Podmínky pro používání karet

Na úvod

Podmínky pro používání karet stanovují základní pravidla poskytování a používání debetních karet a jsou pro Vás závazné, ať jsme Vám vydali debetní kartu, nálepku, kód pro vklad a výběr, debetní kartu, nebo nálepku pro držitele. Vydáváme je v souladu s rámcovou smlouvou, rámcovou smlouvou pro podnikatele, obchodními podmínkami a obchodními podmínkami pro podnikatele a v návaznosti na tyto smluvní dokumenty.

Pojmy a definice popsané v obchodních podmínkách, podmínkách platebního styku a obchodních podmínkách pro podnikatele se vztahují i na tyto podmínky. Pokud mluvíme o osobě používající kartu, myslíme klienta nebo držitele.

Jestli Vám po přečtení celých podmínek bude něco nejasné, zavolejte nám na +420 515 202 202, rádi Vám poradíme. Nebo můžete oslovit naši virtuální asistentku Anetu, která Vám poradí v mobilní aplikaci i na našich internetových stránkách. Tam se také můžete podívat do naší Poradny, kde najdete odpovědi snad na vše, co by Vás u nás mohlo zajímat.

Co dělat při ztrátě nebo odcizení karty a jak kartu zablokovat

Mějte na paměti, že chránit kartu jako oko v hlavě patří mezi Vaše základní povinnosti. Pokud kartu ztratíte nebo Vás o ni někdo připraví, což Vám nepřejeme, zavolejte nám to co nejdříve na +420 547 134 134 nebo si v internetovém nebo mobilním bankovnictví kartu zablokujte. Stejně postupujte i při podezření na odcizení nebo zneužití karty nebo jejích údajů.

Ve výjimečných případech Vám kartu může zabavit obchodník nebo ji spolkne bankomat. Pokud se Vám to stane, volejte naše Kontaktní centrum, kde Vám poradíme co dál.

Podmínky jsme rozdělili do těchto kapitol:

Karta a její vydání
Držitel
PIN
Potvrzování transakcí kartou
Platnost a automatická obnova karty
Náhrada jednoho typu karty jiným
Náhradní karta
Zvláštní ustanovení k Zahraniční kartě
Kód pro vklad a výběr
Limity pro používání karet
Blokace peněz při použití karty
Výběr hotovosti z bankomatu a vklad do bankomatu
Výběr hotovosti na přepážkách bank a směnáren
Placení kartou v obchodě nebo na internetu
Bezkontaktní platební transakce

Air Bank a.s. / Evropská 2690/17 / 160 00 Praha 6 / IČO 29045371
Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.
411/25/01

Zrušení karty a zrušení práva držitele
Pravidla a lhůty pro zúčtování plateb kartou
Převádění měny při použití karty
Informace o použití karty
Ochrana bezpečnostních údajů a karty
Zamknutí (blokace) karty klientem, držitelem nebo jinou osobo
Blokace karty bankou
Reklamace
Výklad pojmů
Na závěr

Karta a její vydání

1. Pokud v těchto podmínkách mluvíme o debetní kartě nebo jen kartě, máme tím na mysli jak debetní kartu vydanou k běžnému účtu vedenému na základě rámcové smlouvy, tak podnikatelskou debetní kartu vydanou k podnikatelskému účtu vedenému na základě rámcové smlouvy pro podnikatele. Kartu k rámcové smlouvě na Vaše jméno Vám poskytneme, pokud Vám už bylo 15 let a požádáte nás o ni. K podnikatelskému účtu můžeme debetní kartu poskytnout pouze svéprávnému podnikateli s přiděleným českým identifikačním číslem nebo oprávněné osobě ve smyslu obchodních podmínek pro podnikatele.

2. O poskytnutí debetní karty můžete požádat současně se žádostí o rámcovou smlouvu nebo rámcovou smlouvu pro podnikatele, případně ji získáte uzavřením dodatku k těmto smlouvám. Když rámcovou smlouvu sjednáte v mobilní aplikaci, poskytneme Vám debetní kartu k běžnému účtu automaticky. Debetní kartu Vám automaticky poskytneme i tehdy, když si sjednáváte rámcovou smlouvu pro podnikatele. Kartu Vám ale neposkytneme, pokud jste na některém z účtů v nepovoleném debetu větším než 200 Kč.

3. Pokud Vám to umožníme, budete si moci v žádosti o poskytnutí debetní karty vybrat, jestli budete chtít kartu plastovou, nebo virtuální. Virtuální kartu ale neposkytneme na jméno a příjmení osoby, které ještě nebylo 15 let. Při sjednání rámcové smlouvy v mobilní aplikaci se můžeme rozhodnout vydat Vám kartu virtuální. V takovém případě si budete moci o její plastovou podobu následně požádat ve svém mobilním nebo internetovém bankovnictví. Počet vydaných virtuálních karet můžeme omezit.

4. Jakmile Vám to nabídneme, budete si moci kdykoliv v průběhu platnosti virtuální karty požádat o zaslání její plastové podoby. V takovém případě Vám plastovou kartu pošleme zpravidla do 14 dnů. Za vydání plastové karty Vám můžeme účtovat poplatek podle ceníku nebo ceníku pro podnikatele. V okamžiku odeslání plastové podoby karty Vám kartu z bezpečnostních důvodů uvedeme do stavu neaktivní, aby ji nikdo nemohl zneužít. V této době budete moci platit pouze mobilem nebo hodinkami. Plastovou kartu budete moci aktivovat, jakmile Vám přijde do poštovní schránky.

5. Kartu vydáváme na Vaše jméno a příjmení. Karta vydávaná k účtu pro právnickou osobu je embosovaná a je na ní uvedený název právnické osoby.

6. Na Vaši žádost poskytneme debetní kartu také na jméno a příjmení držitele. V případě, že s námi máte uzavřenou rámcovou smlouvu, může jít i o děti ve věku od 8 do 18 let, jejichž jste zákonným zástupcem, tedy nejčastěji rodičem nebo opatrovníkem. Jako nezletilý klient můžete udělat držitelem svého zákonného zástupce nebo opatrovníka. Držiteli, pro kterého chcete vydat podnikatelskou kartu v souvislosti se svým podnikáním, musí být nejméně 15 let.

7. Odpovědnost za kartu přebíráte okamžikem jejího převzetí, respektive její aktivace. Když máte ještě před aktivací karty zapnuté placení mobilem, odpovídáte od tohoto okamžiku za dodržení bezpečnostních zásad při ochraně svého zařízení, které pro platby mobilem používáte.

8. Podpisem smluvní dokumentace o poskytnutí debetní karty nám dáváte pokyn, abychom z účtu, ke kterému Vám debetní kartu poskytneme, odečetli všechny položky související s vydáním a používáním karty.

9. Jedna osoba (Vy nebo držitel) může mít až 10 karet a 10 platebních nálepek. Zároveň platí, že k jedné rámcové smlouvě můžeme vydat až 20 debetních karet a 20 nálepek. Pokud na základě rámcové smlouvy vedeme základní platební účet, můžeme k němu poskytnout jen jednu debetní kartu. K jedné rámcové smlouvě pro podnikatele je možné vydat až 20 karet, přičemž jedna osoba smí mít maximálně 10 karet. Platební nálepky k rámcové smlouvě pro podnikatele nevydáváme.

