

## Podmínky pro používání karet

### Jednou se možná všechny podmínky vejdou na jednu kartu

#### Jak se k Vám karta dostane a co s ní

Kartu Vám vydáme, pokud Vám už bylo 15 let a požádáte nás o ni. Pošleme Vám ji poštou na adresu, kterou jste nám sdělili. Uděláme to stejně i v případě, že Vám před skončením platnosti pošleme kartu novou. Kartou Vám kvůli Vaší bezpečnosti pošleme samozřejmě neaktivní. Musíte ji aktivovat podle pokynů, které Vám pošleme spolu s ní. Kartou si také prosím nezapomeňte podepsat. Někteří z nás už zažili, že jim v obchodě nepodepsanou kartu nechtěli přijmout. Mějte na paměti, že chránit kartu jako oko v hlavě patří mezi Vaše základní povinnosti.

#### Když máte kartu, můžete bezkontaktně platit i telefonem

Svůj telefon můžete snadno naučit bezkontaktně platit. Stačí, když kartu, kterou máte v přehledu karet, přidáte do platební aplikace, u které to umožňujeme. Od toho okamžiku můžete namísto plastové karty platit na bezkontaktních terminálech přímo telefonem. Pokud to Váš telefon umí, můžete platební transakce místo odemknutím telefonu potvrzovat biometrií s použitím Vašeho otisku prstu nebo snímání obličeje. V případě, že plastovou kartu zablokujete nebo zrušíte, současně u této karty vypnete i platby telefonem.

#### PIN

Protože je to pro Vás nejpohodlnější, vymysleli jsme, jak Vám PIN plastové karty bezpečně ukázat přímo v internetovém nebo mobilním bankovníctví. I tak Vám ale radíme, dávejte si na něj pozor. Stejně jako auto nenecháte otevřené, nepište si PIN na kartu ani na lístek, který společně s kartou nosíte v peněžence. Nikdy například PIN nepošlete mailem ani ho nepište do chatu či Skypu. Kdykoliv si PIN budete chtít změnit, můžete to udělat jednoduše přímo v našem bankomatu nebo v bankomatech jiných bank, pokud to umějí.

#### Kartu můžete pořídit i někomu z rodiny

Debetní kartu můžeme poskytnout nejen Vám, ale i takzvaným držitelům. Může jít o děti, kterým je od 15 do 18 let a jejichž jste zákonným zástupcem, tedy nejčastěji rodičem nebo opatrovníkem. Jakmile Vám to umožníme, můžete jako zákonný zástupce zřídit držitelství oprávnění i pro děti, kterým už bylo 10 let. Držitelem může být samozřejmě i dospělý, kterému dáte právo naši kartu používat. Jako nezletilý klient můžete udělat držitelem svého zákonného zástupce nebo opatrovníka. Převzetím karty držitel potvrzuje, že zná tyto podmínky stejně dobře jako Vy a bude je stejně jako Vy také dodržovat.

#### Vybírat a vkládat hotovost můžete i bez karty

V případě, že nemáte kartu a potřebujete vybrat nebo vložit hotovost, vydáme Vám kód pro vklad a výběr. U našeho bankomatu pak jednoduše zadáte kód a vyberete nebo vložíte hotovost.

#### Kolik si můžete vybrat nebo vložit

Kolik můžete kartou zaplatit nebo kolik si můžete vybrat, záleží na tom, kolik máte peněz na účtu a jak máte nastavené limity pro výběr hotovosti. Limity slouží k Vaší ochraně v případě, že by se Vaše karta dostala do nepovolaných

rukou. Kolik můžete kartou zaplatit nebo kolik si můžete vybrat hotovostí, najdete v článku Limity pro používání karet. V internetovém nebo mobilním bankovníctví si pak můžete limity upravit podle svého. Vybírat hotovost pomocí karty můžete nejen z bankomatů, ale i u obchodníků, kteří poskytují službu CashBack. Navíc prostřednictvím některých našich bankomatů můžete pomocí karty hotovost i vkládat.

### Co když se s Vámi karta rozejde

Karta je jen věc, a k tomu ještě malá, a proto náchylná ke ztrátě. Když kartu ztratíte, což Vám nepřejeme, zavolejte nám to co nejdříve na telefon +420 547 134 134 nebo si v internetovém nebo mobilním bankovníctví kartu zablokujete. Kromě toho, že kartu ztratíte nebo Vám ji někdo ukradne, Vám ve výjimečných případech může kartu zabavit obchodník nebo ji spolkně bankomat. Pokud se Vám to stane, volejte naše Kontaktní centrum, kde Vám poradíme, co dělat dál. Kartu si také můžete v internetovém i mobilním bankovníctví sami zamknout, například když ji nějakou dobu nechcete používat. Zamčení je vlastně blokace, kterou můžete kdykoliv snadno zrušit.

