašování do IB.

2.3.12 Držitel karty je povinen Bance neprodleně ohlásit skutečnost, v jejímž důsledku není číslo mobilního telefonu určené

pro využívání služby 3D Secure pod kontrolou Držitele karty, zejména ztrátu či odcizení mobilního telefonu s určeným číslem, případně změnu telefonního čísla.

2.4 Převzetí a aktivace platební karty

- 2.4.1 Nebylo-li dohodnuto, že Zásilku s platební kartou si Držitel karty převezme oproti podpisu osobně na Provozovně Banky, bude Zásilka s platební kartou zaslána Bankou Držiteli karty prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na dohodnutou adresu, a to obvyčejným psaním. Poštou může být Zásilka s platební kartou zaslána pouze na adresu v ČR, pokud není po schválení Bankou udělena výjimka pro zaslání do zahraničí. Expresně vydané PK, o které bylo požádáno ve Smlouvě PK, je možno vyzvednout pouze osobně na Provozovně Banky. Pokud bylo dohodnuto, že si Držitel karty vyzvedne Zásilku s platební kartou na Provozovně Banky, je na Provozovně Banky Zásilka s platební kartou připravena pro Držitele karty k převzetí (aktivaci) po dobu 90 kalendářních dnů ode dne jejího vydání. Nedojde-li do uvedené doby k jejímu převzetí Držitelem karty, bude Zásilka s platební kartou znehodnocena a zrušena platnost platební karty. V případě, že je platební karta zasílána Držiteli karty prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, je Držitel karty povinen ji neprodleně po doručení aktivovat (způsob aktivace viz bod 2.4.4 a 2.4.5 těchto OP). Pokud se Zásilku s platební kartou zasílanou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nepodařilo z jakéhokoli důvodu doručit a tato se vrátila Bance, bude tato vrácená Zásilka po marném uplynutí doby 90 kalendářních dnů k vyzvednutí Bankou znehodnocena a zrušena platnost předmětné platební karty. Zrušením platnosti platební karty automaticky zanikají ke dni ukončení platnosti platební karty i závazky ze Smlouvy PK, na základě které byla tato debetní karta poskytnuta. Majitel účtu nemá nárok na vrácení měsíčního poplatku za vedení platební karty a dodatkových služeb za dobu do zrušení karty. V případě, že Zásilka s platební kartou nebyla Držiteli karty doručena ani nebyla vrácena Bance, bude platnost předmětné PK Bankou zrušena neprodleně po oznámení této skutečnosti Bance, čímž zaniknou také závazky ze Smlouvy PK. Při zrušení platnosti PK je pro vydání nové PK potřeba opětovně uzavřít Smlouvu PK.
- 2.4.2 Zásilka s platební kartou bude vždy doručena Držiteli karty před doručením Zásilky s PIN, nezvolí-li si Držitel karty PIN v Internetovém bankovníctví. Pokud má PK podpisový proužek, je Držitel karty povinen v něm PK neprodleně po jejím převzetí modře nebo černě podepsat tak, aby byl tento podpis čitelný po celou dobu platnosti PK.
- 2.4.3 Převzetím platební karty vzniká Držiteli karty právo na její používání po dobu její platnosti vyznačenou na platební kartě, pokud není platnost platební karty v souladu s těmito OP předčasně ukončena.
- 2.4.4 Platební karta se aktivuje:
- a) zadáním PIN při kontaktní platbě u obchodníka;
 - b) zadáním PIN při kontaktním výběru jakékoliv částky z bankomatu;
 - c) zadáním PIN při ověření disponibilního zůstatku (je-li tato funkce aktivní) nebo změně PIN prostřednictvím bankomatu;
 - d) prostřednictvím Internetového bankovníctví,
- příčemž způsob uvedený ad. c) a d) umožní aktivovat platební kartu jen pro internetové, MO/TO a kontaktní platby. Způsob uvedený ad. a) a b) aktivuje kartu i pro bezkontaktní platby. Držitel karty aktivuje PK až tehdy, kdy má PK fyzicky k dispozici. Pokud je pro potvrzení transakce požadován PIN, může Držitel karty takovou transakci uskutečnit až po vygenerování PIN/zvolení PIN v Internetovém bankovníctví.
- 2.4.5 Virtuální kartu není potřeba aktivovat, je aktivní ihned po založení.
- 2.4.6 V případě, že Držitel karty platební kartu neaktivuje do 6 měsíců ode dne doručení PK, Banka může zrušit platnost platební karty. Zrušením platnosti platební karty automaticky zanikají i závazky ze Smlouvy PK. Majitel účtu může následně opětovně požádat o vydání nové platební karty k Účtu dle podmínek uvedených v těchto OP.

2.5 Používání platební karty a povinnosti Držitele karty

- 2.5.1 Držitel karty je povinen:
- a) ukládat platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace (resp. jakékoliv dokumentace obsahující informace o bezpečnostních prvcích a další údaje umožňující zneužití karty) na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před neoprávněným zásahem třetích osob;
 - b) stanovit volitelné bezpečnostní prvky (zejm. MPIN, PIN a ePIN) tak, aby byl každý z těchto prvků jiným údajem, aby nebyly tvořeny číselnými údaji snadno zjistitelnými a odvoditelnými (např. nevolit část čísla platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození Držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků) a tak, aby nedošlo k jejich prozrazení jiné osobě;
 - c) nezaznamenávat si údaje o platební kartě a bezpečnostní prvky, neukládat je na žádné trvalé nosiče dat, 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 nahrána autentizační aplikace (např. MA) či Digitalizovaná karta;
- d) chránit PK před ztrátou, odcizením, zneužitím neoprávněnými osobami, v této souvislosti Držitel karty také nesmí ponechat Zařízení s autentizační aplikací či s uloženou Digitalizovanou kartou bez dozoru tak, aby bylo umožněno použití Zařízení 3. osobou v rozporu s těmito OP;
 - e) chránit PK před přímým působením magnetického pole, mechanickým a tepelným poškozením apod.;
 - f) zabránit prozrazení údajů o platební kartě a bezpečnostních prvků, ke kterému může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejména internetové platby (tj. karetní transakce bez fyzické přítomnosti platební karty) u neověřených obchodníků, při zadávání těchto údajů na klávesnici, obrazovce či na Zařízení (např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod.), dále také nezasílat bezpečnostní prvky či dokonce fotografie PK na jakoukoli výzvu zaslanou prostřednictvím e-mailu, SMS nebo sociálních sítí a komunikačních aplikací, nežadávat 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 zaslaná Bankou v SMS, e-mailu, push notifikaci atp., zejm. věnovat pozornost nevyžádaným oznámením o jednáních, která Držitel karty neinicioval, např. o aktivaci MA na novém zařízení, změně kontaktního e-mailu, přidání PK do digitální peněženky, resp. digitalizaci PK a aktivaci mobilních plateb a bezodkladně o tom informovat Banku; Držitel karty má povinnost uvádět SMS ověřovací kódy jen pro určené účely a s vědomým udělením souhlasu ověřované operace a nesdělovat tyto kódy 3. osobám ani nenechávat Zařízení s přijatým potvrzovacím kódem bez dozoru a přístupné 3. osobě;
 - i) u přijatých platebních instrukcí před realizací platby vždy zkontrolovat výši částky, název obchodníka a případně účet příjemce a nepotvrzovat platby, ke kterým Držitel karty sám nezadal příkaz;
 - j) v případě, kdy je Držitel karty příjemcem platby, tak nikdy pro přijetí platby neuvádět CVC2 kód ani platnost karty, dále nezasílat údaje PK do platební brány ani na internetové stránky, na které se dostal proklikem z odkazů zaslaných 3. osobou ze sociálních sítí, e-mailů, SMS a aplikací pro vzájemnou komunikaci;
 - k) pravidelně, po každém použití platební karty, minimálně však 1x denně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení platební karty; pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neoprávněnému použití platební karty, je Držitel karty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit Bance prostřednictvím Karetní linky Banky;
 - l) Zařízení s uloženou autentizační aplikací (např. MA) a telefon pro zasílání autorizačních kódů, chránit antivirovou a antispyware ochranou, jakož i firewallem, a tyto ochranné prvky pravidelně aktualizovat, stejně jako operační systém daného Zařízení, dále též aktualizovat programy standardním způsobem, pravidelně sledovat informace o nových hrozbách, virech, spyware, malware apod. (např. informace v rámci bezpečnostních oznámení a upozornění zveřejněných Bankou na jejích Internetových stránkách, zejm. v aktualitách či na stránce <https://www.maxbanka.eu/bezpecnost>, zasílaných Bankou prostřednictvím e-mailů či zpráv v rámci Internetového bankovníctví, ale i z jiných zdrojů), informovat se o aktuálních možnostech zabezpečení daného Zařízení, a v souladu s tím zajistit ochranu Zařízení; Zařízení by mělo být zabezpečeno přístupovým kódem či biometrikou pro znemožnění jeho užití jinou osobou a tento kód nesdělovat jiné osobě ani ho nikam nezaznamenávat; dále mít Zařízení stále pod kontrolou a nepůjčovat jej jiným osobám bez dostatečného dohledu nad jejich nakládáním s tímto Zařízením;
 - m) na Zařízení nestahovat a neinstalovat volně dostupné programy, u nichž si nemůže být jist, že neobsahují viry nebo spyware,