10. Novou, obnovenou nebo náhradní kartu Vám v závislosti na tom, ke které rámcové smlouvě Vám kartu vydáváme, posíláme poštou na korespondenční adresu evidovanou k Vaší rámcové smlouvě nebo rámcové smlouvě pro podnikatele. Vaši první kartu, o kterou požádáte spolu s rámcovou smlouvou, nebo náhradní kartu můžeme poslat i na jinou adresu, kterou uvedete v žádosti. Vašemu disponentovi nebo držiteli zasíláme novou a náhradní kartu na korespondenční nebo jinou adresu, kterou uvedete v žádosti o kartu. Obnovenou kartu pak Vašemu disponentovi nebo držiteli posíláme vždy na korespondenční adresu, kterou u něj evidujeme.

11. Ještě než od nás plastovou kartu dostanete, můžete si u ní díky digitalizaci aktivovat platby mobilem v platební aplikaci, u které to umožňujeme. Při vydání virtuální karty si můžete platby mobilem aktivovat, jakmile kartu uvidíte ve svém mobilním bankovnictví. Od okamžiku digitalizace Vám karta bude fungovat pro placení přímo mobilním telefonem nebo chytrými hodinkami s podporou platebních aplikací na bezkontaktních terminálech. Jen je dobré vědět, že během našich servisních odstávek zaplatíte mobilem a budete moci změnit limity karty zpravidla teprve následující pracovní den po aktivaci karty.

12. Pokud Vám plastová platební karta nepřijde do 14 dnů od nabytí účinnosti rámcové smlouvy, rámcové smlouvy pro podnikatele nebo dodatku, na základě kterého Vám kartu vydáváme, dejte nám o tom ihned vědět. Ozvěte se nám také tehdy, když od nás před koncem platnosti původní karty nedostanete obnovenou kartu.

13. Plastovou platební kartu musíte bezprostředně po jejím obdržení podepsat na podpisový proužek. Podpis na podpisovém proužku musí být vidět po celou dobu platnosti karty.

14. Plastovou kartu aktivujete podle pokynů, které Vám spolu s ní pošleme. Aktivací potvrzujete její převzetí. Před aktivací nemůžete kartu používat.

15. Karta je naším majetkem a není přenosná na nikoho jiného. Za určitých okolností, třeba při ukončení rámcové smlouvy, rámcové smlouvy pro podnikatele nebo dodatku pro karty, máme proto právo žádat její vrácení.

Držitel

1. Debetní kartu poskytneme držiteli poté, co podle obchodních podmínek nebo obchodních podmínek pro podnikatele nabude účinnosti dodatek, kterým necháváte kartu pro držitele vydat.

2. Vaší povinností je zajistit, aby byl každý Váš držitel vždy řádně seznámen s obchodními podmínkami, obchodními podmínkami pro podnikatele a s podmínkami pro používání karet i s jejich následnými změnami. Držitel převzetím karty a její aktivací potvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil a zavazuje se je dodržovat. To platí i tehdy, když mu kartu aktivujete Vy jako klient. Držitel má povinnost přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých bezpečnostních prvků a povinnost oznámit nám bez zbytečného odkladu ztrátu, odcizení, zneužití nebo nepotvrzené použití karty.

3. Odpovídáte za plnění povinností držitele a dohodli jsme se, že se zavazujete uhradit veškerou škodu, která nám vznikne, když držitel tyto povinnosti poruší. Stejně tak odpovídáte za to, že bude v zařízení držitele vždy nastaven jeho skutečný věk a že při digitalizaci karty držitel uvede pravdivé informace.

PIN

1. PIN Vaší plastové karty nebo nálepky Vám ukážeme ve Vašem internetovém nebo mobilním bankovnictví.
2. Při ukázání PINu musíte zajistit, aby ho nikdo jiný neviděl, a používat při tom počítač nebo mobilní telefon s dostatečnou mírou zabezpečení. Pro zajištění bezpečného zobrazení PINu v internetovém bankovnictví doporučujeme:
   a. nepoužívejte neznámý počítač (například v internetových kavárnách, ve škole, v zaměstnání),
   b. zajistěte, aby měl počítač aktualizovaný operační systém (včetně instalovaných opravných balíčků), antivirový software, nástroje pro detekci a odstranění škodlivého softwaru a trvale zapnutý firewall,
   c. zajistěte, aby měl počítač aktuální verzi internetového prohlížeče (nikoliv však testovací, uváděnou často jako beta verze) a v okamžiku zobrazování PINu neměl v prohlížeči aktivovanou jinou záložku nebo jiné okno než internetové bankovnictví a neměl v prohlížeči zapnuté ukládání historie prohlížení. Jestliže je ukládání historie zapnuté, a přesto PIN zobrazíte, po ukončení práce v internetovém bankovnictví je potřeba historii z prohlížeče smazat.
3. Pro zajištění bezpečného zobrazení PINu v mobilním bankovnictví je nezbytné chránit svoje bezpečnostní údaje pro vstup do mobilního bankovnictví.
4. PIN posíláme poštou jen držiteli, který nemá přístup do internetového bankovnictví (není disponentem nebo klientem). Když posíláme PIN k nově vydávané kartě, použijeme stejnou adresu jako pro zaslání karty. V jiných případech posíláme PIN na korespondenční adresu. K obnovené kartě PIN poštou neposíláme, protože pro ni platí PIN původní karty.
5. PIN si můžete kdykoliv změnit v našem bankomatu nebo v bankomatu jiné banky, pokud to umí. PIN platební nálepky změníte jen v našem bankomatu. Můžete to ale udělat zpravidla nejdříve ve 12 hodin pracovního dne po dni, ve kterém kartu aktivujete. A když už se pro změnu rozhodnete, zvolte si takové číslo, které nikdo snadno neuhodne. Nový PIN můžete ve svém internetovém nebo mobilním bankovnictví vidět následující pracovní den po dni, kdy byl změněn, a to od 10 hodin.
6. Za stejných podmínek jako PIN si můžete v mobilním bankovnictví nechat ukázat i číslo debetní karty, dobu její platnosti a kód CVC2.

Potvrzování transakcí kartou

1. Při používání karty dáváte s platební transakcí souhlas, jakmile použití karty potvrdíte. Potvrzením použití karty platební transakci schválíte a stává se tak autorizovanou.
2. Při placení kartou na internetu potvrzujete platební transakci zadáním čísla karty, data, dokdy karta platí, případně jména držitele karty a kódu CVC2.
3. Pokud Vás o to požádáme, je potřeba platbu kartou na internetu potvrdit za použití takzvaného silného ověření. Obchodníci, u kterých musíte platební transakci potvrdit, mají obvykle na stránce určené pro placení umístěno logo Mastercard ID Check™ nebo Mastercard® SecureCode™. Pokud nebude možné u platby uplatnit silné ověření a my na jeho použití trváme, máme právo transakci neprovést.
4. V případě potvrzování silným ověřením potvrdíte platbu kartou na internetu pomocí naší mobilní aplikace propojené s rámcovou smlouvou nebo rámcovou smlouvou pro podnikatele. Učiníte tak zadáním hesla do mobilní

Air Bank a.s. / Evropská 2690/17 / 160 00 Praha 6 / IČO 29045371
Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

aplikace nebo pomocí biometrie zpracovávané zařízením s mobilní aplikací – například otiskem prstu nebo snímáním Vašeho obličeje.

