

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO VYDÁVÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ DEBETNÍCH KARET

I. Úvodní ustanovení

- I.1 Tyto obchodní podmínky pro vydávání a používání debetních karet (dále jen „Podmínky“) jsou nedílnou součástí Žádosti/Smlouvy o vydání debetní karty (dále jen „Žádost/Smlouva“ či „Smlouva o vydání karty“ či jen „Smlouva“) a upravují vzájemná práva a povinnosti Raiffeisenbank a.s. (dále jen „Banka“) a Majitele účtu. Podmínky obdrží Majitel účtu nejpozději při podpisu Žádosti/Smlouvy na pobočce Banky nebo je s nimi seznámen prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví Banky, podává-li Žádost/Smlouvu jejím prostřednictvím. Tyto Podmínky jsou Produktovými podmínkami ve smyslu definovaném ve Všeobecných obchodních podmínkách Raiffeisenbank a.s.
- I.2 Banka je oprávněna Podmínky měnit. Pro změnu Podmínek se použije postup dle Všeobecných obchodních podmínek Raiffeisenbank a.s. (dále jen „VOP“) pro změnu VOP. Úplné znění Podmínek nebo jejich změny Banka dále uveřejní v provozních prostorách poboček Banky přístupných veřejnosti a na svých webových stránkách.
- I.3 Smlouva o vydání karty je rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Pro změnu Smlouvy se použije postup dle čl. I.2 těchto Podmínek.
- I.4 Výklad pojmů:
Pojmy označené velkými písmeny, jejichž význam není těmito Podmínkami stanoven, jsou vymezeny ve VOP nebo Technických podmínkách.

Bankomat (ATM – Automated Teller Machine) – samoobslužné elektronické zařízení sloužící zejména k výběrům hotovosti z Účtu prostřednictvím Karty, případně ke komunikaci s Bankou (např. ohledně informace o Disponibilním zůstatku pro použití Karty).

Blokace Karty – opatření spočívající zpravidla v trvalém zamezení možnosti provádět prostřednictvím Karty veškeré transakce. Karta může být zablokována z podnětu Banky nebo Držitele za podmínek stanovených těmito Podmínkami.

Blokovaná částka – souhrn částek, které jsou na Účtu v případě některých Platebních transakcí rezervovány při použití Karty, nejvýše však na dobu 45 kalendářních dní od data takové blokace.

Cash Advance – výběr hotovosti na vybraných přepážkách bank nebo směnáren prostřednictvím Karty.

Cash Back – výběr hotovosti prostřednictvím Karty, který Držiteli umožní Obchodník současně s bezhotovostní Platební transakcí, k níž byl dán příkaz prostřednictvím Karty. Maximální výše výběru hotovosti je omezena aktuálně platným smluvním mezibankovním limitem a vyšší Limitu Karty pro výběry hotovosti v Bankomatech; podmínkou výběru hotovosti pak může být i minimální částka bezhotovostní Platební transakce, při níž k výběru hotovosti prostřednictvím služby Cash Back dochází. Služba Cash Back je v rámci České republiky dostupná u všech Obchodníků, jejichž provozovna je opatřena označením „Cash Back“.

Certifikační kód – kód sloužící k identifikaci a autentizaci jednatelky osoby generovaný v souvislosti s použitím příslušného Elektronického identifikačního prostředku.

CVV2/CVC2 (Card Verification Value/Code) – bezpečnostní kód, trojčíslí předtištěné na nebo vedle podpisového proužku na zadní straně Karet. Při platbách prováděných bez přítomnosti Karty u Obchodníka, např. při platbách na internetu, slouží ve spojení s dalšími údaji o Kartě a/nebo jejím Držiteli k jeho dodatečné identifikaci; jeho sdělením, zadáním, a to případně i s dalšími údaji Karty, vyjadřuje Držitel Karty souhlas s provedením Platební transakce.

Držitel – osoba, která na základě Žádosti/Smlouvy a dalších podmínek Banky užívá Kartu. Jméno a příjmení Držitele musí být vyznačeno na Kartě. Není-li Podmínkami stanoveno jinak, je Držitelem Karty míněna každá osoba užívající Kartu. Držitelem Karty je v některých případech osoba odlišná od Majitele účtu; pokud je ustanovení Podmínek aplikovatelné pouze na takovou osobu, je v Podmínkách označena jako Držitel dodatkové karty. Majitel účtu uděluje prostřednictvím uzavřené Žádosti/Smlouvy Držiteli dodatkové karty zmocnění nakládat prostřednictvím Karty s Prostředky na Účtu a ke všem úkonům, k nimž má dle

smluvních podmínek dohodnutých mezi Majitelem účtu a Bankou docházet prostřednictvím Karty nebo v souvislosti s Užíváním Karty, není-li je oprávněn dle Podmínek učinit výhradně Majitel účtu. Pakliže dochází k podání Žádosti/Smlouvy Disponentem Majitele účtu, je tento Disponent rovněž oprávněn udělit prostřednictvím uzavřené Žádosti/Smlouvy Držiteli dodatkové karty zmocnění v rozsahu vymezeném výše.