- zejména programy, které nepocházejí z důvěryhodných zdrojů, a Zařízení zabezpečit před vzdáleným přístupem jiných osob (např. nepovolit instalaci software umožňujícího vzdálené připojení k Zařízení) – Držitel karty by se při stahování aplikací (i z oficiálních uložišť pro příslušný operační systém Zařízení) neměl spolehnout pouze na kontrolu bezpečnosti prováděnou ze strany provozovatele daného uložště 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 (MA) by neměla být využívána na Zařízeních, u kterých byly provedeny úpravy označované jako root nebo jailbreak nebo jiné zásahy do Zařízení;
- n) pokud Držitel karty používá autentizační aplikaci nebo ukládá PK do digitální peněženky za využití internetového připojení, nesmí využívat nezabezpečenou, veřejně přístupnou síť (např. nezabezpečenou wifi síť v ubytovacích zařízeních, restauracích, veřejných prostranstvích);
 - o) při podezření na ohrožení bezpečnosti PK či bezpečnostních prvků a možnosti jejich zneužití 3. osobou o tom musí Držitel okamžitě přednostně telefonicky (prostřednictvím Karetní linky), případně osobně na Provozovně 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 blokacích; v případě jakýchkoliv nesrovnalostí, kdy zobrazená transakční historie neodpovídá skutečně provedeným transakcím, dané ihned oznámit Bance a domluvit se na dalším možném postupu (např. podání Reklamacie).
- 2.5.2 Porušení povinností plynoucích z předchozího ust. 2.5.1 způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo v důsledku podvodného jednání, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za porušení povinností Držitele karty z hrubé nedbalosti a Držitel karty, resp. Majitel účtu, nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody vzniklé z případných neautorizovaných transakcí, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neoprávněnému použití platební karty) Bance. Zároveň je Majitel účtu povinen uhradit Bance částky všech Platebních transakcí, při kterých byl použit PIN, případně ePIN a jednorázové SMS kódy, a všechny škody, které vznikly Bance jejich prozrazením.
- 2.5.3 Majitel účtu nese odpovědnost za všechny karetní transakce provedené platebními kartami navázanými na jeho Účet a je povinen uhradit případné škody způsobené Bance nesprávným použitím platební karty.
- 2.5.4 Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem Mastercard nebo stejným logem jako PK Držitele karty. Banka si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů platebních transakcí, např. transakcí bez fyzické přítomnosti platební karty, tj. písemné poštovní, telefonické – tzv. MO/TO transakce, internetové transakce, transakce z rizikových regionů, které jsou realizovány magnetickým proužkem karty apod., a to v závislosti na druhu platební karty, a to z důvodu bezpečnosti platební karty, zejména při podezření na neautorizované a podvodné transakce. Banka má právo povolit pouze zabezpečené internetové platby. Banka si vyhrazuje právo neumožnit provedení platby na internetu prostřednictvím platební karty u obchodníka, který 3D Secure nepoužívá. Pokud je u platební karty aktivován bezpečnostní protokol 3D Secure, Banka je oprávněna autorizovat platbu na internetu i bez využití bezpečnostního protokolu 3D Secure.
- 2.5.5 Platební kartu lze dle jejího typu použít k bezhotovostním platbám u obchodníků realizovaným prostřednictvím elektronických pokladních terminálů, včetně POS, Imprinteru nebo dohodnutých postupů pro platby u internetových obchodníků, k hotovostnímu výběru v síti bankomatů, k provádění Mobilních plateb dle bodu 2.5.28 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 Vybrané typy platebních karet lze využít k bezhotovostním platbám u obchodníků bez zadání PIN přiložením platební karty k platebnímu terminálu podporujícímu bezkontaktní platby.
- 2.5.7 Službu Cash Back poskytují pouze obchodníci, kteří nesou označení služby „Cash Back“. Podmínkou pro použití služby Cash Back je bezhotovostní platba platební kartou. Součet bezhotovostní platby a služby Cash Back nesmí překročit stanovený týdenní limit platební karty pro obchodníky. Obchodník má právo službu typu Cash Back odmítnout, a to i bez udání důvodu. Banka neposkytuje službu Cash Back mimo území ČR.
- 2.5.8 Banka umožňuje přijímat platby na PK (resp. odesílat platby z PK na jinou PK) prostřednictvím služby Mastercard MoneySend. Platba může být přijata na platební kartu, která je platná, není blokována a má povoleny platby přes internet, případně telefon, zabezpečené službou 3D Secure. Platby přijaté prostřednictvím platební karty podléhají kontrolám

dle předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Pro přepočítání měn se i v tomto případě použijí ustanovení těchto OP o zúčtování plateb. Banka si vyhrazuje právo v rámci těchto služeb umožnit přijetí peněžních prostředků pouze na vybrané druhy platebních karet. Službu příjmu peněžních prostředků lze využít do výše limitů stanovených službami Mastercard MoneySend.

- 2.5.9 V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití platební karty v bankomatu (např. zadržování bankovek, nainstalování skenovacího zařízení pro kopírování údajů z platební karty nebo nestandardní poskytnutí hotovosti) nebo přítomností podezřelých osob v blízkosti bankomatu a jejich snahy o zasahování do realizované transakce, je povinností držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně Banku a zároveň Policii ČR, případně příslušný orgán v zahraničí.
- 2.5.10 Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v místě provedení Platební transakce. Za porušení této povinnosti nese plnou odpovědnost Držitel karty, resp. Majitel účtu, a to včetně odpovědnosti za případné škody a sankce. Banka je oprávněna nepovolit vybrané platební transakce, zejména v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., hazardních hrách.
- 2.5.11 Mezi Bankou a Majitelem účtu / Držitelem karty jsou pro platby u obchodníků a na bankomatech, případně v Aplikaci, dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty s provedením karetní transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby s využitím uvedených bezpečnostních prvků, a to při:
- a) karetních transakcích na bankomatu: zadání PIN; u bezkontaktních karetních transakcí a MP na bankomatu obdobně dle písm. c) a f) tohoto ustanovení, tedy přiložení PK/Zařízení ke čtečce a zadání PIN;
 - b) bezhotovostních a hotovostních (Cash Back) karetních transakcích u obchodníků: zadání PIN nebo případně vlastnoruční podpis Držitele karty či kombinace obou metod dle typu platební karty, pokud je uplatňováno;
 - c) bezkontaktních karetních transakcích: přiložení platební karty k platebnímu terminálu, případně přiložením platební karty k terminálu a zadáním PIN; bezkontaktní platba může být odmítnuta a vyžádána kontaktní platba;
 - d) zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla platební karty, zadání platnosti platební karty a CVC2 kódu a při požadavku na další ověření také dokončení autorizace prostřednictvím mobilní aplikace (s využitím biometrických prvků nebo použitím MPIN kódu) nebo zadání 3D Secure kódu odeslaného Bankou prostřednictvím SMS zprávy na dohodnuté číslo mobilního telefonu Držitele karty (tzv. 3DS telefon registrovaný pro PK) v kombinaci s ePIN; Držitel karty je povinen chránit jednorázové 3D Secure heslo za účelem zabránění zneužití platební karty; Banka neodpovídá za ochranu obsahu odeslaných jednorázových SMS hesel pro 3D Secure transakce v případě neoprávněného přístupu třetí osoby v průběhu jejich přenosu nebo po jejich doručení. Dále je nutné zabránit prozrazení ePIN, případně údajů PK zobrazovaných v Internetovém bankovníctví či jinak předávaných k provádění karetních transakcí, a neoprávněnému přístupu k mobilní aplikaci (včetně prozrazení údajů pro přístup do aplikace);
 - e) ostatních platbách bez přítomnosti platební karty: zadání čísla platební karty, zadání platnosti platební karty a CVC2 kódu;
 - f) MP, která je bezkontaktní platbou: po odemknutí Zařízení (dle nastavení Zařízení např. kód, gesto, otisk prstu) přiložením Zařízení k bezkontaktnímu platebnímu terminálu / bezkontaktní čtečce bankomatu, případně navíc (dle typu a verze Zařízení) odemknutím obrazovky Zařízení, ověřením prostřednictvím biometrie či zadáním PIN a/nebo bezpečnostního kódu; u transakce na bezkontaktním bankomatu je vždy vyžadováno zadání PIN kódu; od aktivace Zařízení může být pro autorizaci stanoven časový limit; v případě Zařízení-hodinek s technologií NFC, nemusí být bezpečnostní kód opětovně požadován, jestliže v uplynulých 24 hodinách byla úspěšně provedena autorizace transakce za použití tohoto bezpečnostního hesla a současně detekce tepu nositele Hodinek nebyla přerušena;
 - g) MP provedenou jako internetová platba (včetně platby v Aplikaci): dle typu Zařízení zadáním bezpečnostního kódu, biometrikou nebo jiným potvrzením dle nastavení Zařízení;
- Nejsou-li splněny podmínky pro některou z výjimek stanovených právními předpisy, je Držitel karty identifikován vždy s využitím Silného ověření:
- 2.5.12 Karetní transakci, která byla autorizována Držitelem karty (např. zadáním správného PIN kódu aj.), nelze odvolat. Nelze odvolat ani již zúčtovanou karetní transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může Držitel karty podat osobně na Provozovně Banky nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb či prostřednictvím e-mailu reklamaci, a to na příslušném formuláři určeném Bankou, který je zpřístupněn na Internetových stránkách Banky.
- 2.5.13 Při použití platební karty u obchodníků jsou ti to oprávněni vyžádat si autorizaci k provedení požadované transakce a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas Banky nebo jí pověřené třetí strany. Obchodník může požadovat v zájmu ochrany Držitele karty prokázání jeho totožnosti a na základě výsledku autorizace případně platební kartu zadržet, před zraky Držitele karty ji znehodnotit a vydat Držiteli karty potvrzení o zadržení platební karty.
- 2.5.14 Banka neodpovídá za odmítnutí karetních transakcí, stanovení minimálního limitu pro karetní transakce či neposkytnutí služeb ze strany obchodníka či za škody způsobené Držiteli karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu

Banky nebo jejich partnerů, (jedná se o zásahy vyšší moci a dále např. zejména přerušením dodávky energie, poruchami strojů, zařízení systémů zpracování dat nebo přenosovými linkami, stávkami apod.); Banka rovněž neodpovídá za odmítnutí přijmout kartu ze strany obchodníka nebo na pobočce jiné banky. Banka neodpovídá za vady zboží nebo služeb zaplacených prostřednictvím platební karty. Držitel karty má povinnost primárně reklamovat vady zboží nebo služeb zaplacených prostřednictvím platební karty na příslušném prodejním místě či u obchodníka, kde nákup uskutečnil.