5. Pokud jste při placení kartou na internetu se svou mobilní aplikací mimo internetové připojení, potvrzení se silným ověřením provedete zadáním kódu vytvořeného v mobilní aplikaci. Ten získáte po předchozím zadání hesla do mobilní aplikace a nasnímání QR kódu.
6. Jestliže nemáte nastavené potvrzování operací prostřednictvím mobilní aplikace, potvrdíte platbu kartou na internetu se silným ověřením zadáním kombinace hesla do internetového bankovnictví a potvrzovacího kódu. Kód Vám v tomto případě pošleme SMS zprávou na telefonní číslo, které máte sjednané pro potvrzování operací.
7. Z bezpečnostních důvodů můžeme omezit zobrazení PINu a dalších bezpečnostních prvků v mobilním bankovnictví nebo digitalizaci karty, tedy její nahrání do mobilního telefonu.
8. Může se stát, že pro potvrzení platby Vás požádáme pouze o zadání výše uvedeného potvrzovacího kódu zaslaného SMS zprávou.
9. Při použití karty na terminálu u obchodníka nebo v bankomatu potvrdíte platbu zadáním PINu, podpisem, heslem do mobilní aplikace nebo biometrií, pokud jsou vyžadovány.
10. Pokud využíváte placení mobilem pomocí platební aplikace s digitalizovanou debetní kartou, potvrzujete platební transakci přiložením aktivovaného nebo odemčeného zařízení s platební aplikací k terminálu obchodníka nebo ke čtečce bankomatu a zadáním PINu. K odemčení zařízení s platební aplikací může dojít pomocí Vaší biometrie, to znamená třeba otiskem Vašeho prstu nebo snímáním Vašeho obličeje, případně zadáním správného kódu nebo kombinace spojovaných bodů.
11. Při placení mobilem na internetu potvrzujete platební transakci pomocí své biometrie, zadáním kódu, hesla nebo kombinace spojovaných bodů – podle toho, jaké způsoby potvrzení máte pro platební aplikaci nastavené.
12. Stejným způsobem, jakým potvrzujete platby kartou, můžete obchodníkovi udělit i dopředný souhlas s tím, aby po Vašem zadání údajů o kartě obchodník formou jím iniciovaných karetních transakcí strhával z Vašeho účtu, ke kterému je debetní karta vydána, pravidelné budoucí platby.
13. Výběr nebo vklad prostřednictvím bankomatu potvrzujete pomocí vložení karty do bankomatu nebo přiblížením karty ke čtečce bankomatu a zadáním PINu.

Platnost a automatická obnova karty

1. Vaše karta je platná do konce měsíce, který je na ní uveden. Přibližně měsíc před koncem platnosti původní karty Vám pošleme obnovenou kartu, která bude mít vlastnosti a nastavení původní karty. Bude ale mít jiný kód CVC2 a v některých případech i nové číslo. Obnovenou kartu Vám pošleme, i když je ta stávající právě zamknutá. Pamatujte, že obnovená karta zamčená nebude. U některých internetových obchodníků Vám nová karta bude fungovat, i když u nich máte uloženou starou kartu. Stejně tak pokud máte na původní kartě nastavené placení mobilem, budete moci platit mobilem i s obnovenou kartou.
2. Automatické vydání obnovené karty můžete odvolat nebo můžete změnit adresu, na kterou Vám obnovenou kartu pošleme. Jakmile Vám to umožníme, můžete si vybrat, jestli chcete při obnově změnit kartu z plastové na virtuální nebo opačně. Pamatujte ale, že když při obnově karty měníte virtuální kartu na plastovou, můžeme Vám účtovat poplatek podle ceníku nebo ceníku pro podnikatele. Uvedené změny můžete provést nejpozději 15. den měsíce před měsícem, ve kterém končí platnost původní karty. Po tomto datu si už ani nemůžete na své původní kartě změnit PIN.
3. Pokud 20. den předposledního měsíce platnosti původní karty zjistíme, že kartu během předchozích 12 měsíců nikdo nepoužil, máme právo ji neobnovit. Pokud ve stejný den zjistíme, že plastová karta nebyla v předchozích

12 měsících ani jednou použita k placení a používáte ji pouze k placení mobilem nebo na internetu, můžeme Vám ji při obnově vydat jako kartu virtuální.

4. Aby Vám obnovená karta začala sloužit, musíte ji aktivovat. To můžete udělat hned, jak ji dostanete. Jakmile si kartu aktivujete, starou kartu Vám automaticky zrušíme.

Náhrada jednoho typu karty jiným

Z důvodu ukončení vydávání určitého typu karty, rozšíření funkcí karty nebo nahrazení jednoho typu karty jiným máme právo vydat Vám obnovenou kartu jiného typu. O této změně Vám dáme vědět nejméně dva měsíce předem. Náš návrh můžete odmítnout. Důležité je, aby k tomu došlo do data, které Vám sdělíme, jinak budeme mít za to, že se změnou souhlasíte.

Náhradní karta

1. Když stav plastové karty nedovoluje její používání, například když byla karta zrušena, zničena, ztracena nebo odcizena, můžete požádat o poskytnutí náhradní karty. Žádost o poskytnutí náhradní karty můžete vyřídit především v internetovém nebo mobilním bankovnictví nebo na naší pobočce. Pro virtuální karty možnost vydání náhradní nenabízíme.

2. Náhradní karta bude mít jiné číslo, platnost a kód CVC2, ale stejný PIN. Pokud nám to technické řešení umožňuje, platby mobilem Vám u nové karty ponecháme zapnuté, jinak si je budete muset znovu zapnout. Když se na tom spolu domluvíme, můžeme Vám kartu poslat i do zahraničí. V takovém případě můžeme poplatek za poskytnutí náhradní debetní karty zvýšit o náklady, které nám vznikly doručením karty do ciziny.

3. Pokud jsme museli Vaši kartu zrušit kvůli ztrátě, krádeži nebo zneužití a Vy si požádáte o náhradní, můžeme po Vás chtít nahradit náklady, které nám s vydáním nové debetní karty vznikly.

4. Náhradní kartu Vám můžeme vydat i bez Vaší žádosti. Uděláme to ale jen tehdy, když Vám na kartě zablokujeme platby na internetu nebo kartu předtím sami zablokujeme nebo zrušíme, a to vše kvůli podezření, že by mohlo dojít k jejímu zneužití. Třeba když dojde k úniku informací z e-shopů nebo zaznamenáme pokus o zneužití karty. V takových případech Vám náhradní kartu samozřejmě vydáme vždycky zdarma.

5. Jestliže je původní karta aktivní, zůstává v tomto stavu až do té doby, než aktivujete náhradní kartu, a teprve pak ji zrušíme. Pokud původní karta není aktivní, s okamžitou platností ji zrušíme, jakmile dokončíte žádost o poskytnutí náhradní debetní karty.

Zvláštní ustanovení k Zahraniční kartě

1. Pokud to umožníme a je Vám alespoň 18 let, můžeme Vám na základě Vaší žádosti vydat k Vašemu běžnému účtu v korunách Zahraniční kartu. Zahraniční kartu nevydáme Vašemu disponentovi ani držiteli.

2. Zahraniční kartu vydáváme jako plastovou debetní kartu, její vydání je zpoplatněno dle našeho ceníku a nelze ji vydat jako virtuální.

3. Při platbě Zahraniční kartou Vám po provedení převodu měny u nás vrátíme po zaúčtování transakce část peněz zpět. Půjde o rozdíl mezi výší zaúčtované transakce s použitím kurzu pro měnu transakce uvedeného v našem kurzovním lístku a výší transakce s použitím kurzu pro stejnou měnu uvedeného v našem kurzovním lístku pro Zahraniční kartu. Pro výpočet výše transakce použijeme pravidla pro převod měny uvedené v těchto podmínkách.