Dynamic Currency Conversion (DCC) – Obchodník poskytující tuto službu může Držiteli nabídnout přepočítání částky transakce na měnu dohodnutou s Držitelem. Taktó stanovená částka Platební transakce je konečná a dohodnutá měna se stává měnou Platební transakce. Držitel svým podpisem nebo zadáním PIN kódu stvrzuje, že byl seznámen s použitým kurzem, případnými poplatky a konečnou částkou v domluvené měně nezávisle na měně, v níž byla cena zboží nebo služby Obchodníkem původně stanovena.

E-commerce transakce – platby v internetových obchodech nebo platby písemných a telefonických objednávek prováděné prostřednictvím internetové platební brány. O E-commerce transakci se jedná pouze tehdy, je-li příjemce částky takové transakce svým poskytovatelem platebních služeb v rámci transakce identifikován v systému příslušné karetní asociace jako „E-commerce Obchodník“.

Imprinter – mechanický snímač určený pro otisk embosovaných Karet a identifikačního štítku Obchodníka na prodejní doklad při provádění bezhotovostní Platební transakce nebo při Cash Advance.

Infolinka – telefonní číslo, které může využít Držitel pro telefonickou komunikaci s Bankou; jejím prostřednictvím je ohlašována především ztráta, odcizení nebo zneužití Karty. Infolinka je uveřejněna na Veřejných stránkách Banky (www.rb.cz) a dále ji Banka uvádí v dokumentech vztahujících se ke Kartě.

Jedinečný Identifikátor (dále jen „Identifikátor“) – šestnáctimístné číslo Karty, kterým je identifikován Držitel a Karta při zadání Platebního příkazu a provádění Platební transakce; v případě některých Platebních transakcí, o kterých tak Podmínky stanoví, pak je šestnáctimístné číslo Karty identifikací Majitele účtu, k němuž byla Karta vydána, jako příjemce částky takové Platební transakce.

Karta – debetní karta vydaná k Účtu, a to elektronická nebo embosovaná. Znaky uvedené na embosované kartě plasticky vystupují nad povrch Karty a umožňují pořízení jejich otisku na prodejní doklad. Je-li Karta vydána dle obchodní nabídky Banky jako tzv. „internetová karta“, pak je vydána pouze ve formě listinného záznamu, který obsahuje číslo Karty, časovou platnost a CVV2/CVC2. Na základě Žádosti/Smlouvy podané Majitelem účtu, kterou Banka přijala, je Karta vydána rovněž pro Držitele dodatkové karty výslovně Majitelem účtu určeného/zmocněného (dále jen „Dodatková karta“).

Limit Karty – maximální částka, kterou je omezeno čerpání prostředků z příslušného Účtu prostřednictvím Karty za stanovené časové období (den, týden). Jako Limit karty Banka stanovuje standardní transakční limity, a to odděleně (i) pro výběry hotovosti v Bankomatech a (ii) pro jiné transakce, případně i jako celkový transakční limit.

Mail Order/Telephone Order (MO/TO) – bezhotovostní platby Kartou, u kterých Držitel Kartou fyzicky nepředkládá Obchodníkovi (objedávka zboží/služeb prostřednictvím zásilkových služeb, internetu apod.).

Měnová složka – měnová složka Účtu, aktivovaná pro vybrané Účty vedle hlavní měny Účtu.

Náhradní karta – Karta vydaná Bankou Držiteli v případě nefunkčnosti nebo nedoručení původní Karty. Náhradní karta má shodné podmínky použití jako původní Karta.

Nová karta – Karta vydaná Bankou Držiteli na základě schválené Žádosti/Smlouvy.

Nosič – potvrzení Banky o uzavření Smlouvy o vydání debetní karty, s nímž je předávána Karta Držiteli. Na Nosiči jsou uvedeny mj. základní informace o aktivaci Karty, transakčních limitech Karty.

Obchodník - je obchodní místo (hotely, restaurace, obchody, půjčovny aut, čerpací stanice apod.) označené logem příslušné mezinárodní karetní asociace, které standardně přijímá Karty jako platební prostředek za zakoupené zboží nebo poskytnutou službu; u některých Platebních transakcích je příjemcem převáděné částky.

Obnovená karta - Karta vydaná po uplynutí platnosti původní Karty.

PIN (Personal Identification Number) - číselný osobní identifikační kód, adresovaný výlučně Držiteli, jehož prostřednictvím Držitel vyjadřuje souhlas s provedením Platebního příkazu nebo jehož prostřednictvím dochází k identifikaci Držitele v souvislosti s jiným Užíváním Karty.

Platební terminál (POS) - elektronický pokladní terminál snímající data magnetického proužku nebo čipu Karty, které uchovává v elektronické podobě k dalšímu zpracování.