- 2.5.15 V souvislosti s karetní platební transakcí, k níž dává Platební příkaz Příjemce nebo Plátce prostřednictvím Příjemce a jejíž částka není v době, kdy k ní dává plátce souhlas, známa, může Banka blokovat peněžní prostředky na Účtu Klienta, který je v postavení Plátce, jen se souhlasem Klienta. Souhlas Klienta musí být udělen k přesné částce Peněžních prostředků, které mají být blokovány. Banka zruší blokaci Peněžních prostředků ihned po přijetí Platebního příkazu k související Karetní transakci.
- 2.5.16 Držitel karty má právo provádět karetní transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně však do výše Disponibilního zůstatku na Účtu, do kterého je nutno započítávat veškeré karetní transakce, včetně těch, o kterých se Banka dozví s časovou prodlevou.
- 2.5.17 Majitel účtu, resp. jeho zástupce, může pro Držitele karty v rámci Smlouvy PK nastavit maximální týdenní limity pro platby platební kartou, může měnit limity platební karty prostřednictvím Internetového bankovníctví, Kontaktního centra Banky, pokud to Banka umožňuje, nebo papírové žádosti podané na Provozovně Banky či poštou, a to až do výše maximálního nastavení týdenního limitu pro daný typ transakce dle kapitoly 3 těchto OP, a to ve vztahu ke všem platebním kartám navázaným na jeho Účet.
- 2.5.18 Úmyslně vynecháno.
- 2.5.19 O navýšení a snížení limitu platební karty v rámci vyhlášených limitů pro daný typ platební karty může Banku požádat Majitel účtu, respektive Držitel karty. Majitel účtu tak může učinit ve vztahu k jakékoliv debetní kartě poskytnuté k jeho Účtu do výše maximálního nastavení týdenních limitů uvedených v kapitole 3 těchto OP, Držitel karty pouze ve vztahu k jeho platební kartě, a to do hodnot stanovených pro danou platební kartu Majitelem účtu, které mohou být stejné nebo nižší než maximální nastavení týdenních limitů uvedené v kapitole 3 těchto OP. O změnu limitu lze požádat osobně na Provozovně Banky 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 Provozovně Banky nebo při změně prostřednictvím Internetového bankovníctví je změna limitů provedena neprodleně. V případě žádosti zasláné poštou je změna limitů provedena nejpozději následující Pracovní den po doručení zásilky Bance, splňuje-li žádost veškeré náležitosti.
- 2.5.20 Navýšení limitu platební karty nad vyhlášené maximální nastavení týdenních limitů pro daný typ platební karty dle kapitoly 3 těchto OP je podmíněno souhlasem Banky. Žádost musí být podána Majitelem účtu osobně na Provozovně Banky nebo zaslána písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. O schválení či neschválení žádosti Bankou bude klient vyrozuměn. Na schválení takového navýšení limitu Bankou není právní nárok.
- 2.5.21 Banka může také z důvodu bezpečnosti platební karty omezit určité způsoby jejího použití Držitelem karty, např. omezit počet provedení bezkontaktních plateb PK do určité souhrnné výše za určité období nebo omezit určitý typ karetních transakcí pro určitý region; některá omezení pro region lze na základě pokynu Bance povolit, a to i dočasně.
- 2.5.22 Vzhledem ke skutečnosti, že karetní transakce jsou zúčtovány s časovou prodlevou (viz bod 2.7.1 těchto OP), je Majitel účtu, resp. Držitel karty povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky Platebních transakcí provedených prostřednictvím platební karty a zabránit přečerpání aktuálního zůstatku Účtu. Aktuálním zůstatkem na Účtu se přitom pro účely těchto OP rozumí skutečný zůstatek Peněžních prostředků Majitele účtu na Účtu, bez ohledu na Disponibilní zůstatek zobrazovaný Bankou, ve kterém ještě nemusí být zúčtovány všechny karetní transakce provedené prostřednictvím platební karty. Banka je oprávněna od okamžiku provedení Platební transakce platební kartou do okamžiku zúčtování této Platební transakce blokovat na Účtu Peněžní prostředky odpovídající výši provedené Platební transakce a snížit o tuto částku Disponibilní zůstatek na Účtu. Požádal-li Majitel účtu o zaslání informačních SMS zpráv o uskutečnění autorizace transakce platební kartou, při transakci uskutečněné v zahraničí má výše částky zasláná v SMS pouze informativní charakter. Majitel účtu nese odpovědnost za všechny transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit škody způsobené Bance nesprávným použitím platební karty, resp. za případné nepovolené přečerpání Disponibilního zůstatku na účtu (Nepovolený debet) podle příslušné Smlouvy o účtu, na základě které je Bankou veden pro Majitele účtu Účet. Pokud k úhradě těchto škod Majitel účtu nezabezpečí včas a v dostatečné výši Peněžní prostředky na Účtu, může Banka započítat pohledávky z těchto škod za Majitelem účtu proti pohledávkám Majiteli účtu za Bankou a provést inkaso z kteréhokoliv z jeho Účtů vedených Bankou, případně z více Účtů, a to i do nepovoleného debetu a použít tyto Peněžní prostředky k úhradě pohledávek Banky za Majitelem účtu vyplývajících z těchto škod.
- 2.5.23 Banka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat platební kartu nebo dočasně či trvale omezit její platnost - zablokovat (jedná se zejména o podezření ze zneužití PK). V tomto případě bude Banka Držitele karty neprodleně telefonicky

nebo jiným vhodným způsobem informovat a dohodne se s ním na dalším postupu. Současně s trvalou blokadí může dojít k zadržení karty. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasné či trvalé blokace platební karty nebo v důsledku zrušení práva používat platební kartu.

- 2.5.24 V případě zadržení platební karty bankomatem je Držitel karty povinen požádat ihned Banku prostřednictvím Karetní linky o trvalou blokadí takto zadržené platební karty nebo provést trvalou blokadí PK sám prostřednictvím svého Internetového bankovníctví.
- 2.5.25 Majitel účtu je povinen zajistit, aby byla platební karta při zániku závazků ze Smlouvy PK, na základě které byla vydána, znehodnocena přestřížením přes magnetický proužek a čip tak, aby se zabránilo jejímu případnému zneužití. Obdobným způsobem musí být platební karta po jejím trvalém zablokování znehodnocena i v případě jejího poškození či nefunkčnosti. Držitel karty při převzetí nové automaticky obnovené platební karty je povinen původní platební kartu znehodnotit rovněž výše uvedeným způsobem. Majitel účtu nese odpovědnost za všechny platební karty navázané na jeho Účet, které nebyly v uvedených případech znehodnoceny požadovaným způsobem.
- 2.5.26 V případě trvalé blokace platební karty z 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. Držiteli karty, resp. Majiteli účtu, blokadí karty nezanikají závazky a povinnosti, které mu vznikly před blokadí PK.
- 2.5.27 PK může Držitel karty převést do podoby Digitalizované PK používané pro Mobilní platby – např. prostřednictvím služby Google Pay, Garmin Pay, Apple Pay, či jiných obdobných služeb, pokud to Banka umožňuje, a to v souladu s ust. 2.13 těchto OP. V rámci procesu digitalizace PK vyslovuje Držitel karty souhlas mj. s příslušnými podmínkami Poskytovatele služby. Okamžikem dokončení registrace, resp. převedení PK do podoby Digitalizované PK, je Držitel karty oprávněn provádět MP; Majitel účtu souhlasí s tím, že Držitel karty PK bude v Digitalizované podobě používat pro MP.
- 2.5.28 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 zadáných 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 Majitel účtu je povinen hlásit Bance veškeré změny údajů, které se týkají platebních karet vydaných k jeho Účtům a Držitelů karet, uvedených ve Smlouvě PK (např. změny adresy, příjmení, čísla telefonu), resp. v žádosti o vystavení platební karty. Obdobnou povinnost má i Držitel karty ve vztahu ke své platební kartě. Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.
- 2.6.2 Majitel účtu má právo písemně požádat o změny k jakékoliv již vydané platební kartě k jeho Účtu, a to osobně na Provozovně Banky nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na formuláři k tomu určeném Bankou, případně prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje. Držitel karty má obdobné právo jako Majitel účtu ve vztahu ke své platební kartě, pokud nejde o změnu, o kterou je oprávněn žádat pouze Majitel účtu.
- 2.6.3 Držitel karty může svou PK spravovat přímo ve svém Internetovém bankovníctví, pokud to Banka umožňuje.

2.7 Zúčtování Platebních transakcí, výpisy

- 2.7.1 O zúčtování Platebních transakcí provedených prostřednictvím platební karty je Majitel účtu informován výpisem z účtu vystaveným Bankou k Účtu, ke kterému byla debetní karta poskytnuta. Karetní transakce jsou zúčtovávány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla platební karty, místa, data karetní transakce, částky a měny karetní transakce s tím, že k zúčtování karetních transakcí dochází v souladu s pravidly karetních společností s časovou prodlevou od data provedení karetní transakce. Okamžikem autorizace transakce je Banka oprávněna zarezervovat (blokovat) příslušnou částku transakce na Účtu. K faktickému odepsání peněžních prostředků z Účtu dojde až poté, kdy budou Bance předány veškeré údaje o transakci. Veškeré karetní transakce Banka zúčtuje nejpozději do konce následujícího Obchodního dne po okamžiku přijetí

Platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jejich provedení. Případně-li okamžik přijetí Platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou Banky, platí, že Platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby Banky. Nedojde-li Bance ve lhůtě určené zvyklostmi a pravidly asociace Mastercard k předání podkladů o transakci, Banka příslušnou rezervaci zruší. U vybraných typů obchodníků může být rezervovaná částka stanovena odhadem předpokládaných nákladů (např. hotel, půjčovna automobilů apod.). Banka uschovává v souladu s příslušnými právními předpisy po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb. Majitel účtu a Držitel karty jsou povinni pravidelně průběžně kontrolovat karetní transakce, a to bez zbytečného prodlení, případně i s využitím Internetového bankovníctví Banky, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.