4. Peníze dle předchozího bodu za transakce uskutečněné všemi Vašimi Zahraničními kartami v jednom kalendářním měsíci Vám připíšeme na Váš účet vždy do 10. dne následujícího kalendářního měsíce. Pokud Vám vracíme odměny v rámci našich Odměn za placení nebo Výhod za věrnost, můžeme Vám peníze zpět za transakce Vašimi Zahraničními kartami poslat společně s nimi. Transakci označíme jako „odměnu“.

5. Při výběru hotovosti Zahraniční kartou Vám dále vrátíme poplatek za jednotlivé výběry hotovosti z bankomatu nebo na pobočce cizí banky nebo ve směnárně provedený mimo Českou republiku. Uplatňujeme přitom princip rozumného využívání tak, jak ho popisují naše obchodní podmínky.
6. Za Zahraniční kartu nám náleží poplatek nazvaný „Zahraniční karta“, hrazený měsíčně dle aktuálního ceníku. Nárok na poplatek vzniká bez ohledu na to, jak dlouho máte Zahraniční kartu v daném měsíci vydanou, jak a zda ji využíváte nebo že ji nemůžete využívat například s ohledem na její blokaci nebo zrušení. Poplatek za Zahraniční kartu Vám můžeme vrátit v případě, pokud tak stanovíme, a za podmínek naší marketingové akce Výhody za věrnost.
7. Poplatek za Zahraniční kartu je v měsíci účtován vždy pouze jednou bez ohledu na počet Zahraničních karet, které máte vydané.
8. Pokud tato kapitola neupravuje jinak, platí pro Zahraniční kartu ustanovení těchto podmínek spolu s ustanoveními další smluvní dokumentace.

Kód pro vklad a výběr

1. Pokud s námi máte uzavřenou rámcovou smlouvu, můžete na našich pobočkách požádat o vydání kódu pro vklad a výběr. A to i když jste na některém ze svých účtů v minusu. Při žádosti od Vás můžeme chtít vědět důvod nebo účel využití kódu pro vklad a výběr.
2. Kód pro vklad a výběr vydáváme pouze k běžnému účtu v českých korunách. Prostřednictvím našich bankomatů s ním můžete vybírat hotovost z účtu, ke kterému jsme kód vydali, nebo vkládat peníze na libovolný účet v Air Bank.
3. Kód pro vklad a výběr je devítimístné číslo, které obdržíte prostřednictvím SMS. Kód neaktivujete, ale aby šel použít, musíte obdržet PIN. Ten si zobrazíte stejným způsobem, který popisuje kapitola PIN těchto podmínek. Kód pro vklad a výběr v našem bankomatu použijete stejně jako kartu, pouze místo vložení karty stisknete „Kód pro vklad a výběr“ a zadáte jeho číslo.
4. Limity kódu pro vklad a výběr najdete v následující tabulce.

Tabulka 1: Limity kódu pro vklad a výběr

	Měna účtu CZK
Výběr hotovosti z bankomatů Air Bank	1 000 000
Vklad hotovosti do bankomatu Air Bank	600 000

5. Platnost a počet použití kódu pro vklad a výběr uvádíme v dodatku k rámcové smlouvě nebo rámcové smlouvě pro podnikatele, kterým tuto službu zakládáme. Po vyčerpání počtu použití nebo po skončení platnosti kód zrušíme, a to i v případě, že ho nepoužijete.
6. Když číslo platného kódu pro vklad a výběr ztratíte, můžete nás požádat, abychom Vám ho poslali znovu. Po zrušení kódu Vám můžeme vydat nový, samozřejmě pokud stále splňujete podmínky pro jeho vydání.
7. Kód pro vklad a výběr vydáváme pouze Vám, nikoliv držiteli, který není naším klientem, a jen Vy ho můžete používat. Aktivní, to znamená nezrušený kód můžete mít v jeden okamžik pouze jeden.
8. Pokud potřebujete vybrat více než 500 000 Kč, je potřeba zavolat aspoň dva pracovní dny předem na naše Kontaktní centrum a dohodnout výběr na vybrané pobočce.
9. Pokud tento článek neuvádí něco jiného, vztahují se na kód pro vklad a výběr přiměřeným způsobem ustanovení týkající se debetní karty.

Limity pro používání karet

1. Kartu můžete používat v rámci limitů. Najdete je ve svém internetovém nebo mobilním bankovnictví a v dopise, který Vám posíláme spolu s kartou. Tyto limity určují nejvyšší celkovou výši peněz, které můžete v jednom kalendářním týdnu pomocí karty zaplatit nebo vybrat v hotovosti. Při prvním vydání karty nastavujeme na kartě základní limity takto:

Tabulka 2: Základní limity pro používání karet

	Měna účtu CZK	Měna účtu EUR	Měna účtu USD
Výběr hotovosti	50 000	2 000	3 000
Platby u obchodníka	100 000	4 000	5 500
Platby na internetu	20 000	800	1 000

2. Jako klient můžete limity všech karet měnit od nuly až do námi stanoveného maxima, a to dočasně nebo trvale. Disponent může u svých karet snižovat trvalé limity. Dočasné limity může měnit jen do výše nastavené majitelem. Dočasný limit je platný do 24 hodin posledního dne kalendářního týdne, ve kterém k jeho změně došlo. Po tomto okamžiku se výše limitu automaticky vrací na aktuálně nastavenou hodnotu trvalého limitu.
3. Do limitu pro placení na internetu se započítávají i některé platební transakce mimo internet. Jde například o poštovní a telefonické objednávky nebo o ruční zadání čísla karty do terminálu, tedy o platební transakce, které se obejdou i bez Vaší přítomnosti. Do limitu pro placení kartou, výběry hotovosti a vklad hotovosti se započítává i placení mobilem.
4. Když budeme mít podezření, že by Vaši kartu někdo mohl zneužít, můžeme kvůli bezpečnosti Vašich peněz snížit limit pro platby na internetu nebo možnost platit kartou na internetu zablokovat. O takové blokaci Vám dáme co nejdříve vědět a bude platit zpravidla až do zrušení karty.
5. Limit pro placení kartou se vztahuje i na částku vyplácenou pomocí služby CashBack.
6. Limity pro vklad peněz do bankomatu najdete v následující tabulce. Při vkladu přes sdílené bankomaty se limity mohou lišit.

Tabulka 3: Denní limit pro vklad peněz kartou

Vklad peněz do našeho bankomatu	Měna účtu CZK	Měna účtu EUR	Měna účtu USD
Denní limit	600 000	25 000	30 000

7. Když nebudeme moci z technických důvodů použít základní nebo Vámi nastavené limity, vyhrazujeme si právo použít limity interní, které mohou být odlišné.

Blokace peněz při použití karty

1. O některých platbách nám obchodník v okamžiku provedení nemusí dát vědět. Takové (offline) platby předem neschvalujeme a zaúčtujeme je, jakmile nám je obchodník pošle k zaúčtování.
2. Pokud placení, výběr hotovosti nebo výplatu peněz pomocí karty schválíme, blokujeme na Vašem účtu potřebnou částku. Peníze blokujeme do okamžiku, kdy je zaúčtujeme, nejdéle ale 30 dnů. Každá blokace snižuje výši dostupného zůstatku na účtu. Když je měna platební transakce jiná než měna účtu, blokujeme částku ve výši, jakou uvádějí pravidla pro převod měn v článku Převádění měn při použití karty, který najdete níže.