Účet - účet vedený Bankou, ke kterému byla vydána Karta.

Užívání Karty - zejména provádění bezhotovostních plateb a výběrů v hotovosti prostřednictvím Karty v prostorách Banky nebo osoby, která je smluvně vázána Kartou přijímat, příp. prostřednictvím Bankomatů; především se jedná o Platební transakce s fyzickou přítomností Karty, kdy dochází k bezhotovostní úhradě nákupu zboží a/nebo služeb prostřednictvím Platebních terminálů, prostřednictvím Imprinteru, k výběru hotovosti z Bankomatů nebo prostřednictvím Obchodních míst Banky nebo prostřednictvím jiných poskytovatelů platebních služeb a směnárnen označených příslušnými symboly (služba Cash Advance) nebo u vybraných Obchodníků označených příslušnými symboly (služba Cash Back) a dále o Platební transakce bez fyzické přítomnosti Karty, tj. E-commerce transakce a MO/TO transakce. Pro tyto operace se dále užívá souhrnný pojem „transakce“. Pokud je v souvislosti s použitím Karty v Podmínkách uvedeno spojení „prostřednictvím Karty“, rozumí se jím jak přímá dispozice s hmotným nosičem Karty, který obsahuje úložisko dat v digitální podobě, tak i dispozice se znaky (např. jejich sdělením), které jsou na tomto hmotném nosiči Karty vyobrazeny, a to i případně ve spojení s dalšími údaji.

Závažná skutečnost - je jednání Majitele účtu nebo vznik takové skutečnosti, s nimiž je spojeno oprávnění Banky postupovat v souladu s čl. XIII.3 Podmínek. Za Závažnou skutečnost se považuje (i) insolvenční řízení zahájené proti Majiteli účtu nebo prohlášení úpadku Majitele účtu, (ii) výkon rozhodnutí, který byl proti Majiteli účtu jako povinnému nařízen, (iii) Majitel účtu je v prodlení se splácením jakékoliv splatné pohledávky Banky, (iv) splnění podmínek, za nichž může Banka přistoupit k Blokadě Karty.

II. Žádost/Smlouva o vydání Karty

- II.1 Podmínkou přijetí Žádosti/Smlouvy a vydání Karty je vedení Účtu, k němuž lze Kartou vydat, Bankou.
- II.2 Banka vydává Karty dle obchodní nabídky Banky na základě Žádosti/Smlouvy. Na vydání Karty není právní nárok, Banka má právo bez udání důvodu zamítnout Žádost/Smlouvu. Zamítnutí Žádosti/Smlouvy Banka oznámí Majiteli účtu nebo osobě zmocněné Majitelem účtu k jejímu podání Vhodným způsobem do jednoho týdne od posouzení Žádosti/Smlouvy. Žádost/Smlouvu je možné podat písemně na určeném formuláři Banky nebo v elektronické formě prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví Banky. Žádost/Smlouva v elektronické podobě se považuje za podanou a podepsanou Majitelem účtu po potvrzení Elektronickým identifikačním prostředkem používaným v komunikaci mezi Bankou a Majitelem účtu. Žádost/Smlouvu v listinné podobě Majitel účtu podepisuje vlastnoručně. Podpisem Žádosti/Smlouvy Majitel účtu potvrzuje správnost a pravdivost údajů, které Bance prostřednictvím Žádosti/Smlouvy sděluje.
- II.3 Majitel účtu vyjadřuje podpisem Žádosti/Smlouvy souhlas s Podmínkami. V závislosti na rozsahu zmocnění uděleného při pořízení Podpisového vzoru může Žádost/Smlouvu podat rovněž Disponent. Podepsáním Žádosti Majitel účtu dále potvrzuje, že mu byly poskytnuty informace ve smyslu § 81 - 85 Zákona o platebním styku. Pakliže jsou ke Kartě poskytovány doplňkové služby již na základě podané Žádosti/Smlouvy, zahrnuje podpis Žádosti/Smlouvy Majitelem účtu rovněž udělení souhlasu s podmínkami zpracování svých osobních údajů za účelem poskytování nebo zpřístupnění doplňkových služeb ke Kartě dle čl. VIII. Podmínek a dále jeho projevy vůle, které jsou dle čl. VIII. Podmínek, Žádosti/Smlouvy a příslušných podmínek, jimiž se poskytování doplňkových služeb řídí, nezbytné pro to, aby mu mohly být požadované doplňkové služby poskytovány.
- II.4 Majitel účtu může požádat o vydání dalších Karet k příslušnému Účtu pro sebe, případně i pro jiné osoby za splnění podmínek stanovených Bankou. V případě, že je Banka požádána o poskytování nebo zprostředkování doplňkových služeb

za trvání Smlouvy, činí Držitel v souvislosti s podáním takové žádosti prohlášení uvedené v čl. II.3 a čl. II.5 Podmínek obdobně.