- 2.7.2 Zúčtování Platebních transakcí probíhá v Obchodních dnech na základě dat obdržných z Mastercard, přičemž dohodnutými zúčtovacími měnami jsou CZK a EUR. Banka má povinnost zaúčtovat veškeré karetní transakce, které byly bankou obchodníka zaslány k zúčtování. Banka nemá možnost ovlivnit dobu mezi provedením transakce a jejím odepsáním z Účtu a zahrnutím konkrétní transakce do mezinárodního či tuzemského zúčtování.
- 2.7.3 Karetní transakce Banka zaúčtuje v měně, ve které je veden Účet Klienta (CZK nebo EUR), čímž není vyloučená současná konverze měny v případě zahrnutí transakce do mezinárodního zúčtování.
- 2.7.4 V rámci tuzemského zúčtování dochází k zúčtování karetní transakce provedené v měně CZK přímo v měně CZK. Pokud je však platba v měně CZK do Banky doručena jako součást mezinárodního zúčtování (např. s ohledem na region působnosti daného obchodníka), jde o mezinárodní transakci a může zde proběhnout přepočtení měny. Obdobně bude do tuzemského zúčtování (tedy bez přepočtu měny) zařazena také karetní transakce provedená Cizoměnovou kartou v měně EUR, která bude zúčtována v měně EUR na Účet vedený v EUR, pokud nebude transakce do Banky doručena jako součást mezinárodního zúčtování.
- 2.7.5 Při zúčtování mezinárodní transakce zasílá karetní společnost Mastercard Bance částku přepočtenou kurzem karetní společnosti na měnu EUR, přičemž: a) Při přepočtu měny EUR na měnu Účtu CZK použije Banka svůj devizový kurz platný v okamžiku zaúčtování Platební transakce na Účet Majitele účtu (pro debetní karetní transakce kurz deviza prodej; historie kurzovního lístku Banky je k dispozici na Internetových stránkách Banky); b) při provedení mezinárodní transakce Cizoměnovou kartou Banka zaúčtuje na Účtu (EUR) přímo částku zaslou karetní společností k zúčtování.
- 2.7.6 Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování Platebních transakcí provedených platební kartou v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených platební kartou v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem. Ten může vzniknout tím, že mezi dnem provedení transakce a dnem zúčtování transakce je časový rozdíl. Kurzový rozdíl může v případě mezinárodní transakce vzniknout také na základě přepočtu platby do zúčtovací měny karetní společnosti, tj. EUR, ve které se provádí vzájemné zúčtování mezinárodních transakcí s Bankou. V případě, že je k již provedené transakci zaslána kreditní transakce, a to z podnětu jiné banky nebo obchodníka, Banka nenese odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupe mezi zúčtováním debetní a kreditní Platební transakce.
- 2.7.7 Pokud při realizaci karetní transakce v zahraničí zvolí Držitel karty možnost zúčtování transakce v CZK nebo v další odlišné měně od měny transakce (např. přímo na platebním terminálu, bankomatu apod. - tzv. DCC – Dynamic Currency Conversion), pak je přepočtení vždy proveden přímo obchodníkem za použití jeho kurzu (kurz a přepočtená částka jsou většinou 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. Klient má možnost v rámci MA (pokud je tato služba v aplikaci dostupná) deaktivovat DCC. Transakce s využitím DCC bude v případě deaktivovaného DCC automaticky zamítnuta.
- 2.7.8 Pro provádění mezinárodních karetních transakcí v některé z cizích měn, zejména v měnách EU, resp. EHP, jsou celkové poplatky za konverzi měny vyjádřeny jako procentní přírůstek k posledním dostupným referenčním směnným kurzům eura zveřejněným Evropskou centrální bankou. Jednotlivé hodnoty jsou uvedeny v kurzovním lístku Banky. Informace o přibližné procentní přírůzce dle věty první tohoto ustanovení Banka zasílá Majiteli účtu formou elektronické zprávy, a to pro každou platební kartu vydanou k Účtu, a to bez zbytečného odkladu po obdržení příkazu k výběru hotovosti z bankomatu nebo k úhradě v místě prodeje v jiné měně, než je měna Účtu. Majitel účtu může zasílání těchto informačních zpráv odmítnout či zrušit, a to na příslušném formuláři Banky nebo v Internetovém bankovníctví Majitele účtu (případně zasláním požadavku Bance jiným způsobem, který Banka umožňuje). V závislosti na nastavení je informační zpráva předávána pomocí jednoho z následujících distribučních kanálů: e-mailem nebo SMS zprávou nebo push notifikací. Majitel účtu je uvedeným způsobem informován o rozdílu mezi směnným kurzem Banky a směnným kurzem ECB pro každou dvojici měn, pro kterou je v daném kalendářním měsíci poprvé provedena úspěšná autorizace karetní transakce. Zprávy dle tohoto ustanovení jsou Bankou zasílány bezplatně.
- 2.7.9 úmyslně vynecháno

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

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

- 2.8.1 Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen informovat Banku o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty, či zneužití/prozrazení bezpečnostních prvků (PIN, ePIN, MPIN, údajů o PK nebo 3D Secure kódu), a to ihned poté, co uvedenou skutečnost zjistil nebo mohl zjistit s tím, že jedná-li se o podezření na zneužití platební karty, je povinen uvedené skutečnosti hlásit i Policii ČR. Pokud bylo hlášeno zneužití čísla platební karty, je Držitel karty povinen platební kartu neprodleně odevzdat Bance. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty, resp. bezpečnostních prvků) podává Držitel karty, resp. Majitel účtu, primárně telefonicky na Karetní lince, prostřednictvím Internetového bankovníctví, případně osobně na Provozovně Banky. Hlášení o ztrátě, krádeži, nálezů platební karty je oprávněna podat i třetí osoba (Majitel účtu, Držitel karty a třetí osoba dále jen společně „Hlásící osoba“). Kromě výše uvedeného postupu mohou navíc Majitel účtu i Držitel karty sami provést trvalou blokáci platební karty prostřednictvím Internetového bankovníctví. Dojde-li ke ztrátě, odcizení nebo zneužití Zařízení, ve kterém je nainstalována autentizační aplikace, je třeba ihned po zjištění o tom informovat Banku (telefonicky, elektronicky, na Provozovně Banky, či jiným dostupným způsobem) a z hlediska bezpečnosti je vhodné ze strany Klienta trvale zablokovat PK, pro kterou je autentizační aplikace využívána. V případě ztráty, odcizení nebo zneužití Zařízení, ve kterém je nainstalována MA, je třeba postupovat v souladu s OP pro Internetové bankovníctví. Dojde-li ke ztrátě či odcizení Zařízení, které slouží k provádění MP, resp. ve kterém je stažena příslušná aplikace pro MP s nahráným Tokenem Digitalizované karty, je třeba postupovat v souladu s OP pro MP.
- 2.8.2 Hlásící osoba informuje Banku o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení platební karty. Nezná-li hlásící osoba číslo karty, musí uvést jiné údaje, podle kterých je možné kartu identifikovat (jméno Držitele karty, rodné číslo, číslo účtu, jméno vydavatele karty, druh karty). Hlásící osoba rovněž nesmí jakémukoliv odpovědnému pracovníkovi Banky prozradit svůj PIN kód, ePIN kód nebo PIN kód k mobilní aplikaci. Banka může telefonické hlášení nahrávat.
- 2.8.3 Každá platební karta hlášena jako ztracená, odcizená nebo zneužitá je z bezpečnostních důvodů trvale zablokována. Trvalou blokáci platební karty nelze zrušit. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalé blokáce platební karty.
- 2.8.4 Odpovědnost Majitele účtu, resp. Držitele karty, za karetní transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí ihned po oznámení podle bodu 2.8.1 těchto OP. Banka však v žádném případě nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při Platebních transakcích platebními kartami, při kterých byl použit PIN nebo při kterých Držitel karty jednal podvodně.
- 2.8.5 Pokud Držitel karty, resp. Majitel účtu, získá platební kartu zpět poté, co byla Bance nahlášena ztráta, krádež, prozrazení bezpečnostního prvku nebo zneužití platební karty, nesmí být platební karta dále používána a musí být vrácena Bance, případně znehodnocena přestřížením přes magnetický proužek a čip.
- 2.8.6 Držitel karty může požádat Banku o písemné potvrzení, že ztráta/krádež/zneužití jeho platební karty byly Bance nahlášeny, může tak učinit max. do 18 měsíců po nahlášení podle bodu 2.8.1 těchto OP.
- 2.8.7 V případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platební karty informuje o tomto Banka Klienta způsobem uvedeným ve VOP.

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

- 2.9.1 Držitel karty nebo Majitel účtu může požádat o dočasnou nebo trvalou blokáci platební karty i z jiných důvodů, než je ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo podezření ze zneužití platební karty. O trvalou blokáci platební karty z těchto jiných důvodů může Držitel karty nebo Majitel účtu žádat osobně na Provozovně Banky nebo telefonicky na Karetní lince Banky nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví. O dočasnou blokáci platební karty z těchto jiných důvodů může Držitel karty nebo Majitel účtu žádat osobně na Provozovně Banky nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud toto Banka umožňuje. Majitel účtu může požádat o blokáci všech platebních karet navázaných na jeho Účet, Držitel karty pouze o blokáci platební karty vydané na jeho jméno. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalé či dočasné blokáce platební karty.
- 2.9.2 Za škody způsobené případným zneužitím platební karty, která byla dočasně nebo trvale blokována, přejímá Banka odpovědnost neprodleně po předložení žádosti o blokáci platební karty. Účinnost dočasné blokáce platební karty se vztahuje pouze na autorizované karetní transakce, a pouze za tyto karetní transakce Banka přebírá odpovědnost ve smyslu výše uvedeného.