### Čtěte dál

Jestli si teď říkáte, tak a teď už nemusím dál číst, vězte, že opak je pravdou. Uznáváme, že čtení těchto podmínek není žádná velká zábava, nicméně Vaší povinností je přečíst je až do konce. Jestli Vám po přečtení celých podmínek bude něco nejasné, zavolejte do našeho Kontaktního centra na č. +420 515 202 202, rádi Vám poradíme.

### Na úvod

1. Podmínky pro používání karet vydáváme v souladu s obchodními podmínkami a v návaznosti na ně. Stanovují základní pravidla při poskytování a používání debetních karet pro obchodní vztahy mezi námi a Vámi. Pojmy a definice obsažené v obchodních podmínkách se vztahují i na tyto podmínky pro karty.
2. Podmínky pro používání karet jsou pro Vás závazné v případě, kdy jsme Vám poskytli debetní kartu nebo nálepku, kód pro vklad a výběr nebo debetní kartu či nálepku pro držitele.
3. Osobou používající kartu myslíme klienta, případně také držitele.

### Výklad pojmů

Všechny termíny, které používáme v textu, mají při jednání s Vámi nebo při právních úkonech uskutečněných v rámci trvání rámcové smlouvy následující význam:

**Aktivní karta** – karta, která je platná, aktivovaná a můžete ji 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 operací a slouží k Vaší dodatečné identifikaci.

**Debetní karta** – mezinárodní bezkontaktní platební karta poskytnutá k běžnému účtu.

**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 či společnost, která nám poskytuje licenci pro vydávání a používání karet. S karetní společností spolupracujeme na zpracování plateb kartou. V případě prověření plateb kartou jsme povinni řídit se pravidly karetní společnosti.

**Karta** – debetní karta nebo platební nálepka, kterou jsme Vám poskytli k běžnému účtu. 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, a majitel účtů, ke kterým jsme poskytli nebo můžeme poskytnout debetní kartu. Držitelem 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, pomocí něhož můžete provádět operace v našich bankomatech, aniž byste k tomu použili plastovou kartu. Na kód pro vklad a výběr se přiměřeně použijí ustanovení těchto podmínek.

**Mastercard ID Check™** – také známý jako 3D Secure (starší označení Mastercard® SecureCode™) – služba, která zvyšuje Vaši bezpečnost při placení kartou na internetu. Platbu zpravidla musíte potvrdit pomocí aplikace My Air nebo prostřednictvím zadání kombinace hesla do internetového bankovníctví a potvrzovacího kódu zasláného na telefonní číslo sjednané pro potvrzování operací. Může se stát, že Vás požádáme pouze o potvrzení prostřednictvím zadání potvrzovacího kódu. Toto potvrzení je podle našich obchodních podmínek bezpečnostním prvkem.

**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 je PIN bezpečnostní prvek. Při placení u obchodníka, vkladu do bankomatu nebo výběru hotovosti z bankomatu nahrazuje PIN při použití karty podpis držitele, kterým platební transakci schvaluje.

**Placení mobilem** – placení a výběry kartou prostřednictvím telefonu s platební aplikací. Použití telefonu se v historii úhrad zobrazuje jako použití plastové karty, u které jste si placení mobilem zapnuli.

**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 s 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 s ní platit na internetu.

**Použití karty** – platba kartou, včetně placení v internetovém obchodě, vrácení peněz za zboží nebo službu, výběru hotovosti z bankomatu, vkladu do něj nebo výplaty peněz. S platební transakcí dáváte souhlas, jakmile použití karty potvrdíte. Potvrzením použití karty se platební transakce stává autorizovanou. Při placení kartou na internetu potvrzujete platební transakci zadáním čísla karty, data, dokdy karta platí, případně jména držitele karty a CVC2 kódu. Pokud Vás o to požádáme, je potřeba platbu potvrdit za použití takzvaného silného ověření. V těchto případech platbu potvrdíte pomocí mobilní aplikace My Air propojené s rámcovou smlouvou. Učiníte tak zadáním hesla do mobilní aplikace nebo pomocí biometrie zpracovávané zařízením s mobilní aplikací – například otiskem prstu nebo snímáním Vašeho obličeje. Pokud jste se svou mobilní aplikací mimo internetové připojení, potvrzení provedete zadáním potvrzovacího kódu vytvořeného v mobilní aplikaci po předchozím zadání hesla do mobilní aplikace a nasnímání QR kódu. Jestliže nemáte nastaveno potvrzování operací prostřednictvím mobilní aplikace, potvrdíte platbu zadáním kombinace hesla do internetového bankovníctví a potvrzovacího kódu. Potvrzovací kód Vám v tomto případě pošleme prostřednictvím SMS na telefonní číslo, které máte sjednáno pro potvrzování operací. Může se stát, že pro potvrzení platby Vás požádáme pouze o zadání výše uvedeného potvrzovacího kódu zasláného prostřednictvím SMS. Při použití karty na terminálu u obchodníka nebo v bankomatu potvrdíte platbu zadáním PINu, podpisem, heslem do mobilní aplikace nebo biometrií, pokud jsou vyžadovány.