Air Bank a.s. / Evropská 2690/17 / 160 00 Praha 6 / IČO 29045371
Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

3. Blokaci částky při placení kartou může obchodník v některých případech provést před provedením platební transakce, například při objednávce budoucího ubytování. Blokace peněz proběhne už při objednávce a blokovaná částka nemusí odpovídat skutečné částce, která bude nakonec zúčtována. V takovém případě nám musíte dát souhlas k blokované částce. Jakmile se dozvíme přesnou částku související platební transakce, nejpozději však ihned po přijetí platebního příkazu k související platební transakci, blokaci zrušíme.

4. Protože platební transakce kartou zúčtováváme na základě výzvy někoho jiného, většinou banky obchodníka, může se stát, že k zúčtování dojde až po vypršení platnosti blokace.

Výběr hotovosti z bankomatu a vklad do bankomatu

1. Výběr hotovosti proběhne vždy v měně, kterou bankomat vydává. Nezaručujeme Vám výplatu celé požadované částky pouze jedním výběrem z bankomatu. V případě technických problémů, z důvodu technického omezení nebo tehdy, když je taková výplata v rozporu s platnými právními předpisy, Vám výdej peněz nemůžeme zaručit vůbec. Tento bod se přiměřeně vztahuje také na vklad peněz a výběr hotovosti na přepážce.

2. Pokud vybíráte z bankomatu jiné společnosti, zpravidla v zahraničí, může Vám jeho provozovatel účtovat poplatek za využití bankomatu. Tento poplatek nehradíte nám, neurčujeme jeho výši ani ho nedokážeme ovlivnit.

3. Prostřednictvím některých našich bankomatů můžete pomocí karty vložit peníze na kterýkoliv námi vedený účet. Na námi vedený účet, ke kterému je použitá karta vydaná, můžete peníze vložit i prostřednictvím sdílených bankomatů. Vkládat můžete pouze platné bankovky v českých korunách, v hodnotách, které bankomat přijímá, a v kvalitě, která bankomatu dovolí peníze poznat.

4. Výběr nebo vklad hotovosti z bankomatu proběhne po vložení karty do bankomatu nebo přiblížením karty nebo zařízení s digitalizovanou kartou a platební aplikací ke čtečce bezkontaktního bankomatu a zadání PINu.

5. V případě podezření na přijetí nepravých bankovek může bankomat peníze zadržet. Tyto bankovky pak předáme my nebo provozovatel bankomatu k přezkoumání. Částku odpovídající hodnotě zadržených podezřelých bankovek připíšeme na Vámi uvedený účet, ale tuto částku Vám až do skončení přezkoumání zablokujeme.

6. V případě, že se po blokaci ukáže, že byly všechny nebo jen část bankovek skutečně padělané, blokovanou částku, případně její část, Vám z účtu odepíšeme. V opačném případě blokaci zrušíme. O vložení peněz do bankomatu, včetně případného zadržení bankovek, Vám vždy vystavíme potvrzení.

7. Váš vklad zaúčtujeme hned, jen když náhodou dojde k odstávce nebo výpadku našich systémů, zvládneme to obvykle až následující den.

8. Na našem webu najdete seznam zemí, ve kterých hrozí vysoké riziko zneužití karty. V těchto zemích Vám můžeme kvůli ochraně Vašich peněz výběry z bankomatů zamítnout. O důvodu zamítnutí Vám dáme vědět poté, co se peníze v některé z rizikových zemí pokusíte vybrat. Pokud nám před cestou do takovéto země nebo z takového místa zavoláte, výběry z bankomatů Vám obratem umožníme.

9. V případě zadržení karty z technických důvodů nebo z důvodu Vaší chybné manipulace s bankomatem volejte co nejdříve +420 515 202 202 nebo +420 547 134 134 a postupujte podle pokynů asistenta Kontaktního centra. V každém případě kartu zamkněte.

Výběr hotovosti na přepážkách bank a směnáren

1. Kartou můžete vybírat peníze v bankách a směnárnách, které tuto službu poskytují. Služba se obvykle nazývá Cash Advance a výplatní místo je označené logem Mastercard®. Provozovatel obchodního místa Vám může za výplatu peněz účtovat poplatek.

Air Bank a.s. / Evropská 2690/17 / 160 00 Praha 6 / IČO 29045371
Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

2. Při výplatě obsluha zpravidla ověří Vaši totožnost. My pak stejně jako při výběru z bankomatu výplatu schválíme, pokud máte na účtu dostatečný zůstatek a pokud částka nepřekračuje Váš limit pro výběr peněz.

Placení kartou v obchodě nebo na internetu

1. Obchodník Vás může při platbě kartou požádat o předložení dokladu totožnosti. Když ho nepředložíte nebo má obchodník odůvodněné pochybnosti o Vaší totožnosti, má právo provedení Vámi požadované platební transakce odmítnout a kartu zadržet.
2. Neodpovídáme Vám za případnou újmu způsobenou tím, že obchodník odmítne přijmout kartu k provedení platební transakce nebo k vrácení peněz. Stejně tak neodpovídáme za újmu, která Vám vznikne odmítnutím platební transakce kvůli překročení limitů, nedostatečnému zůstatku pro použití karty nebo blokaci karty.
3. Službu CashBack Vám v České republice na vyžádání poskytují obchodníci označení značkou „CashBack". Poskytování této služby se řídí pravidly konkrétního obchodníka.
4. Neodpovídáme za vady zboží nebo služeb zaplacených kartou. Tyto reklamace a stížnosti uplatňujte v místě nákupu. Obchodník může při uznané reklamaci zboží nebo služeb částku k vrácení poslat na účet, ze kterého platební transakce kartou proběhla.
5. Kvůli Vaší bezpečnosti můžeme platbu kartou zamítnout, pokud máme podezření, že došlo ke zneužití karty. Neodpovídáme za případnou újmu, která Vám zamítnutím platby může vzniknout.

Bezkontaktní platební transakce

1. Na místech vybavených bezkontaktními platebními terminály můžete platit bezkontaktní kartou nebo mobilem pouhým přiblížením ke čtecímu zařízení.
2. I při bezkontaktní platební transakci kartou nebo nálepkou Vás můžeme požádat o potvrzení platby zadáním PINu. V České republice obvykle nemusíte zadávat PIN, pokud je hodnota platební transakce nižší než 500 Kč, ale PIN můžeme požadovat i při nižších platbách. V cizině se mohou tyto hodnoty lišit i měnit.
3. Systémové nastavení některých terminálů nemusí požadavek na zadání PINu zpracovat a terminály transakci zamítnou. V takovém případě je potřeba kartu použít kontaktně.

Zrušení karty a zrušení práva držitele

1. Zrušit můžete kteroukoliv debetní kartu poskytnutou k Vašemu účtu.
2. Držitel může zrušit jím přijaté zmocnění používat karty k Vašim účtům a tím automaticky zruší všechny debetní karty, které jsme mu poskytli. Zmocnění zruší tak, že nám doručí vyplněný formulář Odvolání souhlasu se zmocněním držitele, který je k dispozici na našich internetových stránkách. Po úspěšném ověření držitele prostřednictvím telefonního bankovnictví zrušíme všechny držitelovy debetní karty poskytnuté k Vašim účtům.
3. Pokud držitel ukončuje používání pouze jedné konkrétní karty, provede to jejím zablokováním. Kartu následně zrušíme.
4. Při zrušení účtu automaticky zrušíme všechny debetní karty, které byly k tomuto účtu poskytnuty.
5. Vždy zrušíme karty vydané k podnikatelskému účtu pro oprávněnou osobu, které z důvodu zániku oprávnění zastupovat právnickou osobu zaniklo v souladu s obchodními podmínkami pro podnikatele i oprávnění nakládat s podnikatelskými účty.
6. Máme právo zrušit držiteli oprávnění používat karty. Tato situace může nastat v případě, že Vy nebo držitel porušíte platné právní předpisy nebo smluvní podmínky. Oprávnění držitele používat karty rušíme zejména tehdy, když 3 měsíce nemá vydanou žádnou kartu.