- 2.9.3 Požádat o zrušení dočasné blokace platební karty může osoba, která o dočasnou blokaci požádala, dále Majitel účtu nebo Zmocněná osoba, pokud nebyla platební karta zablokována z rozhodnutí Banky, a to osobně na Provozovně Banky nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje. Platební karta je aktivní nejpozději 3. Obchodní den po obdržení uvedené žádosti. Trvalou blokaci platební karty již není možné odvolat.
- 2.9.4 Majitel účtu může písemně odvolat zmocnění (dispozici), které udělil Držiteli karty k disponování s Peněžními prostředky na jeho Účtu prostřednictvím platební karty. V tomto případě je Majitel účtu nebo Držitel karty povinen požádat o trvalou blokaci této platební karty a následně znehodnotit platební kartu jejím přestřížením přes magnetický proužek a čip. Odvolání uvedeného zmocnění nezbavuje Majitele účtu odpovědnosti za karetní transakce provedené touto platební kartou do doby vrácení předmětné platební karty Bance nebo do doby jejího trvalého zablokování.
- 2.9.5 V případě úmrtí Majitele účtu může dojít k trvalé blokaci platebních karet jednotlivých Držitelů karet, a to v souladu s tím, jak Majitel účtu za svého života stanovil a sdělil Bance osobně na Provozovně Banky nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na formuláři k tomu určeném Bance, případně prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka umožňuje. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Držiteli karty v důsledku trvalé blokace platební karty.

2.10 Blokace platební karty z podnětu Banky

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

2.11 Trvání Smlouvy PK

- 2.11.1 Nebude-li dohodnuto jinak, Smlouva PK se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu poslední smluvní stranou. Majitel účtu však jejím podpisem bere na vědomí a souhlasí s tím, že Banka může poskytnutí debetní karty na základě Smlouvy PK i po nabytí její účinnosti zamítnout; na vydání karty není právní nárok. Pokud Banka poskytnutí debetní karty zamítne, bude Majitele účtu o této skutečnosti neprodleně informovat, a to buď telefonicky, nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, přičemž důvody zamítnutí mu nemusí sdělit. V takovémto případě budou závazky ze Smlouvy PK automaticky ukončeny.
- 2.11.2 Banka i Majitel účtu (případně Držitel karty, pokud si PK sám zřizoval a pokud to Banka umožňuje) 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). V případech stanovených těmito OP nebo VOP zanikají závazky ze Smlouvy PK též písemným odstoupením od Smlouvy PK;
- 2.11.3 Majitel Účtu má právo zrušit kteroukoliv platební kartu navázanou na jeho Účet a vypovědět závazky ze Smlouvy PK k této kartě. Platební karta nesmí být dále používána a musí být vrácena Bance, případně znehodnocena přestřížením přes magnetický proužek a čip. Banka zajistí trvalou blokaci takové platební karty, pokud tak neučiní sám Klient.
- 2.11.4 Vypovídá-li závazky ze Smlouvy PK Majitel účtu, je jeho výpověď účinná dnem jejího doručení Bance a PK je k tomuto dni trvale zablokována.
- 2.11.5 Vypovídá-li Majitel účtu závazky ze Smlouvy, na základě které vede Banka Účet, k němuž byla poskytnuta debetní karta, jedná se automaticky 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 Majiteli účtu doručena výpověď. Pro případ doručování výpovědi ze strany Banky Majiteli účtu prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb platí, že výpověď je považována za doručenou 3. Obchodní den po jejím odeslání, a to bez ohledu na to, o jaký typ Zásilky šlo.
- 2.11.7 V případě hrubého porušení těchto OP a/nebo Smlouvy PK anebo příslušné rámcové smlouvy o platebních službách ze strany Majitele účtu či Držitele karty má Banka právo kdykoli písemně od Smlouvy PK odstoupit. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti dnem jeho doručení Majiteli účtu. Tím budou závazky ze Smlouvy PK ukončeny. Pro případ doručování tohoto odstoupení se obdobně uplatní fikce doručení uvedená v bodě 2.11.6 těchto OP. V případě odstoupení od Smlouvy PK ze strany Banky, může Banka ke dni účinnosti tohoto odstoupení platební kartu trvale zablokovat, o čemž bude Držitel karty neprodleně telefonicky vyrozuměn. Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení odstoupení kartu znehodnotit příčným přestřížením přes magnetický pásek a čip a zamezit přístupu k údajům o platební kartě, případně vrátit PK Bance.
- 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 V případě, kdy je ukončena služba sjednaná k PK některým ze způsobů předvídaných smluvní dokumentací k této službě (např. pojištění), která je však povinnou součástí daného typu PK, mohou být závazky ze Smlouvy PK ze strany Banky ukončeny.
- 2.11.10 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.
- 2.11.11 Je-li Smlouva či příslušná rámcová smlouva o platebních službách ukončena či zrušena písemnou dohodou smluvních stran ke sjednanému dni, je Majitel účtu, resp. Držitel karty, povinen nejpozději v následující pracovní den po sjednaném dni kartu znehodnotit příčným přestřížením přes magnetický pásek a čip a zamezit přístupu k údajům o platební kartě.
- 2.11.12 Zánikem Smlouvy není Majitel účtu zbaven povinnosti vyrovnat všechny závazky vyplývající z používání dané platební karty a povinnosti znehodnotit danou platební kartu příčným přestřížením přes magnetický pásek a čip a zamezit přístupu k údajům o platební kartě. Majitel účtu zůstává zodpovědný za všechny transakce provedené kartou před jejím znehodnocením nebo trvalým zablokováním.
- 2.11.13 Je-li vypovězena příslušná smlouva o platebních službách, řídí se délka a počátek výpovědní doby ustanovením 14.2 VOP.

2.12 Virtuální karta

- 2.12.1 Veškeré údaje potřebné k provádění plateb Virtuální kartou (celé číslo PK, CVC2, platnost) jsou Držiteli karty distribuovány zabezpečeným kanálem; Držitel karty si může údaje zobrazit prostřednictvím svého Internetového bankovníctví, a to i opakovaně. Zobrazení detailu Virtuální karty vždy předchází autorizace dané operace. Jednotlivé zobrazení údajů Virtuální karty je z bezpečnostních důvodů časově omezeno.
- 2.12.2 Virtuální karta je aktivována v souladu s ust. 2.4.5 těchto OP:
- 2.12.3 Držitel karty je povinen zabránit prozrazení údajů Virtuální karty, tj. čísla karty, CVC2 a její platnosti, obdobným způsobem, který je popsán výše v případě PIN (viz ust. 2.3 těchto OP).
- 2.12.4 Autorizace Platební transakce prováděné prostřednictvím Virtuální karty může být uskutečněna dle pravidel uvedených v ust. 2.5.11 těchto OP.
- 2.12.5 Pokud je Virtuální karta převedena do podoby Digitalizované karty, aplikují se na její použití ustanovení těchto OP a příslušné speciální podmínky Banky pro Mobilní platby. Jestliže nebude Virtuální karta převedena do podoby Digitalizované karty, není možné ji využít pro některé karetní transakce, např. platby u obchodníků a výběry z bankomatu.

2.13 Podmínky pro digitalizaci platebních karet a Mobilní platby

- 2.13.1 Tato část stanoví základní podmínky pro digitalizaci platebních karet a používání Digitalizované karty pro Mobilní platby; obsahuje smluvní ujednání mezi Klientem / Držitelem platební karty a Bankou o provádění Mobilních plateb prostřednictvím Zařízení s funkcionalitou NFC a prostřednictvím Aplikace příslušného Poskytovatele služby.
- 2.13.2 Zařízením obsahujícím Token je možné prostřednictvím Aplikace v rámci služby příslušného Poskytovatele služby (dále jen „Služba“) provádět Mobilní platby.
- 2.13.3 Držitel karty může svou PK digitalizovat a převést ji do podoby Tokenu pro uložení v Aplikaci přímo prostřednictvím Aplikace nebo prostřednictvím mobilní aplikace Banky. Při přidání platební karty do Aplikace se číslo PK do Zařízení ani do Aplikace

neukládá. Při provádění Mobilních plateb nejsou Poskytovateli služby ani obchodníkům poskytovány údaje o PK.