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

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

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

**I banku můžete mít rádi**

[www.airbank.cz](http://www.airbank.cz)

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

**Žádost** – Vaše žádost o poskytnutí debetní karty.

## Karta

1. O poskytnutí debetní karty můžete požádat současně se žádostí o rámcovou smlouvu nebo ji získáte uzavřením dodatku. Když rámcovou smlouvu sjednáte v mobilní aplikaci, poskytneme Vám debetní kartu k běžnému účtu automaticky.
2. O poskytnutí debetní karty můžete požádat v případě, že na žádném ze svých účtů nejste v nepovoleném debetu větším než 200 Kč.
3. Kartu vydáváme na Vaše jméno a příjmení. Na Vaši žádost poskytneme debetní kartu také na jméno a příjmení držitele. Kartu můžete používat pouze v souladu se smluvní dokumentací.
4. Odpovědnost za kartu přebíráte okamžikem jejího převzetí, respektive její aktivací. Když máte zapnuté placení mobilem ještě před aktivací karty, odpovídáte od tohoto okamžiku za dodržení bezpečnostních zásad při ochraně svého zařízení, které pro platby mobilem používáte.
5. 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.
6. 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. Pouze v případě, že Vám na základě rámcové smlouvy vedeme základní platební účet, můžeme Vám poskytnout jen jednu debetní kartu.

## Držitel

1. Debetní kartu poskytneme držiteli poté, co nabude účinnosti dodatek podle ustanovení obchodních podmínek, kterým pro držitele kartu zřizujete.
2. Vaší povinností je zajistit, aby každý držitel byl s podmínkami pro používání karet a s jejich následnými změnami vždy řádně seznámen. Držitel převzetím karty, respektive její aktivací stvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil a zavazuje se je dodržovat. To platí, i když kartu aktivujete Vy jako klient. Jde hlavně o povinnost přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých bezpečnostních prvků a povinnost oznámit nám bez zbytečného odkladu hned po zjištění 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.

## Vydání karty

1. Kartu Vám posíláme poštou na korespondenční adresu. Výjimkou je, když v žádosti uvedete jinou adresu. Obnovenou kartu posíláme vždy na korespondenční adresu.
2. Ještě než od nás kartu dostanete, můžete si u ní aktivovat platby mobilem v aplikaci, u které to umožňujeme. Od tohoto okamžiku Vám karta bude fungovat pro placení mobilem. Jen byste měli vědět, že teprve následující pracovní den po aktivaci plastové karty zaplatíte mobilem během našich servisních odstávek a změníte si limity karty.
3. Pokud kartu neobdržíte do 14 dnů od nabytí účinnosti rámcové smlouvy nebo dodatku, kterými kartu zřizujete, dejte nám o tom ihned vědět. Také nám dejte vědět, když obnovenou kartu nedostanete před koncem platnosti původní karty.

4. Kartu musíte bezprostředně po jejím obdržení podepsat na podpisový proužek. Podpis na podpisovém proužku musí být vidět po celou dobu platnosti Vaší karty. Můžete si ji ale uložit do telefonu a zapnout si platby mobilem. Aktivaci plastové karty potvrzujete její převzetí.
5. Kartu aktivujete podle pokynů, které Vám pošleme spolu s kartou. Před aktivací karty nesmíte plastovou kartu používat.
6. Karta je majetkem Air Bank a je nepřenosná na jinou osobu. Za určitých okolností, například při ukončení rámcové smlouvy nebo dodatku pro karty, máme právo žádat vrácení karty.