- II.5 Držitel dodatkové karty v souvislosti s podáním Žádosti/Smlouvy, případně v souvislosti s převzetím Karty, potvrzuje, že byl se Žádostí/Smlouvou a Podmínkami seznámen, uděluje Bance souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu vymezeném ve VOP a případně rovněž i s podmínkami zpracování svých osobních údajů za účelem poskytování nebo zpřístupnění doplňkových služeb ke Kartě dle čl. VIII. Podmínek. Pakliže jsou ke Kartě poskytovány doplňkové služby již na základě uzavřené Smlouvy, zahrnuje souhlasné potvrzení Držitele dodatkové karty dle tohoto ustanovení Podmínek rovněž jeho projevy vůle, které jsou dle čl. VIII. Podmínek a příslušné Žádosti/Smlouvy nezbytné pro to, aby mu mohly být požadované doplňkové služby poskytovány.
- II.6 Potvrzení o uzavření Smlouvy o vydání Karty Banka zasílá či předává na Nosiči karty společně s Kartou, příp. o schválení Žádosti/Smlouvy informuje Majitele účtu prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví Banky zpřístupněné k Účtu, k němuž byla Karta vydána.
- II.7 Smlouva o vydání Karty je uzavřena na dobu neurčitou. Uzavřením Žádosti/Smlouvy uděluje Majitel Účtu souhlas s provedením transakcí vzniklých v souvislosti s vydáním a Užíváním Karty, se zúčtováním nákladů vzniklých při provádění těchto transakcí a poplatků, a to na vrub Účtu. Pro ukončení Smlouvy platí podmínky dle čl. XIII.1 těchto Podmínek.

III. Vydání Karty

- III.1 Banka vydá Kartou Držiteli ve lhůtě 14 Bankovních pracovních dní od schválení Žádosti/Smlouvy. Vydáním Karty se rozumí její distribuce Držiteli sjednaným způsobem. Termín vydání Karty je ze strany Banky splněn, pokud Banka umožní Držiteli v této lhůtě její převzetí, případně ji Držiteli odešle.
- III.2 Banka přidělí ke Kartě výši Limitů Karty na základě dohody s Majitelem účtu. Banka je oprávněna měnit Limit Karty nebo jeho část způsobem stanovenými níže v tomto ustanovení Podmínek. 1) Limit Karty může být změněn z podnětu Banky, aniž by došlo k porušení povinnosti Držitelem. Pak pro změnu Limitu Karty platí postup dle čl. I.2 Podmínek. 2) Změnu Limitu Karty je možné provést též dohodou. 3) Banka je dále oprávněna Limit Karty jednostranně snížit v případě, že z okolností souvisejících s Užíváním Karty, chování Držitele či jiných relevantních zjištění Banka pojme podezření o bezpečnosti Užívání Karty, a to i z důvodů možného použití Karty v rozporu se Smlouvou o vydání Karty, zejména pak v rozporu s čl. V. a VI. Podmínek.
- III.3 Banka je oprávněna z důvodu ukončení vydávání určitého typu Karty, rozšíření funkčnosti Karty nebo přechodu na jiný typ Karty v rámci automatické obnovy vydat Držiteli odlišnou Kartou, než jakou dosud užíval. Souhlas s vydáním jiné Karty než původně vydané uděluje Držitel způsobem dle čl. I.2 Podmínek.
- III.4 Karta je majetkem Banky a nesmí být užívána jinou osobou než oprávněným Držitelem.
- III.5 Začátek a konec platnosti Karty jsou vyznačeny na její přední straně. Platnost začíná první den uvedeného měsíce a končí poslední den uvedeného měsíce. Po skončení doby platnosti nesmí být Karta dále užívána a Držitel je povinen ji vrátit Bance. Majitel Účtu odpovídá za vrácení Karet vydaných určeným Držitelům.

IV. Distribuce Karty a PIN, aktivace Karty

- IV.1 Kartou Banka zasílá Držiteli na aktuální kontaktní adresu uvedenou v Žádosti/Smlouvě, není-li dohodnuto jinak. Držitel je povinen zkontrolovat neporušenost obálky s Kartou. V případě, že zásilka jeví známky poškození, vyžádá si Držitel od doručovatele potvrzení o doručení poškozené zásilky a ihned tuto skutečnost oznámí Bance. Nebyla-li zásilka doručena do 30 dnů od podpisu Žádosti/Smlouvy, nebo ode dne ukončení platnosti Karty vyznačené na Kartě v případě vydání Obnovené karty, je Držitel povinen ihned tuto skutečnost sdělit Bance.
- IV.2 Po schválení Žádosti/Smlouvy Banka předá Držiteli PIN v samostatné zásilce. Zásilka s PIN je zasílána z bezpečnostních důvodů v jiném časovém okamžiku než zásilka s Kartou. Zásilku s PINem Banka zasílá na aktuální kontaktní adresu Držitele uvedenou v Žádosti/Smlouvě, není-li dohodnuto jinak. Držitel je povinen zkontrolovat neporušenost zásilky. V případě, že zásilka jeví známky poškození, vyžádá si Držitel od doručovatele potvrzení o doručení poškozené zásilky a ihned tuto skutečnost oznámí Bance. Nebyla-li zásilka obsahující PIN doručena do 30 dnů od podpisu Žádosti/Smlouvy, je Držitel povinen ihned tuto skutečnost sdělit Bance. Banka za bezpečí v případě poškození zásilky nebo jejího nedoručení do 30 dnů od podpisu Žádosti/Smlouvy vydání Náhradní karty a PIN kódu a jejich zaslání Držiteli.
- IV.3 Bylo-li dohodnuto osobní převzetí Karty a PIN na pobočce Banky, budou Karta a PIN připraveny k převzetí do 14 Bankovních pracovních dnů po schválení Žádos-