- 2.13.4 Poskytovatel služby umožňuje Držiteli karty přidání karty a její správu v Aplikaci. Banka umožní provádění Mobilních plateb pomocí Služby prostřednictvím Aplikace instalované v Zařízení, které umožňuje provádění plateb v obchodech, které akceptují platební karty, a to do výše limitů stanovených pro jednotlivé karty.
- 2.13.5 Stažení Aplikace do Zařízení provádí Držitel karty, a to prostřednictvím oficiálních uložišť (např. Google Play nebo App Store). Pro využití Aplikace se musí Držitel karty v Aplikaci zaregistrovat. Držiteli karty je umožněno využívat Digitalizovanou kartu v Aplikaci po dokončení registrace PK v dané Aplikaci na jeho jméno v souladu se Speciálními podmínkami pro Mobilní platby v rámci příslušné Služby.
- 2.13.6 Využívání Služby může být ze strany Poskytovatele služby vymezeno pouze na originálním Zařízení příslušného Poskytovatele služby, případně na Zařízení s vymezeným operačním systémem. Ze strany Poskytovatele služby může být určeno, jaké Zařízení je vyhovující pro fungování Aplikace a využívání Služby, a stanoveny další podmínky jejich funkčnosti. Poskytovatel služby si vyhrazuje právo měnit systémové požadavky související s jeho službami. Kompatibilita Digitalizované karty se všemi Zařízeními není Bankou garantována, neboť může být ovlivněna různými faktory, jako např. softwarovým vybavením zařízení a jejich aktualizacemi, technickým vybavením a úpravami daného Zařízení. Připojení k internetu je nutné pouze pro stažení příslušné Aplikace, registraci PK, uložení PK do digitální peněženky, pro správu karty v Aplikaci, následně funguje bez internetového připojení, občasné připojení na internet však zajistí synchronizaci dat a aktualizaci Aplikace.
- 2.13.7 Poskytovatel služby může stanovit bezpečnostní podmínku pro použití Aplikace (je např. u Apple Pay a Google Pay) pro bezkontaktní platby v obchodech, a to funkci zamykání obrazovky, jejíž aktivování může být v rámci procesu registrace PK vyžádáno, resp. zabezpečení Zařízení přístupovým kódem (např. číselným heslem, dále jen „**bezpečnostní kód**“), otiskem prstu, funkcí rozpoznání obličeje. Pokud Držitel karty na svém Zařízení nemá nastavenou žádnou metodu zabezpečení, je v rámci procesu uložení PK, resp. registrace, vyzván k jejímu nastavení.
- 2.13.8 Funkčnost Aplikace včetně možností Poskytovatele služby funkčnost změnit/pozastavit/ukončit se řídí podmínkami Poskytovatele služby pro užívání Aplikace, se kterými je povinen Držitel karty seznámit předtím, než tento začne Aplikaci používat. Na znění podmínek Poskytovatele služby pro užívání Aplikace Banka nemá žádný vliv a za jejich znění, stejně jako za případné aktualizace softwaru, výpadky služeb a další možné překážky při využívání Služeb na straně Poskytovatele služby, nenese žádnou odpovědnost. Držitel karty v rámci procesu digitalizace PK aktivuje službu Mobilní platby k PK vydané na své jméno a při registraci své PK přes příslušnou Službu vyjadřuje souhlas s podmínkami Banky pro Mobilní platby; používání a funkčnost Aplikace jsou upraveny smluvními podmínkami Poskytovatele služby, se kterými Držitel karty vyslovuje souhlas při stažení Aplikace do svého Zařízení v rámci procesu registrace PK do Aplikace.
- 2.13.9 Do podoby Digitalizované karty může být převedena PK poskytnutá Bankou k osobnímu i firemnímu účtu, a to jak karta v plastové formě, tak i Virtuální karta. Digitalizovat nelze platební kartu, která nebyla aktivována.
- 2.13.10 V Aplikaci může mít Držitel karty uloženo více Digitalizovaných karet, vždy však pouze jedna karta může být nastavena jako výchozí, tj. automaticky určená k přímému placení prostřednictvím této Aplikace. Při registraci první platební karty je tato vždy použita jako výchozí, při registraci dalších PK si Držitel karty může výchozí kartu změnit. Výchozí karta je použita vždy, není-li Držitelem PK před platbou zvolena pro úhradu jiná karta.
- 2.13.11 V rámci registrace může být ze strany Poskytovatele služby také požadováno vytvoření digitální peněženky a nastavení bezpečnostních přístupových údajů k zabezpečení peněženky, případně spárování Aplikace se Zařízením. Při registraci PK a vytváření Tokenu prostřednictvím Aplikace je Držitel karty (Uživatel) vyzván k uvedení údajů o PK, tzn. celé číslo PK, platnost a CVC 2 kód. Údaje PK jsou ověřeny Bankou ve spolupráci s karetní společností Mastercard pro možnost digitalizace PK; pokud je digitalizace povolena, Držiteli karty jsou Bankou předloženy podmínky pro MP k odsouhlasení; Držitel karty musí udělit souhlas také s podmínkami Služby daného Poskytovatele služby. Pro odsouhlasení podmínek je Bankou zpravidla provedeno ověření totožnosti Uživatele, na 3DS telefon registrovaný Bankou k příslušné PK je odeslán formou SMS zpráva ověřovací kód, kterým Uživatel finálně potvrdí přidání PK do Aplikace. Po ověření kódu je proces digitalizace PK dokončen a Token pro danou PK je v daném Zařízení připraven k použití pro Mobilní platby. Přidává-li Držitel karty svou PK přes mobilní aplikaci Banky, není nutné uvádět údaje o PK a ověřovat Uživatele formou SMS, ověření PK i Uživatele probíhá po odsouhlasení podmínek ze strany Držitele karty pouze na pozadí.
- 2.13.12 Doba platnosti registrace karty v Zařízení, resp. platnost Tokenu, je 3 roky. Po uplynutí platnosti registrace karty je potřeba kartu opět registrovat, pokud není aktualizace údajů v Aplikaci dle podmínek příslušného Poskytovatele služby provedena automaticky.
- 2.13.13 Držitel karty bere na vědomí míru rizika spojenou s prováděním bezkontaktních plateb a je povinen zejména:
- a) zabezpečit Zařízení, ve kterém byla provedena registrace karty a které slouží k provádění MP, pomocí vhodného antivirového programu a zajistit jeho pravidelnou aktualizaci a také pravidelné aktualizace softwaru Zařízení;

- b) zabezpečit Zařízení dle typu Služby otiskem prstu, funkcí rozpoznání obličeje, bezpečnostním kódem, přístupovým heslem či jiným zabezpečením, chránit tyto bezpečnostní prvky a jednorázové heslo pro registraci karty před prozračením a zneužitím, nesdělít a nezpřístupnit je jiné osobě;
- c) neumožnit, aby Mobilní platby byly prováděny prostřednictvím jeho Zařízení jinou osobou;
- d) sledovat uskutečněné platební transakce a neprodleně Bance ohlásit neautorizovanou MP;
- e) zajistit ochranu Aplikací před zneužitím a poškozením;
- f) chránit Zařízení před softwarovým zneužitím a předcházet jeho ztrátě, odcizení nebo zneužití, případně (zejm. v případě Zařízení Apple) nastavit přiměřený časový interval pro automatické uzamknutí Zařízení (do jedné minuty);
- g) předcházet ztrátě, odcizení a zneužití Zařízení (v případě Zařízení Apple je vhodné aktivovat funkci *najít iPhone*); neprodleně ohlásit Bance ztrátu, odcizení nebo zneužití Zařízení a bezodkladně kartu v Zařízení zablokovat ve svém internetovém bankovníctví, nebo mobilní aplikaci nebo přes call centrum Banky;
- h) nesdělovat třetí osobě, s výjimkou autorizace platební operace, údaje o kartě (číslo karty, platnost a CVC/CVV kód);
- i) ujistit se při aktivaci biometrického snímače (např. čtečky otisků prstů), že jsou prostřednictvím Zařízení zpracovány pouze jeho biometrické údaje;
- j) instalovat do Zařízení pouze programy z důvěryhodných zdrojů nebo zdrojů doporučených výrobcem Zařízení (např. Google Play) a věnovat dostatečnou pozornost oprávněním požadovaným instalovaným programem;
- k) nepoužívat ani neaktivovat Aplikaci v Zařízení, u něhož byla provedena změna nastavení, tzv. „root“ (tyto změny mohou vést k narušení bezpečnosti Zařízení, např. snížením jeho odolnosti proti škodlivému softwaru); případně je třeba deaktivovat možnost Mobilních plateb v Zařízení dle ust. 2.13;
- l) využívat pouze datové připojení poskytnuté mobilním operátorem, případně bezpečnou WiFi síť.

2.13.14 Banka je oprávněna kdykoliv jednostranně omezit nebo ukončit poskytování služby Mobilních plateb. Banka neodpovídá za škodu vzniklou omezením nebo ukončením poskytování služby Mobilních plateb. Banka má právo jednostranně rozhodnout (zejména z bezpečnostních, technických či obdobných, případně jiných důvodů) o změně funkcí Digitalizované karty, o změně okruhu typu PK, který lze převést do digitalizované podoby, o změně nastavení provádění a účtování transakcí prováděných Digitalizovanou kartou; v takových případech se uplatní postup dle VOP upravující změnu smluvního závazku na základě podnětu Banky.

2.13.15 Poskytovatel služby si vyhrazuje právo měnit systémové požadavky související se Službou, měnit nebo pozastavit funkčnost Aplikací nebo Aplikaci ukončit, přičemž takovéto kroky se budou řídit obchodními podmínkami Poskytovatele služby k dané Službě, které Držitel karty odsouhlasil při stažení Aplikace do Zařízení. Banka nenese odpovědnost za případné aktualizace softwaru, výpadky služeb a další možné překážky při využívání služeb, které vzniknou u Poskytovatele služby.

2.13.16 Pro provádění platebních transakcí prostřednictvím Aplikace zpracovává Banka osobní údaje Držitelů karet, a to ve stejném rozsahu jako při použití platební karty, která nebyla Digitalizována. Navíc mohou být zpracovávány údaje zejména týkající se Zařízení za účelem poskytování zákaznické podpory, řešení sporů a prevence podvodů při poskytování Služby. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace ke zpracování osobních údajů, který je k dispozici na www.maxbanka.eu/souhlas-se-zpracovanim-osobnich-udaju.

2.13.17 Banka je oprávněna předávat Poskytovateli údaje o transakcích provedených prostřednictvím Aplikace. Poskytovatel si vyhrazuje právo využívat tyto informace k účelům uvedeným v podmínkách používání Služby a v souladu s poučením o zpracování osobních údajů.

2.13.18 V rámci ukládání PK do Aplikace a využívání Služby mohou být zpracovávány osobní údaje (může se jednat např. o údaje týkající se Zařízení), toto zpracovávání je předmětem smluvního vztahu Držitele karty a Poskytovatele služby; při uložení PK do Aplikace je Držitel karty informován o správě dat ze strany Poskytovatele služeb, podrobnosti jsou k nalezení také na webových stránkách Poskytovatele služby.

2.13.19 Mobilní platby mohou být prováděny v rámci stanovených limitů PK, které mohou být nastaveny a měněny v souladu s těmito OP. Banka může stanovit limit pro provádění MP pro typ transakce, případně také pro konkrétní Zařízení.