### **PIN plastové karty nebo nálepky**

1. PIN Vaší karty Vám ukážeme ve Vašem internetovém nebo mobilním bankovníctví. Máme přitom ale právo určit, kolikrát Vám PIN během jednoho dne ukážeme. Abychom Vám mohli PIN bezpečně ukázat, musíte splnit následující podmínky:
  - a. zajistit, aby nikdo jiný PIN na monitoru počítače nebo displeji mobilního telefonu neviděl,
  - b. použít počítač nebo mobilní telefon s dostatečnou mírou zabezpečení.
2. Pro zajištění bezpečného zobrazení PINu v internetovém bankovníctví doporučujeme:
  - a. nepoužívejte neznámý počítač (například v internetových kavárnách, ve škole, v zaměstnání),
  - b. využijte bezpečné počítače na naší pobočce,
  - c. při použití jiného počítače se ujistěte, že počítač:
    - používá aktualizovaný operační systém (včetně instalovaných opravných balíčků),
    - používá funkční aktualizovaný antivirový software, nástroje pro detekci a odstranění škodlivého softwaru a firewall (trvale zapnutý),
    - používá aktuální verzi internetového prohlížeče (nikoliv však testovací, uváděnou často jako beta verze),
    - nemá v okamžiku zobrazování PINu v prohlížeči aktivovanou jinou záložku nebo jiné okno než internetové bankovníctví,
    - nemá v prohlížeči zapnuté ukládání historie prohlížení (dočasné soubory internetu, soubory cookie, historie, data ve formuláři, hesla). Jestliže je ukládání historie zapnuté, a přesto PIN zobrazíte, po ukončení práce v internetovém bankovníctví historii z prohlížeče smažte.
3. Pro zajištění bezpečného zobrazení PINu v mobilním bankovníctví je nezbytné, abyste chránili svoje bezpečnostní údaje pro vstup do mobilního bankovníctví.
4. PIN posíláme poštou jen držiteli, který nemá přístup do internetového bankovníctví (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 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. Určitě ne 1234.  
Nový PIN můžete ve svém internetovém bankovníctví vidět následující pracovní den po dni, kdy jste ho změnili, a to od 10 hodin.
6. PIN sdělíme vždy pouze osobě, pro kterou je určen. PIN nesdělíme zástupci ani nikomu, kdo se prokáže plnou mocí.

## 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 v případě, že jste si kartu zamkli. 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. Když obnovenou kartu vydat nechcete, můžete její automatické vydání odvolat. Také si můžete změnit adresu, na kterou Vám kartu pošleme. Tyto změny můžete provést nejpozději 15. den měsíce před měsícem, ve kterém končí platnost původní karty. Po tomto datu si už PIN na své původní kartě změnit nemůžete. Jedině tak můžeme zajistit, že Vaše nová karta bude mít stejný PIN jako ta původní.
3. Pokud 20. den předposledního měsíce platnosti původní karty zjistíme, že kartu během předchozích 24 měsíců nikdo nepoužil, máme právo ji neobnovit.
4. Kartu neobnovíme ani tehdy, pokud bude některý z Vašich účtů v minusu.
5. Abyste obnovenou kartu mohli používat, 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, abyste tak udělali do data, které Vám sdělíme, jinak máme za to, že se změnou souhlasíte.

## Náhradní karta

1. V případě, kdy stav 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 bankovníctví nebo na naší pobočce.  
Náhradní karta bude mít jiné číslo i jiný 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. Poplatek za poskytnutí náhradní debetní karty můžeme v tomto případě zvýšit o náklady, které nám vznikly doručením karty do ciziny. Pokud jsme museli Vaši kartu zrušit kvůli ztrátě, krádeži nebo zneužití a Vy si požádáte o náhradní, můžeme po Vás chtít, abyste nám nahradili náklady, které nám s vydáním nové debetní karty vznikly. Náhradní kartu Vám můžeme vydat i bez Vaší žádosti. Uděláme to ale jen, když Vám kartu předtím sami zablokujeme kvůli podezření, že by mohlo dojít k jejímu zneužití, nebo když jsme ji ze stejného důvodu zrušili. Třeba když dojde k úniku informací z e-shopů nebo zaznamenáme pokus o zneužití karty. V takových případech Vám náhradní kartu vydáme samozřejmě vždycky zdarma.
2. 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, zrušíte ji s okamžitou platností, jakmile dokončíte žádost o poskytnutí náhradní debetní karty.

## Kód pro vklad a výběr

1. O kód pro vklad a výběr můžete požádat na našich pobočkách, kde jej získáte na základě podpisu dodatku k rámcové smlouvě.

- Můžete o něj požádat, i když jste na některém ze svých účtů v minusu.
- 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.
- Kód pro vklad a výběr je devítimístné číslo, které obdržíte prostřednictvím SMS. Kód neaktivujete, ale aby šel použit, musíte obdržet PIN. Ten získáte způsobem, který popisuje článek 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.
- Pokud tento článek neuvádí něco jiného, vztahují se na kód pro vklad a výběr přiměřeným způsobem ustanovení týkající se debetní platební karty.
- Limity kódu pro vklad a výběr najdete v následující tabulce.