Air Bank a.s. / Evropská 2690/17 / 160 00 Praha 6 / IČO 29045371
Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

7. Máme právo zrušit kartu, kterou neaktivujete do 90 kalendářních dnů od data počátku platnosti karty nebo ode dne, kdy Vám kartu pošleme (platí pozdější z těchto termínů). Dále máme právo zrušit kartu, kterou jste od začátku platnosti po dobu 12 měsíců ani jednou nepoužili. Také zrušíme kartu, kterou Vám někdo ukradl nebo kterou Vám zadržel bankomat a stejně tak i kartu, u které reklamujete nepotvrzenou platbu, a konečně i kartu, kterou 90 dnů blokujeme kvůli podezření, že ji někdo zneužil.
8. Kartu, u které máme podezření, že ji někdo zneužil nebo by k tomu mohlo dojít, smíme zrušit i bez její předchozí blokace. V případě, že máme podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Vaší karty, dáme Vám o tom vědět způsobem, na kterém jsme se v obchodních podmínkách, případně obchodních podmínkách pro podnikatele, domluvili.
9. V případě zrušení karty je Vaší povinností zajistit její znehodnocení přestřižením magnetického proužku a čipu. Takto znehodnocenou kartu nám můžete odevzdat na naší pobočce.
10. Když zrušíte držitele, nezapomeňte znehodnotit kartu, kterou používal.
11. Ukončení používání karty nebo její zrušení Vás nezbavují povinnosti vyrovnat všechny závazky plynoucí z poskytnutí a používání debetní karty, které vznikly před jejím zrušením nebo blokací.
12. Pokud Vám obchodník bude chtít vrátit peníze zpět na kartu, kterou jste u něj platili, připíšeme je na Váš účet, i když je karta už zrušená.

Pravidla a lhůty pro zúčtování plateb kartou

1. Na Váš běžný účet zúčtujeme všechny položky související s vydáním a používáním debetní karty nebo karet, které jsme k tomuto účtu poskytli. Máme právo také zúčtovat na Váš účet všechny náklady a prokázané škody, které nám v důsledku Vašeho porušení právních nebo smluvních povinností v souvislosti s poskytnutou debetní kartou vznikly, a to včetně porušení povinností držitelem.
2. Každé použití karty zúčtováváme na Váš účet obvykle v průběhu jednoho (1) až čtyřiceti pěti (45) dní ode dne, kdy byla karta použita. Děláme to vždy v souladu s pravidly karetních společností. Tyto termíny závisí na tom, jestli kartou platíte, vybíráte s ní hotovost z bankomatu, nebo do něj peníze vkládáte. Svou roli hraje také lhůta, která je ke zpracování platební transakce určená. Platby kartou účtujeme jednotlivě a informujeme Vás o nich ve výpisu z účtu.

Převádění měny při použití karty

1. Platby kartou zúčtujeme v měně, ve které je účet veden.
2. Platbu kartou, která proběhne ve stejné měně, jako je měna účtu, zaúčtujeme na účet ve výši, v jaké byla provedena.
3. Kartou můžete samozřejmě provést i platební transakci v jiné měně, než je měna Vašeho účtu.
4. Pokud platbu kartou provedete v měně, která je na našem kurzovním lístku, po schválení transakce přepočítáme její částku v jiné měně na měnu Vašeho účtu pomocí našeho kurzovního lístku, částku na účtu zablokujeme a při zaúčtování transakce použijeme tentýž přepočet na měnu Vašeho účtu.
5. Pokud platbu kartou provedete v měně, která není na našem kurzovním lístku, karetní společnost částku transakce přepočítá vlastním kurzem na české koruny. Tuto částku na Vašem účtu zablokujeme, jestliže máte účet v českých korunách. Pokud ne, přepočteme ji na měnu Vašeho účtu podle našeho kurzovního lístku a poté zablokujeme. Při zaúčtování částku karetní společnost přepočítá vlastním kurzem na eura. Tuto částku na Váš účet zaúčtujeme, jestliže máte účet v eurech. Pokud ne, částku přepočteme na měnu Vašeho účtu podle našeho kurzovního lístku a poté zaúčtujeme. Zaúčtovaná částka se proto může od původně blokované částky lišit.

6. Pro zaúčtování platební transakce používáme kurz platný v okamžiku jejího schválení. U platební transakce, která se obejde bez schválení a u které neznáme přesný čas provedení, použijeme kurz z 12.00 hodin dne provedení transakce. Při použití kurzu postupujeme takto:
    a. U platby kartou provedené v cizí měně z účtu vedeného v českých korunách používáme při přepočtu na české koruny kurz deviza prodej.
    b. U platby kartou provedené v českých korunách z účtu vedeného v jiné měně používáme kurz deviza nákup pro měnu účtu.
    c. U vrácení peněz v cizí měně z předchozí karetní transakce, které došly na účet vedený v českých korunách, používáme při přepočtu na české koruny kurz deviza prodej, a to ve výši platné v době, kdy Vám obchodník vrátil peníze, bez ohledu na datum platby kartou.
    d. U vrácení peněz v českých korunách z předchozí karetní transakce, které došly na účet vedený v jiné měně, používáme kurz deviza nákup pro měnu účtu, a to ve výši platné v den, kdy Vám obchodník vrátil peníze, bez ohledu na datum platby kartou.
    e. Při vložení peněz na účet v cizí měně přepočteme částku vloženou v českých korunách na měnu účtu kurzem deviza prodej pro měnu účtu.
    f. U platby kartou provedené v jedné cizí měně používáme při přepočtu na jinou cizí měnu, ve které je veden účet, křížový kurz.
7. Jestliže obchodník nebo bankomat, který používá cizí měnu, převede svým kurzem částku na Vámi zvolenou měnu, tedy poskytne Vám službu dynamic currency conversion (DCC), budeme ji považovat za měnu, ve které platba, výběr hotovosti nebo výplata peněz proběhly. Podpisem účtenky nebo zadáním PINu přitom potvrzujete, že souhlasíte s převodem částky na Vámi zvolenou měnu, s použitým kurzem a konečnou částkou.
8. Děláme vše pro to, aby pro další použití karty byla informace o zůstatku, kterou získáte prostřednictvím bankomatů, přesná a aktuální. Může se ale stát, že nebude zahrnovat ty nejaktuálnější Vámi provedené platební transakce, výběry hotovosti nebo vklady.
9. U platby kartou provedené v cizí měně z účtu vedeného v českých korunách Vám ukážeme procentní přirážku vzniklou při přepočtu měny u nás proti směnnému kurzu Evropské centrální banky. Uděláme to vždy, když platíte v cizí měně členského státu EU, státu EHP nebo Švýcarska. Výpočet procentní přirážky provádíme ve vztahu ke kurzu ECB, který platí v okamžiku poslední změny našeho kurzovního lístku. Přirážky najdete v kurzovním lístku na našich internetových stránkách a naší mobilní aplikaci. U transakcí s přepočtem měny, u kterých to vyžaduje zákon, Vám o použitém kurzu i přirážce můžeme dát vědět prostřednictvím oznámení z mobilní aplikace. Pro informování můžeme využít i jiný vhodný způsob, například SMS nebo mail.