2.13.20 Při platbách v obchodech a výběrech z bankomatu je nutné mít na Zařízení zapnutou funkci NFC. Pro provedení Mobilní platby v Zařízení není nutné specificky otevírat příslušnou aplikaci, platební karta se pro platbu aktivuje i bez otevření aplikace.

2.13.21 Souhlas s karetní transakcí provedenou jako Mobilní platba vyjadřuje Držitel karty v souladu s těmito OP její autorizací dle pravidel v ust. 2.5.11 těchto OP; autorizaci takové transakce není možno odvolat. Při autorizaci MP je nutné následovat instrukce na Zařízení a/nebo platebním terminálu či bankomatu. Držitel karty bere na vědomí, že v jednotlivých případech může být vyzván k dodatečnému způsobu autorizace MP (např. zadání PIN karty). Potvrzení o dokončení karetní transakce se zobrazí na displeji Zařízení, výsledek karetní transakce může být následně zaslán v notifikační zprávě z Aplikace.

2.13.22 Držitel karty (Uživatel) může kdykoliv možnost provádění MP na konkrétním Zařízení ukončit prostřednictvím Aplikace, přičemž změny nastavení provedené na jednom Zařízení či v jedné Aplikaci nemají vliv na použití na jiných Zařízeních, na kterých je PK registrována, protože jde o různé Tokeny. V Aplikaci lze na detailu konkrétní PK (resp. Tokenu) odstranit PK, zakázat bezkontaktní platbu nebo odebrat platební metodu. Službu lze spravovat na úrovni konkrétní PK nebo na úrovni

digitální peněženky (v takovém případě je akce platná pro všechny PK v peněžence uložené). Peněženku/Aplikaci/Token lze dočasně deaktivovat nebo úplně odstranit (stejně tak v případě zákazu bezkontaktní platby zůstává PK registrovaná v aplikaci a lze ji i nadále použít pro online platby, bezkontaktní platby prostřednictvím Zařízení je pak pro danou PK možné opětovně aktivovat). Odstraněním PK dojde k úplnému odebrání PK z příslušné Aplikace pro dané Zařízení ve smyslu odregistrace PK, pro pozdější opětovné použití stejné PK pro MP na Zařízení je nutné provést opětovné přidání PK, resp. registrace PK a vytvoření Tokenu se všemi kroky dle těchto OP a dle speciálních podmínek pro MP.

- 2.13.23 V případě odinstalování Aplikace ze Zařízení není Digitalizovaná karta automaticky odregistrována. PK je potřeba nejprve odregistrovat/odstranit v příslušné Aplikaci, a až následně odinstalovat Aplikaci ze Zařízení. Pokud by byla pouze odinstalována Aplikace ze Zařízení, bylo by tím pouze znemožněno využívat služby MP na daném Zařízení, na danou Digitalizovanou kartu by se i nadále uplatňovaly podmínky pro MP odsouhlasené v procesu registrace PK.
- 2.13.24 Držitel karty má možnost nahlásit ztrátu, krádež či neoprávněné používání Zařízení (osobně, telefonicky, elektronicky či jiným dostupným způsobem); Banka na základě žádosti Držitele karty provede ukončení přidružených Tokenů.
- 2.13.25 Ukončení Tokenu se vztahuje pouze na konkrétní Zařízení, nemá vliv na použití Tokenů registrovaných ke stejné PK v jiných Zařízeních. Při ztrátě, odcizení či zneužití Zařízení není nutné blokovat PK. Trvalou blokadou PK dojde k ukončení souvisejících Tokenů ve všech Zařízeních.

2.14 Reklamační a Neautorizované transakce

- 2.14.1 Pokud Majitel účtu nebo Držitel karty zjistí nesrovnalosti v zúčtování karetní transakce nebo nesouhlasí se zúčtováním karetní transakce, je povinen tuto Bance oznámit písemně či telefonicky a bezodkladně (ihned po zjištění, nejpozději však do 13 měsíců od data zúčtování peněžních prostředků z účtu), a uplatnit reklamaci v souladu s Reklamačním řádem Banky; ten je k dispozici v tištěné podobě ve všech Provozních prostorách Banky nebo na Internetových stránkách. Banka vyřizuje reklamační v souladu s Reklamačním řádem.
- 2.14.2 Při vyřizování reklamace karetní transakce bude posuzováno, zda Držitel karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda dodržel termíny pro hlášení reklamace a povinnosti vyplývající ze Smlouvy PK a relevantních obchodních podmínek Banky (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty), doložil doklady vztahující se k dané karetní transakci apod. V případě, že bude v průběhu reklamačního řízení zjištěno, že reklamační je neoprávněná, reklamační bude zamítnuta.
- 2.14.3 Držitel karty, případně Majitel účtu, může reklamovat u Banky autorizovanou karetní transakci, tzn. karetní transakci, s jejímž provedením byl dán souhlas dle bodu 2.5.11 těchto OP, včetně nesprávně provedené transakce, a požadovat její vrácení Bankou, a to v souladu s Podmínkami PS, nejpozději do 8 týdnů od jejího vzniku, a to pouze za podmínky, že v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka a částka karetní transakce převyšuje částku, kterou by Držitel karty mohl rozumně očekávat (týká se např. plateb v autopůjčovnách, hotelích). V ostatních případech autorizovaných karetních transakcí (např. nevydání hotovosti bankomatem) musí být reklamační podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 2 měsíců od data odepsání Peněžních prostředků z Účtu Majitele účtu.
- 2.14.4 V souvislosti s oznámením neautorizované transakce musí Majitel účtu, resp. Držitel karty, PK vždy neprodleně trvale zablokovat. V případě, kdy PK nebude dle tohoto ustanovení trvale zablokována ze strany Klienta, může tak učinit Banka s ohledem na ust. 2.5.24 těchto OP.
- 2.14.5 Majitel účtu nebo Držitel karty k reklamaci přiloží všechny dostupné doklady (kopie výpisu z účtu s vyznačenou reklamovanou karetní transakcí, vyjádření Držitele karty, případně Majitele účtu o nesouhlasu s transakcí ve formě čestného prohlášení, kopie účtenek, doklad o stornu karetní transakce či předchozí komunikaci s obchodníkem týkající se reklamované transakce apod.).
- 2.14.6 V případě reklamace neautorizované karetní transakce postupuje Banka v souladu s Podmínkami PS. Jestliže se při posuzování údajně neautorizované karetní transakce zjistí, že karetní transakce byla autorizována, případně, že ztráta z neautorizované karetní transakce nese Klient, reklamační bude zamítnuta. Další podrobnosti stanoví Podmínky PS.
- 2.14.7 V případě reklamace neautorizované karetní transakce provedené ukradenou či ztracenou platební kartou je pro výpočet ztráty Majitele účtu z takovéto neautorizované karetní transakce (spoluúčasti) rozhodné datum hlášení ztráty/krádeže platební karty dle ust. 2.8.1 těchto OP.
- 2.14.8 Pro přepočtení ztráty (spoluúčasti) Majitele účtu z neautorizované karetní transakce použije Banka kurz vyhlášený ČNB k příslušnému datu (k výši spoluúčasti viz blíže Podmínky PS).
- 2.14.9 Pravidla přepočtu měn v rámci reklamačního řízení, kdy Banka zaúčtovává na Účet karetní transakci vrácenou na základě uznané 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 mínusový

kurzový rozdíl (kurzová ztráta), nese tuto kurzovou ztrátu Klient. Je na uvážení Banky, zda minusový kurzový rozdíl Klientovi na jeho Účet přepíše.

- 2.14.10 Majitel účtu, resp. Držitel karty je povinen informovat Banku o skutečnosti, že předmětnou reklamovanou částku již od obchodníka obdržel zpět.

3 NABÍDKA PATEBNÍCH KARET, ROZSAH FINANČNÍCH SLUŽEB A LIMITY

- 3.1.1 Typy platebních karet, které Banka nabízí k Účtům vedeným pro konkrétní typ Klientů, jsou uvedeny na Internetových stránkách, případně v těchto OP.
- 3.1.2 Rozsah Finančních služeb poskytovaných Bankou v rámci jednotlivých typů platebních karet, úplata za tyto poskytované Finanční služby a ostatní Finanční služby poskytované v rámci platebních karet, úplata za ně, případně sankce související s platebními kartami, jsou uvedeny v příslušném aktuálním Sazebníku Banky.
- 3.1.3 V případě, že Banka za poskytovanou Finanční službu účtuje úplatu měsíčně, je tato úplata splatná k poslednímu dni kalendářního měsíce.
- 3.1.4 Součástí Smlouvy PK jsou počáteční maximální výše týdenních limitů transakcí k příslušné platební kartě; příslušný Držitel karty může limity k jemu vydané platební kartě navyšovat až do těchto hodnot způsobem uvedeným v odstavci 2.5 těchto OP; Majitel účtu může způsobem uvedeným v odstavci 2.5 těchto OP měnit maximální výše limitů sjednaným k příslušné kartě. Platební karta je vždy vydána s defaultními hodnotami týdenních limitů, jak jsou uvedeny níže v tabulkách této kapitoly, pokud není ze strany Majitele účtu k platební kartě jiného Držitele karty stanovena nižší maximální hodnota týdenních limitů, než je defaultní týdenní limit.
- 3.1.5 Limit platební karty je týdenní a omezuje maximální částku čerpání platební kartou. Majitel účtu je při podpisu Smlouvy PK, příp. Držitel karty při převzetí karty informován o jejím nastavení a o jejích limitech.
- 3.1.6 Držitel karty je oprávněn provádět kartou transakce v rámci stanoveného limitu, , maximálně však do výše Disponibilního zůstatku na účtu ve smyslu VOP. Limity lze v souladu s pravidly těchto OP změnit i jen dočasně (vždy jen do konce aktuálního týdne, tzn. do půlnoci z neděle na pondělí, poté je automaticky obnoven předchozí nastavený limit, není-li Klientem dočasný limit zrušen dříve). Týdenní limity pro konkrétní typy platebních karet jsou uvedeny v tabulkách níže. Limit je vždy platný pro období od pondělí do neděle a vždy o půlnoci z neděle na pondělí se obnovuje. Jedná se o základní limity ke konkrétním typům karet, které jsou platné, pokud není individuálně nastaveno jinak. Při změně limitu je v aktuálním týdnu vždy zohledněna již dříve vyčerpaná část nového limitu.