**Tabulka 1: Limity kódu pro vklad a výběr**

	Měna účtu CZK
Výběr hotovosti	300 000
Vklad hotovosti do bankomatu	600 000

- Platnost a počet použití kódu pro vklad a výběr uvádíme v dodatku k rámcové smlouvě, kterým tuto službu zakládáme. Po vyčerpání počtu použití nebo po skončení platnosti kód zrušíme, a to i v případě, že ho nepoužijete.
- Když číslo platného kódu pro vklad a výběr ztratíte, můžete nás požádat, abychom Vám jej znovu poslali. Po zrušení kódu Vám můžeme vydat nový, pokud samozřejmě stále splňujete podmínky pro jeho vydání.
- 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.

### Limity pro používání karet

- Kartu můžete používat v rámci limitů. Najdete je ve svém internetovém nebo mobilním bankovníctví 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. Vy 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 jste změnu provedli. Po tomto okamžiku se výše limitu automaticky vrací na aktuálně nastavenou hodnotu trvalého limitu.
- 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.
- Když budeme mít podezření, že se Vaši kartu někdo pokouší zneužít, můžeme kvůli bezpečnosti Vašich peněz snížit limit pro placení na internetu na nulu. O tomto snížení Vám dáme co nejdříve vědět a bude platit do doby, než si limit pro platbu na internetu v mobilní aplikaci nebo internetovém bankovníctví zase zvýšíte.
- Na částku vyplácenou pomocí služby CashBack se vztahuje limit pro placení kartou.

5. Limity pro vklad peněz do bankomatu najdete v následující tabulce.

**Tabulka 2: Denní limit pro vklad peněz kartou**

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

6. V případech, kdy nebudeme moci z technických důvodů použít základní nebo Vámi nastavené limity, si vyhrazujeme právo použít limity interní, které mohou být odlišné.

### **Blokace peněz při použití karty**

1. O některých platebních transakcích nám obchodník v okamžiku provedení nemusí dát vědět. Takové (offline) transakce předem neschvaluje a zaúčtuje 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 zůstatku na účtu. Když je měna platební transakce jiná než měna účtu, blokujeme částku ve výši, kterou uvádějí pravidla pro převod měn v článku Převádění měn při použití karty, který najdete níže.
3. Blokaci částky při placení kartou může obchodník v některých případech provést před provedením platební transakce. Když například objednáte ubytování v penzionu, který se chystáte navštívit příští týden, může blokace peněz proběhnout už při objednávce, přičemž blokovaná částka nemusí odpovídat skutečné částce, která bude nakonec zúčtována. V takovém případě nám musíte dát souhlas k přesné částce, kterou máme blokovat, a 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 nemůžeme zaručit výdej peněz vůbec. Tento bod se přiměřeně vztahuje také na vklad peněz a výběr hotovosti na přepážce. Pokud vybíráte z bankomatu jiné společnosti, zpravidla v zahraničí, může Vám jeho provozovatel účtovat poplatek za využití bankomatu. Tento poplatek nedokážeme nijak ovlivnit. Nicméně bankomat by Vás na něj měl upozornit ještě před potvrzením výběru. A protože se jedná o poplatek, který neúčtujeme my, nenajdete ho v našich tarifech ani ceníku.
2. Do některých našich bankomatů můžete také vložit peníze na kterýkoliv námi vedený účet. Vkládat můžete pouze platné bankovky v českých korunách, v hodnotách, které bankomat přijímá, a v kvalitě, která bankomatu dovolí peníze poznat. V případě podezření na přijetí nepravých bankovek může bankomat peníze zadržet. Tyto bankovky pak předáme k přezkoumání. Částku odpovídající hodnotě zadržovaných podezřelých bankovek připíšeme na Vámi uvedený účet, ale tuto částku Vám až do skončení přezkoumání zablokujeme. V případě, že se ukáže, že byly všechny nebo jen část bankovek skutečně padělané, blokovanou částku, příp. její část, Vám z účtu odepíšeme. V opačném případě blokaci zrušíme. O vložení peněz do bankomatu, včetně případného zadržování bankovek, Vám vždy vystavíme potvrzení. Váš vklad zaúčtujeme hned, jen když náhodou dojde k odstávce nebo výpadku našich systémů, zvládneme to obvykle až následující den.