Informace o použití karty

1. O každém použití karty Vás informujeme v internetovém a mobilním bankovnictví a v měsíčních výpisech z účtu zasílaných postupem dle podmínek platebního styku a obchodních podmínek pro podnikatele. Ve výpisu uvádíme všechny platební transakce, výběry hotovosti, vklady i výplaty peněz spadající datem svého zúčtování, nikoliv datem vzniku**,** do příslušného účetního období. Přehled v internetovém a mobilním bankovnictví zahrnuje i blokaci částek na základě schválení.
2. Informace o použití karty obsahuje datum provedení a datum zaúčtování platební transakce, výplaty, výběru hotovosti nebo vkladu peněz. Dále v ní najdete místo provedení, identifikaci karty, částku v původní měně (je-li jiná než měna účtu), částku v měně účtu a výsledný efektivní směnný kurz vypočítaný jako podíl hodnoty konečné částky v měně účtu a částky v původní měně.

Ochrana bezpečnostních údajů a karty

1. Vaší povinností je jednat tak, aby nedošlo k odcizení, ztrátě a zneužití karty neoprávněnými osobami. Zejména nesmíte provádět digitalizaci karty do jiného než svého zařízení nebo ji potvrzovat v případě, kdy jste ji sami nepožadovali provést. Rovněž máte povinnost kartu chránit před magnetickým, mechanickým i tepelným poškozením. Při placení mobilem prostřednictvím platební aplikace je potřeba stejným způsobem chránit také zařízení, ve kterém máte digitalizovanou platební kartu, neboť jde rovněž o platební prostředek.
2. Svůj PIN nebo jiný bezpečnostní kód, například CVC2, musíte uchovávat v tajnosti. To platí při jejich používání, změně i zobrazení v bankovnictví. Vyvarujte se jejich zaznamenávání ve snadno rozeznatelné podobě na samotnou kartu nebo jiný předmět, který uchováváte nebo nosíte společně s kartou. Stejná pravidla platí pro zabezpečení zařízení, ve kterém máte digitalizovanou platební kartu pro placení mobilem. Tímto zabezpečením může být Vaše biometrie uložená v tomto zařízení nebo kódy nebo kombinace znaků k jeho odemčení, které slouží k potvrzování plateb.
3. PIN nesmíte posílat mailem ani jinou formou elektronické komunikace (jako jsou například Skype, SMS nebo WhatsApp). Také ho nesmíte sdělovat telefonicky. My od Vás nikdy nebudeme vyžadovat sdělení PINu jinak než při potvrzení použití karty.

Zamknutí (blokace) karty klientem, držitelem nebo jinou osobou

1. V případě ztráty nebo odcizení karty nebo podezření na nepotvrzené použití karty nebo PINu (jinou osobou, než je oprávněný držitel karty) je Vaší povinností nás neprodleně informovat. Kartu musíte okamžitě zamknout. To můžete provést v internetovém nebo mobilním bankovnictví nebo telefonicky na čísle +420 547 134 134, které je v provozu nepřetržitě, nebo na naší pobočce.
2. Pokud nás o to požádáte, vydáme Vám v souvislosti se zamknutím kód zamknutí, který Vám po dobu 18 měsíců může sloužit jako důkaz o ohlášení výše uvedené skutečnosti.
3. Kód pro vklad a výběr nemůžete zamknout, můžete ho ale v internetovém bankovnictví zrušit.
4. Máte povinnost sdělit nám všechny informace o okolnostech ztráty, odcizení nebo o podezření na nepotvrzené použití karty nebo PINu. Pokud máte kartu u sebe, máte povinnost nám v případě podezření na nepotvrzené použití karty na naše vyžádání kartu neprodleně vrátit.
5. Kartu zamkneme bezprostředně poté, co jsme od Vás přijali oznámení o ztrátě nebo odcizení nebo podezření na nepotvrzené použití karty nebo PINu. Oznámení může kromě Vás podat i jiná osoba, například držitel, pokud nám k výše uvedeným okolnostem poskytne hodnověrné informace. O zamknutí karty Vám dáme neprodleně vědět.
6. Zamknout můžete kteroukoliv debetní kartu poskytnutou k Vašim účtům. Držitel, který není klientem, může zamknout pouze svoje karty, ledaže by postupoval podle předchozího bodu.
7. Následně po tom, co pominou důvody pro zamezení používání karty, Vám s ohledem na důvod zamknutí buď umožníme kartu opětovně používat, nebo Vám můžeme vydat kartu náhradní.
8. Pokud kteroukoliv kartu zamknete, protože ji nějakou dobu nechcete používat, můžete ji odemknout Vy, zatímco držitel může odemknout jen svoji kartu, a to i Vámi zamknutou. Po zamknutí z důvodu odcizení kartu odemknout nemůžete a my ji zrušíme.
9. Neneseme odpovědnost za případné škody, které Vám vzniknou v důsledku dočasného nebo trvalého zamknutí karty.
10. Kartu, která nám byla nahlášena jako odcizená nebo byla zrušena, nesmíte dále používat.

Air Bank a.s. / Evropská 2690/17 / 160 00 Praha 6 / IČO 29045371
Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

Blokace karty bankou

1. Kartu jsme z bezpečnostních důvodů oprávněni blokovat dočasně, popřípadě trvale i bez Vaší nebo držitelovy žádosti. Důvodem může být například podezření na nepotvrzené nebo podvodné použití karty. O této blokaci Vás budeme předem informovat. Pokud to nepůjde, dáme Vám vědět neprodleně po provedení této blokace.
2. Když to bude možné, můžeme na Vaši nebo držitelovu telefonickou žádost kartu dočasně a na nezbytný počet výběrů hotovosti odblokovat, abyste se jeden nebo druhý dostali ke svým penězům a netrpěli kvůli blokaci nouzí. Při využití našeho oprávnění blokovat kartu neodpovídáme za případné škody, které Vám v této souvislosti mohou vzniknout.

Reklamace

1. Oprávněnost zúčtovaných položek zkoumáme jen na základě Vámi podané reklamace nebo stížnosti. Reklamaci musíte podat hned, jakmile zjistíte, že došlo k nepotvrzené platební transakci. Reklamaci musí vždy podat držitel karty a postupujeme při ní podle našeho reklamačního řádu.
2. Reklamaci výběru hotovosti nebo vkladu provedených v našich bankomatech se pokusíme vyřešit co nejrychleji. Podle pravidel karetních společností může řešení reklamace použití karty jinde než v našich bankomatech trvat 45 až 90 dnů od data jejího doručení bance. V některých případech, například kvůli arbitrážnímu řízení, až 120 dnů.
3. Po nahlášení reklamace Vám můžeme u některých zaúčtovaných reklamovaných plateb uvolnit peníze blokované na Vašem běžném účtu nebo Vám tyto platby můžeme rovnou proplatit. Pokud Vám takto proplacenou reklamovanou platbu obchodník následně vrátí prostřednictvím karty zpátky na Váš účet, ponecháme si ji. Pokud u jakékoliv námi dříve proplacené platby zjistíme, že její proplacení je nebo bylo neoprávněné, můžeme Vám peníze opět zablokovat nebo si je strhnout zpět ze kteréhokoliv Vašeho účtu.
4. Pro podání reklamace spojené s použitím karty můžete využít formulář Reklamace použití karty, který máte k dispozici na našich internetových stránkách a pobočkách.
5. Pro určení Vaší odpovědnosti za vzniklou ztrátu při použití karty postupujeme podle Podmínek platebního styku, kapitoly Neautorizovaná a nesprávně provedená platební transakce.
6. Máme právo po Vás chtít spolupráci při řešení Vaší reklamace. Pokud s námi spolupracovat nebudete, nemusíme Vám vyhovět. A to ani přesto, že se budeme snažit s použitím podkladů, které máme k dispozici, vyřídit reklamaci ve Váš prospěch. Souhlasíte s tím, že není naší povinností obstarávat si podklady, ke kterým běžně nemáme přístup, třeba smlouvu mezi Vámi a obchodníkem.