3.2 Defaultní hodnoty týdenních limitů k PK – FON

	Limit pro výběr hotovosti z bankomatu a Cash Advance	Limit pro platby u obchodníků a Cash Back	Limit pro internetové platby
MC STANDARD	30 000 Kč	80 000 Kč	30 000 Kč
MC VIRTUAL	30 000 Kč	80 000 Kč	30 000 Kč
MC GOLD	50 000 Kč	120 000 Kč	50 000 Kč
MC STANDARD EUR	30 000 Kč	80 000 Kč	30 000 Kč
MC VIRTUAL EUR	30 000 Kč	80 000 Kč	30 000 Kč

3.3 Maximální nastavení týdenních limitů k PK - FON

	Limit pro výběr hotovosti z bankomatu a Cash Advance	Limit pro platby u obchodníků a Cash Back	Limit pro internetové platby
MC STANDARD	100 000 Kč	200 000 Kč	100 000 Kč
MC VIRTUAL	100 000 Kč	200 000 Kč	100 000 Kč
MC GOLD	200 000 Kč	500 000 Kč	200 000 Kč
MC STANDARD EUR	100 000 Kč	200 000 Kč	100 000 Kč
MC VIRTUAL EUR	100 000 Kč	200 000 Kč	100 000 Kč

3.4 Defaultní hodnoty týdenních limitů k PK – FOP a PO

	Limit pro výběr hotovosti z bankomatu a Cash Advance	Limit pro platby u obchodníků a Cash Back	Limit pro internetové platby
MC BUSINESS	50 000 Kč	120 000 Kč	50 000 Kč
MC BUSINESS VIRTUAL	50 000 Kč	120 000 Kč	50 000 Kč
MC BUSINESS GOLD	80 000 Kč	200 000 Kč	80 000 Kč
MC BUSINESS EUR	50 000 Kč	120 000 Kč	50 000 Kč
MC BUSINESS VIRTUAL EUR	50 000 Kč	120 000 Kč	50 000 Kč

3.5 Maximální nastavení týdenních limitů k PK – FOP a PO

	Limit pro výběr hotovosti z bankomatu a Cash Advance	Limit pro platby u obchodníků a Cash Back	Limit pro internetové platby
MC BUSINESS	200 000 Kč	500 000 Kč	200 000 Kč
MC BUSINESS VIRTUAL	200 000 Kč	500 000 Kč	200 000 Kč
MC BUSINESS GOLD	250 000 Kč	700 000 Kč	250 000 Kč
MC BUSINESS EUR	200 000 Kč	500 000 Kč	200 000 Kč
MC BUSINESS VIRTUAL EUR	200 000 Kč	500 000 Kč	200 000 Kč

4 PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

4.1 Převydání platební karty

- 4.1.1 V souvislosti s účinností těchto OP dojde k převydání plastových karet MC Standard produktové řady Divize Max, které byly Bankou vydané před nabytím účinnosti těchto OP (dále jen „**původní karta**“) stávajícím Držitelům karet za nové Virtuální

karty; nová Virtuální karta bude vydána s novým číslem a s novými údaji platební karty (dále jen „**převydaná karta**“).

- 4.1.2 Zobrazení údajů převydané karty (celé číslo PK, CVC2, platnost) dle ust. 2.12 těchto OP bude Držiteli karty k dispozici v aktivované nové verzi jeho Internetového bankovníctví po účinnosti těchto OP; v souladu s ust. 2.4.5 těchto OP je převydaná karta aktivní ihned po založení, tedy v případě převydané karty ihned po jejím zpřístupnění v Internetovém bankovníctví Držitele karty.
- 4.1.3 Převydaná karta bude mít plné funkce popsané těmito OP pro Virtuální kartu.
- 4.1.4 Převydáním původní karty nedojde k zániku Smlouvy PK; na základě Smlouvy PK bude dále v souladu s těmito OP fungovat převydaná karta.
- 4.1.5 Pokud před zpřístupněním převydané karty v Internetovém bankovníctví Držitele karty dojde k trvalé blokaci (a tedy k ukončení závazků ze Smlouvy PK) původní karty, nebude Držiteli karty převydaná karta v Internetovém bankovníctví k dispozici.
- 4.1.6 U převydané karty budou vyresetovány bezpečnostní prvky nastavené Držitelem karty u nahrazované původní karty. K převydané kartě musí Držitel karty opětovně nastavit bezpečnostní prvky v souladu s těmito OP - PIN kód nastavený k původní kartě již nebude platný, stejně tak musí být nastavena nová hodnota ePINu.
- 4.1.7 Původní karta bude deaktivována ve chvíli, kdy bude v Internetovém bankovníctví Držitele karty zpřístupněna převydaná karta k použití.

4.2 3DS telefon

- 4.2.1 Převydaná karta má defaultně nastaveno telefonní číslo pro zasílání 3DS kódu na hodnotu nastavenou k původní kartě. Držitel karty má povinnost si u převydané karty zkontrolovat ve svém Internetovém bankovníctví aktuálnost 3DS telefonu.
- 4.2.2 Převydané karty nemusí být ode dne účinnosti těchto OP bez nastaveného 3D Secure telefonního čísla plně funkční.

4.3 Limity převydané karty

- 4.3.1 Limity nastavené u původní karty se nebudou přenášet na převydanou kartu; budou vyresetovány a nahrazeny limity ve výších a v kategoriích uvedených v kapitole 3 těchto OP.
- 4.3.2 K převydané kartě nebude možné nastavit celkový limit karty, zároveň pro všechny internetové platby bude stanoven společný limit, bez ohledu na to, zda jsou v režimu 3D Secure či non-3D Secure.

4.4 Doplnkové služby a jiné funkcionality karty

- 4.4.1 Na pojištění sjednané k původní kartě nemá proces převydání PK vliv; pojištění založené před účinností těchto OP není potřeba nijak aktivovat, je nadále platné i po účinnosti těchto OP a navázané na převydanou kartu a dále se řídí pojistnou smlouvou, pojistnými podmínkami a těmito OP.
- 4.4.2 Služba DCC dle bodu 2.7.7 těchto OP bude u převydané karty defaultně aktivována; Držitel karty ji může deaktivovat ve svém Internetovém bankovníctví.
- 4.4.3 Převydaná karta defaultně umožní zobrazení Disponibilního zůstatku na bankomatu dle bodu 2.1.12 pouze Držiteli karty, je-li zároveň Majitelem účtu; jinému Držiteli karty musí Majitel účtu tuto funkcionalitu aktivovat ve svém Internetovém bankovníctví.
- 4.4.4 Zasílání informačních zpráv ve vztahu k PK dle těchto OP musí být ze strany Držitele karty opětovně nastaveno (resp. zrušeno) dle jeho preferencí; u převydané karty bude defaultně jejich zasílání ze strany Banky aktivováno.
- 4.4.5 Pro převydané karty, stejně jako PK vydané po účinnosti těchto OP, Banka ruší službu automatického zamítnutí karetních transakcí, u nichž mělo dojít k zaúčtování dodatečného poplatku ze strany provozovatelů bankomatů, tzv. surcharge poplatek; převydaná karta tedy tuto službu nebude zahrnovat.

4.5 Multiměnové karty

- 4.5.1 S účinností těchto OP Banka ruší nabídku multiměnových karet, tj. jedné platební karty připojené k účtům v různých měnách, Držiteli karty tak bude umožněno používat platební kartu navázanou výhradně na jeden Účet v jedné měně, a to CZK nebo EUR.
- 4.5.2 K účinnosti těchto OP Banka u stávajících multiměnových karet, u kterých byla měna USD jednou z měnových složek, ruší navázání platební karty na Účet v měně USD. U stávajících multiměnových karet s nastavenou primaritou Účtu CZK nebo EUR se k účinnosti těchto OP ukončuje služba navázání PK na druhý a další Účet v jiné měně a zároveň bude na jméno stávajícího Držitele karty poskytnuta převydaná karta k Účtu v primární měně, a to následovně:
 - a) Držiteli karty, kdy multiměnová karta měla nastavenou primaritu Účtu v CZK, se ruší služba navázání Účtu v druhé a další měně a poskytuje se mu převydaná karta k Účtu v CZK;

- b) Držiteli karty, kdy multiměnová karta měla nastavenou primaritu Účtu v EUR, se ruší služba navázání Účtu v druhé a další měně a poskytuje se mu převydaná karta k Účtu v EUR.

4.6 Digitalizovaná platební karta a internetové platby

- 4.6.1 V případě, kdy byla původní karta tokenizovaná pro Mobilní platby, je potřeba převydanou kartu pro využití v digitálních peněženkách a nákupních aplikacích opětovně tokenizovat a vložit do příslušné digitální peněženky; Token původní karty již nebude u převydané karty funkční ani v případě, kdy byla PK uložena v profilech online obchodníků a aplikací (mj. Spotify, Bolt, Netflix). Držitel karty v rámci procesu tokenizace karty opětovně odsouhlasí příslušné speciální podmínky pro Mobilní platby.

4.7 Zrušovací ustanovení

- 4.7.1 Tyto OP v den nabytí své účinnosti ruší a nahrazují Podmínky pro vydání a používání platebních karet Max banka a.s. – Divize Max účinné od 1. 10. 2024.

4.8 Účinnost

- 4.8.1 Tyto OP nabývají účinnosti dne 15. 11. 2025 za předpokladu, že Banka den účinnosti těchto OP neposune na pozdější datum. Banka je oprávněna den účinnosti těchto OP posunout ze závažných důvodů, přičemž informaci o této skutečnosti poskytne Klientům stejným způsobem, kterým oznámila návrh změny těchto OP.