3. Na našem webu najdete seznam zemí, ve kterých hrozí vysoké riziko zneužití karty. V těchto zemích Vám kvůli ochraně Vašich peněz můžeme 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.
4. 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 směnárén**

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 účtovat poplatek za výplatu peněz.
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, kterou Vám způsobíme 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. Při placení kartou u obchodníka na internetu po Vás můžeme chtít potvrzení platby za použití takzvaného silného ověření. V tomto případě platbu potvrdíte pomocí mobilní aplikace My Air propojené s rámcovou smlouvou. Učiníte tak zadáním hesla do mobilní aplikace nebo pomocí biometrie zpracovávané zařízením s mobilní aplikací – například otiskem prstu nebo snímáním Vašeho obličeje. Pokud jste se svou mobilní aplikací mimo internetové připojení, potvrzení provedete zadáním potvrzovacího kódu vytvořeného v mobilní aplikaci po předchozím zadání hesla do mobilní aplikace a nasnímání QR kódu. Jestliže nemáte nastaveno potvrzování operací prostřednictvím mobilní aplikace, potvrdíte platbu zadáním kombinace hesla do internetového bankovníctví a potvrzovacího kódu. Potvrzovací kód Vám v tomto případě pošleme prostřednictvím SMS na telefonní číslo, které máte sjednáno pro potvrzování operací. Může se stát, že pro potvrzení platby Vás požádáme pouze o zadání výše uvedeného potvrzovacího kódu zasláného prostřednictvím SMS. 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.
5. Neodpovídáme za vady zboží nebo služeb zaplacených kartou (například za množství a kvalitu). Tyto reklamace a stížnosti uplatňujte v místě nákupu. Prodejní místo může při uznané reklamaci zboží nebo služeb částku k vrácení poslat na účet, ze kterého platební transakce kartou proběhla. V případě reklamace části nákupu Vám obchodník nemusí vrátit celou částku.
6. Kvůli Vaší bezpečnosti můžeme platbu kartou zablokovat, pokud máme podezření na podvodné jednání obchodníka. Neodpovídáme za případnou újmu, která Vám blokací může vzniknout.

## Bezkontaktní platební transakce

Na místech vybavených bezkontaktními platebními terminály můžete platit bezkontaktní kartou nebo mobilem pouhým přiblížením ke čtecímu zařízení.

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. Systémové nastavení některých terminálů nemusí požadavek na zadání PINu zpracovat a transakci zamítnou – v takovém případě kartu použijte kontaktně. V jiných zemích stanovují výši platební transakce bez zadání PINu různě, vždy podle svých pravidel. Tyto hodnoty se mohou kdykoliv změnit. U některých platebních transakcí bez PINu, zejména v zahraničí, nemusí navíc probíhat ani schválení.

Placení mobilem potvrzujete odemknutím telefonu nebo biometrií (např. otiskem prstu) přímo v platební aplikaci.

## Zrušení karty a zrušení práva držitele

1. Zrušit můžete kteroukoliv debetní kartu poskytnutou k Vašemu účtu. Po uplynutí 2 měsíců od zrušení poslední debetní karty poskytnuté držiteli zaniká i jeho oprávnění nakládat s Vašimi účty.
2. Držitel může zrušit jím přijaté zmocnění používat karty k Vaším 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 bankovníctví zrušíme všechny držitelovy debetní karty poskytnuté k Vaším 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. Máme právo zrušit kteroukoliv kartu k Vašemu účtu nebo 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 nemá držitel 3 měsíce vydanou žádnou aktivní kartu. O takovémto kroku Vám musíme dát vědět.
6. 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, kterou Vám zadržel bankomat, stejně tak i kartu, u které reklamujete nepotvrzenou platbu, a konečně i kartu, kterou 90 dnů blokuje kvůli podezření, že ji někdo zneužil. 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 domluvili.
7. V případě zrušení karty je Vaší povinností zajistit její znehodnocení přestřížením magnetického proužku a čipu. Takto znehodnocenou kartu nám můžete odevzdat na naší pobočce.
8. Když zrušíte držitele, nezapomeňte znehodnotit kartu, kterou používal. Když to neuděláte a držitel kartu zneužije, nesete odpovědnost za provedené platební transakce Vy jako majitel účtu.
9. Ukončení používání karty nebo její zrušení Vás nezabavují povinnosti vyrovnat všechny závazky plynoucí z poskytnutí a používání debetní karty, které vznikly před jejím zrušením nebo blokací.

## 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 jste kartu použili. 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 jste ji provedli.
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:
  - pak jestliže je platební transakce schválená, přepočítáme její částku v jiné měně na měnu Vašeho účtu pomocí našeho kurzovního lístku a na účtu ji zablokujeme,
  - při zaúčtování použijeme tentýž přepočít na měnu Vašeho účtu.
5. Pokud platbu kartou provedete v měně, která není na našem kurzovním lístku:
  - pak její částku nejprve karetní společnost přepočítá vlastním kurzem na české koruny. Tuto částku na Vašem účtu zablokujeme, jestliže máte účet v českých korunách, nebo ji nejprve přepočteme na měnu Vašeho účtu podle našeho kurzovního lístku a poté zablokujeme.
  - při zaúčtování částku nejprve karetní společnost přepočítá vlastním kurzem na eura. Tuto částku na Váš účet zaúčtujeme, jestliže máte účet v eurech, nebo ji nejprve přepočteme na měnu Vašeho účtu podle našeho kurzovního lístku a poté zaúčtujeme.