ti/Smlouvy na místě uvedeném v Žádosti/Smlouvě. Držitel je povinen Kartou a PIN převzít do 150 dnů od vydání Karty; nedojde-li k převzetí Karty do 150 dnů od jejího vydání, je Banka oprávněna Kartou a PIN znehodnotit.

- IV.4. Držitel je oprávněn Kartou používat po dobu platnosti, která je na Kartě vyznačena.
- IV.5. Držitel je povinen provést aktivaci Karty po jejím doručení podle instrukcí a způsobem stanoveným Bankou na Nosiči karty, a to nejpozději do 150 dnů od data začátku platnosti Karty, nedohodně-li se s Bankou jinak. Do okamžiku vlastní aktivace Karty nelze k úkonům dle těchto Podmínek používat.
- IV.6. Bezprostředně po obdržení Karty je její Držitel povinen Kartou podepsat v podpisovém proužku umístěném na zadní straně Karty. Zaměstnanec Banky je oprávněn pořídit si kopii obou stran Karty (pro účely případného reklamačního řízení) poté, co je podepsána Držitelem. K podpisu Karty její Držitel použije takové prostředky, které zaručí stálost podpisu.

V. Používání Karty

- V.1. Držitel je oprávněn používat Kartou do výše stanoveného Limitu Karty a zároveň v souladu s limity Karty pro bezhotovostní platby a limity pro výběry v hotovosti, maximálně však do výše Disponibilního zůstatku na Účtu. V případě, že Užíváním Karty dojde k přečerpání Disponibilního zůstatku na Účtu, je Majitel účtu povinen neprodleně uhradit takto vzniklý Nepovolený záporný zůstatek.
- V.2. Držitel je oprávněn Užívat Kartou v tuzemsku i v zahraničí.
- V.3. Banka provede transakce, k nimž byl dán Platební příkaz prostřednictvím Karty, pokud s jejich provedením Držitel vyslovil souhlas (tj. transakce autorizoval). Držitel s provedením transakce vyjadřuje souhlas tak, že (a) u transakcí s fyzickou přítomností Karty dochází k autorizaci transakce zadáním PIN na Bankomatech, případně na POS nebo podpisem Držitele a v případě transakcí, kdy je Platební příkaz pořízen bezprostředním použitím Karty, aniž by docházelo k dalšímu ověření identity Držitele, je transakce autorizována již takovým použitím Karty a (b) u transakcí bez fyzické přítomnosti Karty dochází k autorizaci transakce uvedením CVV2/CVC2; vyžaduje-li zadání Platebního příkazu uvedení nebo sdělení údajů obsažených na Kartě společně s CVV2/CVC2, pak dochází k autorizaci transakce uvedením nebo sdělením těchto údajů společně s CVV2/CVC2. Poté, co byla transakce Držitelem autorizována, nelze transakci odvolat. Pro přijetí Platebního příkazu pořízeného prostřednictvím Karty musí být kromě jeho autorizace Držitelem splněny další podmínky dohodnuté prostřednictvím Smlouvy a smlouvy o Účtu.
- V.4. Při použití Bankomatu Držitel postupuje dle pokynů k obsluze uvedených na obrazovce Bankomatu. Jestliže je Karta zadržena z technických důvodů nebo z důvodu chybné manipulace Držitele v Bankomatu, kontaktuje Držitel Infolinku Banky a řídí se pokyny telefonního bankéře. Třikrát po sobě následující chybné zadání PIN je důvodem k automatickému dočasnému zablokování Karty pro transakce, u nichž je vyžadován PIN. Automatické odblokování Karty nastává o půlnoci dne, kdy k blokadě došlo.
- V.5. Při použití Karty k placení v obchodní síti provede Obchodník zpravidla kontrolu Karty a je oprávněn vyžádat si povolení Banky nebo jí pověřené osoby (tzv. autorizačního centra) k provedení transakce a uskutečnit ji v takovém případě pouze tehdy, obdržel-li souhlas Banky nebo takového autorizačního centra.
- V.6. Obchodník je povinen vystavit prodejní doklad, na který se Držitel musí, je-li Obchodníkem vyzván, podepsat souhlasně s podpisem uvedeným na zadní straně Karty. Je-li Držitel vyzván, aby transakci autorizoval zadáním PIN, není zpravidla již podpis Držitele na prodejním dokladu nutný, Obchodník však může Držitele k podpisu prodejního dokladu vyzvat. Obchodník může použití Karty k pořízení Platebního příkazu odmítnout, má-li pochybnosti o tom, zda je osoba předkládající Kartou jejím oprávněným Držitelem. Držitel může být Obchodníkem vyzván k prokázání totožnosti. V případě, že Karta není předkládána Držitelem, je Obchodník dále oprávněn Kartou zadržet; rovněž je oprávněn zadržet Kartou, uplynula-li její platnost nebo byla-li provedena Blokáce Karty.
- V.7. Karta nesmí být používána k nezákonným účelům, vč. nákupu zboží nebo služeb zakázaných platnou tuzemskou legislativou. V případě, že je takovým jednáním způsobena Bance škoda, je Banka oprávněna náhradu škody na Držiteli požadovat.
- V.8. Pokud Banka prostřednictvím svých Bankomatů poskytuje informaci o zůstatku Prostředků na Účtu pro použití Karty, upozorňuje tímto Držitele, že tato informace o zůstatku má pouze orientační charakter a nemusí vždy zajišťovat aktuální informaci o stavu Prostředků na Účtu.
- V.9. Banka nemůže Držiteli zaručit výplatu požadované částky (do výše Limitu Karty pro výběr hotovosti v Bankomatech) jedním výběrem z Bankomatu. Částka pro jednorázový výběr je limitována typem Bankomatu i strukturou použitých nomi-