Výklad pojmů

Všechny níže uvedené termíny mají v těchto podmínkách i při jednání s Vámi následující významy

Aktivní karta – karta, která je platná a aktivovaná a kterou můžete používat.

Bezkontaktní platební transakce – placení, výběr hotovosti z bankomatu nebo vklad do něj provedené přiložením karty nebo zařízení s funkcí NFC k terminálu, který umí bezkontaktní technologii Mastercard® PayPass™.

CashBack – výplata peněz obchodníkem v rámci platby kartou.

CVC2 – bezpečnostní kód, trojčíslí předtištěné na podpisovém proužku na zadní straně karty nebo vedle něj. Tento kód se používá při některých platbách kartou na internetu, zvyšuje bezpečnost plateb a slouží k Vaší dodatečné identifikaci.

Debetní karta – mezinárodní bezkontaktní platební karta poskytnutá k běžnému účtu nebo k podnikatelskému účtu. Pro označení debetní karty vydané k podnikatelskému účtu používáme pojem podnikatelská karta. Jakmile Vám to

umožníme, budete si moci vybrat, jestli chcete vydat klasickou, plastovou kartu pro placení na terminálu, nebo se bez plastové karty obejdete, protože chcete kartou platit jen mobilem a na internetu. Takové kartě říkáme karta virtuální. Vedle placení na internetu si ji můžete přidat do platebních aplikací v mobilech nebo hodinkách, aby bylo možné kartou platit v obchodech nebo vybírat a vkládat peníze pomocí bankomatu.

Digitalizace karty – aktivace karty pro placení mobilem za pomoci platební aplikace. Provádí se přidáním údajů o kartě do platební aplikace a potvrzením digitalizace.

Heslo do mobilní aplikace – heslo pro přihlášení do mobilní aplikace, kterým zároveň můžete v mobilní aplikaci potvrzovat platby a jiné operace.

Karetní společnost – Mastercard, případně jiná mezinárodní asociace nebo společnost, která nám poskytuje licenci pro vydávání a používání karet. S karetní společností spolupracujeme na zpracování plateb kartou. V případě prověřování plateb kartou jsme povinni řídit se pravidly karetní společnosti.

Karta – debetní karta nebo platební nálepka, kterou jsme Vám poskytli k běžnému účtu, nebo debetní karta poskytnutá k podnikatelskému účtu. Platební nálepku k podnikatelským účtům vydat nejde. V některých případech, například při výběrech hotovosti z bankomatů Air Bank, myslíme kartou i kód pro vklad a výběr.

Klient – Vy, tedy osoba, s níž jsme uzavřeli rámcovou smlouvu nebo rámcovou smlouvu pro podnikatele, a zároveň majitel účtů, ke kterým jsme poskytli nebo můžeme poskytnout debetní kartu. Držitelem karty být můžete, ale nemusíte. Pokud jste zároveň držitelem, používáme označení klient jen v případě, že by označení držitel nebylo dostatečně konkrétní.

Kód pro vklad a výběr – číselný kód, s nímž můžete vybírat a vkládat peníze pomocí našich bankomatů i bez použití karty.

Mastercard ID Check™ – známý také jako 3D Secure (starší označení Mastercard® SecureCode™) – služba, která zvyšuje Vaši bezpečnost při placení kartou na internetu. Platbu zpravidla musíte potvrdit pomocí naší aplikace nebo prostřednictvím zadání kombinace hesla do internetového bankovnictví a potvrzovacího kódu zaslaného na telefonní číslo sjednané pro potvrzování různých operací. Může se stát, že Vás požádáme pouze o potvrzení prostřednictvím zadání potvrzovacího kódu. Tento potvrzovací kód je bezpečnostním prvkem ve smyslu obchodních podmínek a obchodních podmínek pro podnikatele.

Obchodník – subjekt, který přijímá platební karty k úhradě za zboží nebo služby nebo k výplatě peněz, případně zaměstnanec tohoto subjektu.

Obnovená karta – karta, kterou Vám vydáme automaticky před uplynutím platnosti Vaší původní karty.

PIN (personal identification number) – číselný osobní identifikační kód, který slouží k identifikaci držitele karty. Podle našich obchodních podmínek a obchodních podmínek pro podnikatele je PIN bezpečnostní prvek. Při placení u obchodníka, vkladu do bankomatu nebo výběru hotovosti z bankomatu platební transakci zadáním PINu potvrzujete.

Placení mobilem – placení, vklady a výběry provedené kartou prostřednictvím telefonu s platební aplikací po digitalizaci karty neboli nahrání karty do telefonu. Použití telefonu se v historii úhrad zobrazuje jako použití plastové karty, u které máte placení mobilem zapnuté. Kde mluvíme o placení mobilem, myslíme tím i placení chytrými hodinkami s podporou platebních aplikací.

Platební aplikace – námi podporovaná aplikace třetí strany, která umožňuje využívat služeb placení mobilem, např. Apple Pay nebo Google Pay.

Platební nálepka – karta ve formě nálepky, takže si ji můžete nalepit na cokoliv, co při placení vytáhnete snadněji než klasickou platební kartu z peněženky. Placení nálepkou probíhá tak, že ji stačí přiblížit ke čtečce karet. Když to bankomat umí, můžete s ní také bezkontaktně vybírat hotovost z bankomatu nebo peníze do bankomatu vkládat.

Nemůžete jí platit na internetu. Platební nálepku nevydáváme k podnikatelským účtům sjednaným na základě rámcové smlouvy pro podnikatele.

Použití karty – platba kartou nebo placení mobilem, včetně placení v internetovém obchodě, vrácení peněz za zboží nebo službu, výběru hotovosti z bankomatu, vkladu do něj nebo výplaty peněz.

Schválení – naše odpověď na dotaz ohledně povolení provedení platební transakce nebo jiného použití karty.

Účet – námi vedený běžný účet nebo podnikatelský účet, ke kterému můžeme poskytnout debetní kartu.

Zůstatek pro použití karty – aktuální dostupný zůstatek na běžném účtu nebo podnikatelském účtu, který nebere ohled na limity karty.

Žádost – Vaše žádost o poskytnutí debetní karty.

Na závěr

1. Vzájemně jsme se dohodli, že máme právo podmínky pro používání karet měnit, a to pouze a v souladu se způsobem uvedeným v článku Změny rámcové smlouvy a smluvní dokumentace obchodních podmínek nebo obchodních podmínek pro podnikatele.
2. Tyto podmínky pro používání karet jsou účinné od 10. 9. 2025. Nová ustanovení, kterými Vám poskytujeme nové služby nebo funkcionality, mohou být účinná již před tímto datem. Konkrétně pak nová ustanovení o Zahraniční kartě jsou účinná od okamžiku, kdy Vám Zahraniční kartu na základě Vaší žádosti poprvé poskytneme.