Proto se při platební transakci nebo výběru hotovosti v měně, která není na našem kurzovním lístku, může zaúčtovaná částka lišit od blokované částky.
6. Pro zaúčtování platební transakce používáme kurz platný v den jejího provedení. Pokud platební transakci schválíme, použijeme kurz platný v okamžiku schválení. U platební transakce, která se obejde bez schválení a u které neznáme přesný čas provedení, použijeme kurz z 12.00 hodin.
  - U platby kartou provedené v cizí měně z účtu vedeného v českých korunách používáme při přepočtu na české koruny kurz deviza prodej. Pokud je cizí měnou měna členského státu Evropské unie, měna státu Evropského hospodářského prostoru nebo měna Švýcarska, ukážeme Vám u těchto měn procentní přírážku vzniklou při přepočtu měny u nás proti směnnému kurzu Evropské centrální banky. Výpočet procentní přírážky je vždy proveden ve vztahu ke kurzu Evropské centrální banky aktuálnímu k okamžiku poslední změny našeho kurzovního lístku. Tyto procentní přírážky najdete v kurzovním lístku na našich internetových stránkách a ve své mobilní aplikaci My Air. U transakcí s přepočtem měny, u kterých to vyžaduje zákon, Vás můžeme informovat o použitém směnném kurzu a o procentní přírážce prostřednictvím oznámení z mobilní aplikace. Pro informování můžeme využít i jiný vhodný způsob, například SMS nebo mail.
  - U platby kartou provedené v českých korunách z účtu vedeného v jiné měně používáme kurz deviza nákup pro měnu účtu.

- U vrácení peněz v cizí měně, které došly na účet vedený v českých korunách, používáme při přepočtu na české koruny kurz deviza prodej. A to ve výši platné v den, kdy Vám obchodník vrátil peníze, bez ohledu na datum platby kartou.
  - U vrácení peněz v českých korunách, 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.
  - Při vložení na účet v cizí měně přepočteme částku vloženou v českých korunách na měnu účtu kurzem deviza prodej pro měnu účtu.
  - 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 částku na Vámi zvolenou měnu, budeme ji považovat za měnu, ve které jste platební transakci, výběr hotovosti nebo výplatu peněz provedli. Podpisem účtenky nebo zadáním PINu přitom potvrzujete, že souhlasíte s převodem částky na Vámi zvolenou měnu, s použitým kurzem a konečnou částkou. Směnný kurz uvádíme na výpisu jen v případě, že je Vámi zvolená měna jiná než měna účtu.
8. Děláme vše pro to, aby informace o zůstatku pro použití karty, kterou získáte prostřednictvím bankomatů, byla přesná a aktuální. Může se ale stát, že nebude zahrnovat ty nejaktuálnější Vámi provedené platební transakce, výběry hotovosti nebo vklady.

### Informace o použití karty

1. O každém použití karty Vás informujeme v internetovém a mobilním bankovníctví a v měsíčních výpisech z účtu. Výpisy Vám zasíláme podle článku Zprávy o zúčtování, uvedeného v obchodních podmínkách. 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 bankovníctví 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. Rovněž máte povinnost kartu chránit před magnetickým, mechanickým i tepelným poškozením.
2. Svůj PIN nebo jiný bezpečnostní kód, například CVC2, které jsou unikátními údaji, musíte uchovávat v tajnosti. To platí jak pro jejich používání a změnu, tak pro jejich zjišťování (například zobrazení v internetovém bankovníctví). Vyvarujte se zaznamenávání PINu nebo bezpečnostního kódu ve snadno rozeznatelné podobě na samotnou kartu nebo jiný předmět, který uchováváte či nosíte společně s kartou.
3. PIN nesmíte posílat mailem ani jinou formou elektronické komunikace (například Skype, ICQ, SMS). Také jej nesmíte sdělovat telefonicky. My od Vás nikdy nebudeme vyžadovat sdělení PINu jinak než formou potvrzení při použití karty v bankomatu nebo u obchodníka.

### 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 bankovníctví či telefonicky na čísle +420 547 134 134 (nepřetržitá provozní

doba). Zamknutí můžete během otevírací doby vyřídit osobně také na kterékoliv naší pobočce. 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. Kód pro vklad a výběr nemůžete zamknout, můžete ho ale v internetovém bankovníctví zrušit. 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.