nálů bankovek provozovatelem Bankomatu. Při výběrech z Bankomatu a využití služby Cash Advance může poskytovatel platebních služeb, který provozuje Bankomat nebo zajišťuje službu Cash Advance, stanovit maximální limity transakcí, které lze výběrem Kartou uskutečnit. Tyto limity mohou být stanoveny na jednorázový výběr nebo jako denní limit. Stanovení těchto limitů není pod kontrolou Banky a nelze zaručit, že Držitel bude moci vybrat hotovost jednorázovým výběrem nebo více výběry v rámci jednoho dne v rozsahu nastavených Limitů Karty.

- V.10. Pokud se Majitel účtu rozhodne zrušit Držiteli dodatkovou kartu oprávnění užívat Kartou, je povinen o této skutečnosti informovat Banku prostřednictvím Infolinky nebo Obchodního místa a současně požádat o blokaci příslušné Karty, kterou Držitel dodatkové karty používá. Majitel účtu je rovněž povinen zajistit její odevzdání Bance dle čl. XIII.4 Podmínek.
- V.11. Banka je oprávněna odmítnout Platební příkaz, pokud tak stanoví právní předpis či v případě, že by přijetím Platebního příkazu pořízeného prostřednictvím Karty došlo ke kterékoli z následujících skutečností, (1) transakce by byla provedena Kartou, která nebyla Držitelem aktivována, nebo Kartou, jejíž platnost skončila, (2) transakce by byla provedena po Blokadě Karty, po jejím zamčení nebo pokud by došlo prostřednictvím Karty k provedení transakce, jejíž realizace prostřednictvím Karty je dohodou Banky a Majitele účtu vyloučena, (3) transakci by došlo k překročení Limitu Karty či jednotlivých složek Limitu pro určené transakce, (4) transakci by došlo ke vzniku Nepovoleného záporného zůstatku, (5) transakce by byla provedena, aniž by bylo možné ze strany Banky (nebo ze strany jiné osoby, jež takové ověření zajišťuje) ověřit splnění podmínek sjednaných pro přijetí Platebního příkazu (mj. pak zjištění Identifikátoru a ověření platnosti Karty) a provedení transakce nebo aniž by s ní byl vysloven souhlas autorizačním centrem ve smyslu čl. V.5 těchto Podmínek, (6) transakce by byla provedena Kartou, přičemž z okolností jejího použití lze důvodně usuzovat, že se může jednat o zneužití této Karty.
- V.12. Držitel je o odmítnutí Platebního příkazu zpravidla informován neprodleně prostřednictvím koncového zařízení POS, ATM či Obchodníka či smluvní banky provádějící službu Cash Advance. Pakliže Držitel nemohl informaci o odmítnutí Platebního příkazu obdržet uvedeným způsobem, je mu informace o odmítnutí Platebního příkazu a případně důvodech odmítnutí zpřístupněna prostřednictvím Infolinky. Za zpřístupnění informací dle věty druhého tohoto článku je Banka oprávněna účtovat poplatek dle Ceníku.
- V.13. Ačkoliv jsou obvykle technické prostředky nezbytné k pořízení Platebního příkazu prostřednictvím Karty Držiteli stále dostupné, Banka se nezavazuje umožnit pořízení Platebního příkazu prostřednictvím Karty či umožnit jiné použití Karty bez přerušení a nepřetržitě. Banka proto Držitele dále upozorňuje na některé případy nezávislé na vůli Banky, kdy nemusí být použití Karty možné: např. (1) nefunkčnost Karty (zejména v důsledku fyzického poškození); (2) nemožnost ověřit splnění podmínek sjednaných pro přijetí Platebního příkazu a provedení transakce ze strany Banky nebo jiné osoby vlivem vnějších okolností, které mohou mít rovněž charakter technických překážek nebo závad; (3) technické překážky na straně Obchodníka, Obchodníka poskytovatele platebních služeb či karentní asociace, který brání pořízení Platebního příkazu prostřednictvím Karty. Změna výše Disponibilního zůstatku Účtu pak nemusí být Bankou ve vztahu k Užívání Karty zohledněna neprodleně poté, co ke změně výše Disponibilního zůstatku Účtu dojde (zejm. v důsledku připsání částky Platební transakce ve prospěch Účtu); informaci o aktuálním Disponibilním zůstatku pro použití Karty může získat Držitel prostřednictvím Infolinky nebo prostřednictvím příslušných doplňkových služeb.
- V.14. Držitel je u vybraných typů Obchodníků (např. hotely, půjčovny, servisy) oprávněn Kartou používat mj. k tzv. (1) předautorizované transakci, tj. transakci, u které Držitel provede autorizaci, přičemž v okamžiku, kdy je autorizace provedena, je známa pouze předběžná výše částky transakce, o kterou je v okamžiku autorizace ponížena disponibilní zůstatek Účtu a je odložena její splatnost do doby, kdy Obchodník stanoví přesnou výši částky, ve které bude transakce zúčtována; (2) transakci s dodatečným zúčtováním, tedy transakci přímo související s jinou transakcí, která byla zúčtována jako platba za služby Obchodníka, přičemž splatnost transakce s dodatečným zúčtováním je odložena do doby, kdy Obchodník stanoví přesnou výši částky, ve které bude transakce zúčtována. V případech, kdy Držitel použije Kartou k úhradě ceny služeb, k níž má dojít prostřednictvím výše uvedených Platebních transakcí, je takové použití Karty zároveň zmocněním Obchodníka ke stanovení přesné výše částky transakce a souhlasem Držitele se skutečností, že Obchodník je oprávněn požadovat úhradu takto stanovené částky. Částka transakce, k níž byl pořízen Platební příkaz prostřednictvím Karty výše popsaným způsobem, je tak zúčtována ve výši sdělené Bance Obchodníkem.
- V.15. V rámci specifických Platebních transakcí prováděných prostřednictvím některých kartových asociací mohou být na základě Platebního příkazu držitele platební kar-