2. Kartu zamkneme bezprostředně poté, co jsme od Vás přijali oznámení o ztrátě nebo odcizení či podezření na nepotvrzené použití karty nebo PINu. Oznámení může kromě Vás podat jiná osoba, například držitel, pokud nám k výše uvedeným okolnostem poskytne hodnověrné informace. O zamknutí karty Vám dáme neprodleně vědět.
3. Zamknout můžete kteroukoliv debetní kartu poskytnutou k Vaším účtům. Držitel, který není klientem, může zamknout pouze svoje karty, ledaže by postupoval podle předchozího bodu.
4. 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.
5. Pokud jste kartu zamkli proto, že ji nějakou dobu nechcete používat, můžete kteroukoliv kartu odemknout Vy, zatímco držitel může odemknout jen svoji kartu, a to i pokud jste mu kartu zamkli Vy. Po zamknutí z důvodu odcizení kartu odemknout nemůžete a my ji zrušíme.
6. Neneseme odpovědnost za případné škody, které Vám vzniknou v důsledku dočasného nebo trvalého zamknutí karty.
7. Kartu, která nám byla nahlášena jako odcizená nebo byla zrušena, nesmíte dále používat.
8. Máme právo po Vás chtít, abyste s námi při řešení Vaší reklamace spolupracovali. Pokud s námi spolupracovat nebudete, nemusíme Vám vyhovět. A to i přesto, že se budeme snažit s použitím podkladů, které máme k dispozici, vyřídit reklamaci ve Vaš prospěch. Souhlasíte s tím, že není naší povinností obstarávat si podklady, ke kterým nemáme běžně přístup, třeba smlouvu mezi Vámi a obchodníkem.

### **Blokace karty bankou**

Kartu jsme z bezpečnostních důvodů oprávněni blokovat dočasně, popřípadě trvale i bez Vaší nebo držitelovy žádosti. Důvodem může být například podezření na nepotvrzené či podvodné použití karty. O této blokaci Vás budeme předem informovat. Pokud to nepůjde, dáme Vám vědět neprodleně po provedení této blokace. Když to bude možné, můžeme na Vaší 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.

### **Reklamac**

1. Oprávněnost zúčtovaných položek zkoumáme jen na základě Vámi podané reklamace nebo stížnosti. Reklamací musíte podat hned, jakmile zjistíte, že došlo k nepotvrzené platební transakci. Reklamací musí vždy podat držitel karty.
2. Reklamací výběru hotovosti nebo vkladu provedeného v našich bankomatech se pokusíme vyřešit co nejrychleji. Jakou dobu nám vyřešení Vaší reklamace zabere, Vám povíme po telefonu nebo Vám to dáme vědět písemně poté, co ji od Vás přijmeme. V případě, že jsme Vám reklamovanou částku vrátili a následně na základě podrobnějšího prověření zjistíme, že Vaše reklamace je neoprávněná, můžeme vrácenou částku zpětně odečíst z Vašeho účtu.
3. 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.

- 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.
- Pro podání reklamace spojené s použitím karty můžete využít formulář Reklamace použití karty, který máte k dispozici na našich internetových stránkách a pobočkách.
- Pro určení Vaší odpovědnosti při použití karty (spoluúčasti) podle článku Platební styk obchodních podmínek jsou rozhodné datum a čas hlášení ztráty nebo krádeže karty. Současně rozhoduje i to, jestli byl použit PIN nebo 3D Secure kód a jestli držitel dodržel všechny povinnosti, které vyplývají z podmínek pro používání karet a našich obchodních podmínek. Držitel karty musí PIN (a také kód CVC2) hlídat jako oko v hlavě a zabránit jeho prozrazení.
- Pokud budete při používání bezkontaktní karty postupovat v souladu s těmito podmínkami, uhradíme Vám v případě zneužití karty při bezkontaktních platebních transakcích bez zadání PINu ztrátu v plné výši.

#### **Na závěr**

- Podmínky pro používání karet vydáváme na základě a v souladu s ustanovením § 1746, § 2662 a následujících paragrafů občanského zákoníku a dále na základě zákona o platebním styku, zákona o bankách, případně dalších souvisejících právních předpisů.
- 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.
- Tyto podmínky pro používání karet jsou účinné od 6. 5. 2021. V části, která se týká nově poskytovaných služeb, nabývají podmínky účinnosti v okamžiku, kdy Vám využití těchto služeb umožníme. Jakmile Vám umožníme použít nový způsob potvrzení platby kartou na internetu pomocí zadání hesla do internetového bankovníctví a potvrzovacího kódu a Vy se jej před 6. 5. 2021 rozhodnete využít, budou pro Vás změny týkající se tohoto nového způsobu potvrzení účinné již od okamžiku tohoto Vašeho prvního využití.