ty realizovány Platební transakce, kdy je příjemcem částky takové Platební transakce rovněž Držitel, přičemž v příkazu k provedení takové Platební transakce je určen zejména Identifikátorem. Banka neumožňuje Držitelům Karty podat příkaz k provedení takové Platební transakce, pouze umožňuje přijetí částky takové Platební transakce způsobem vymezeným v článku V.15 Podmínek. Je-li příjemce takové Platební transakce určen Identifikátorem, pak je za příjemce částky Platební transakce vždy považován Majitel Účtu, k němuž byla Karta vydána. Majitel Účtu je povinen na tuto skutečnost Držitele dodatkové karty výslovně upozornit. Na provedení takové Platební transakce se neuplatní podmínky zúčtování transakcí dle těchto Podmínek (zejm. čl. X. Blokování prostředků pro provedení transakce a zúčtování transakcí). Banka přičítá částku takové Platební transakce ve prospěch Účtu, k němuž je Karta vydána, ve lhůtách sjednaných prostřednictvím Technických podmínek, resp. Informací ke lhůtám platebního styku Raiffeisenbank a.s.

V.16 Banka informuje Držitele Karty o provedených Platebních transakcích, k nimž byl dán Platební příkaz prostřednictvím Karty, ve formě výpisů z Účtu v souladu se smlouvou, na základě níž Banka Účet vede.

VI. Bezpečnost a ochrana Karty, Blokace Karty

VI.1 Držitel je povinen užívat a uchovávat Kartu v souladu s Podmínkami a zejména dodržovat sjednané zásady k zajištění bezpečnosti Karty. Držitel chrání Kartu před ztrátou, odcizením, zneužitím neoprávněnými osobami, mechanickým poškozením, nadměrnou teplotou, přímým působením magnetického pole apod. Držitel je zejména povinen dodržovat následující opatření na ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků Karty:

- nesdělovat PIN jiným osobám (ani rodinným příslušníkům, zaměstnancům Banky, příslušníkům policie, pracovníkům autorizačních služeb apod.), nepoznamenávat PIN na Kartu nebo jiný předmět, který uchovává či nosí společně s Kartou ani nezaznamenávat PIN takovým způsobem, který při jeho zjištění jinou osobou umožňuje spojení tohoto údaje s Kartou,
- při zadávání PIN je Držitel povinen počínat si tak, aby PIN zůstalo utajeno a nemohlo dojít jeho vyzrazením k případnému zneužití Karty,
- při výběru z ATM je povinen zkontrolovat, zda ATM není mechanicky poškozeno při zadržení Karty v ATM je povinen tuto skutečnost oznámit bezodkladně Bance,
- Držitel je povinen podepsat Kartu na podpisovém proužku prostředky, které zaručí stálost podpisu,
- Držitel nesmí umožnit použití Karty jiné osobě, zároveň nesmí předat Kartu jiné osobě s výjimkou případu uvedeného v bodě V.5 Podmínek, ani nesmí jiné osobě sdělovat údaje pro autorizaci transakce (tj. zejména nesmí sdělovat číslo karty, platnost a CVV2/CVC2) s výjimkou sdělení údajů dle bodu V.3, písm. b) Podmínek.

Opomenutí dodržovat kterékoli z výše uvedených bezpečnostních opatření je projevem hrubé nedbalosti Držitele a zakládá odpovědnost ve smyslu čl. IX.1 Podmínek. Výše uvedené povinnosti Držitele platí obdobně rovněž pro unikátní údaje, které jsou dle dohody Držitele a Banky určeny pro identifikaci Držitele při komunikaci s Bankou týkající se vydané Karty (např. heslo pro komunikaci).

VI.2 Při provádění MO/TO transakcí nebo E-commerce transakcí nesmí Držitel v žádném případě sdělovat PIN. Držitel je v těchto případech zpravidla vyzván k uvedením čísla Karty, její platnosti a CVC2/CVV2.

VI.3 Dojde-li k poškození Karty, které ji znemožňuje dále používat, nebo ztrátě funkčnosti Karty, Držitel tuto skutečnost co nejdříve ohlásí Bance.

VI.4 V případě, že dojde, nebo Držitel chová podezření, že by mohlo dojít, ke ztrátě Karty, jejímu odcizení nebo zneužití, je Držitel povinen tyto skutečnosti neprodleň oznámit Bance prostřednictvím Infolinky. Telefonní bankéř si vyžádá údaje potřebné k identifikaci Karty a Držitele, vyžádá si od Držitele určení všech okolností, které jsou mu známy o ztrátě, odcizení, případně zneužití, a ihned provede Blokaci Karty. Pro vyloučení pochybností Banka a Držitel prohlašují, že Blokace Karty dle tohoto čl. VI.4 je blokací z podnětu Držitele. Banka je oprávněna si telefonické nahlášení blokace Karty zaznamenávat (nahrávat) pro účely prokázání příkazu k Blokaci Karty a určení času, kdy k Blokaci Karty došlo. O přijetí ohlášení o ztrátě Karty, jejím odcizení nebo zneužití na Infolince bude Držiteli na jeho vyžádání poskytnut důkaz ve formě identifikačního kódu blokace. Právo žádat o důkaz o provedení blokace Držiteli zaniká uplynutím 18 měsíců ode dne, kdy bylo ohlášení o ztrátě Karty, jejím odcizení nebo zneužití Bankou přijato. Po dohodě Banky a Držitele lze rovněž provést dočasnou Blokaci Karty; Užívání Karty, která byla tímto způsobem pro použití blokována, lze následně opět umožnit.

VI.5 V zahraničí může Držitel ztrátu, odcizení nebo zneužití Karty nahlásit rovněž kterékoli pobočce banky, která je členem mezinárodní asociace MasterCard nebo

VISA. Tato banka je povinna předat hlášení Držitele o ztrátě/odcizení/zneužití Karty co nejdříve Bance. V těchto případech je oznámení vůči Bance účinné okamžikem, kdy Banka informaci od zahraniční banky obdrží.

VI.6 Banka v mimořádných případech, kdy nemůže Držitel ohlásit skutečnosti dle bodu VI.4 Podmínek osobně, provede v odpovídajícím rozsahu potřebné úkony i na žádost jiné osoby (příbuzný, spolupracovník apod.).

VI.7 Banka je oprávněna provést Blokaci Karty nebo jinak omezit Užívání Karty i bez souhlasu Držitele nebo Majitele účtu z důvodu bezpečnosti Karty, zejména pokud má podezření na neautorizované nebo podvodné použití Karty. Podezření dle předchozí věty Banka zpravidla získá, jsou-li jí předány informace o zneužití, případně možném zneužití Karty neoprávněnou osobou nebo informace o ztrátě, krádeži Karty. O blokaci a důvodech blokace dle tohoto ustanovení Podmínek Banka poskytne Majiteli účtu informaci způsobem pro poskytování výpisů v souladu se smlouvou, na základě které vede Účet. Banka je tuto informaci oprávněna bez zbytečného odkladu sdělit též jiným způsobem, např. telefonicky, prostřednictvím Elektronické schránky Majitele účtu či doručením písemného oznámení na kontaktní adresu Držitele. Banka informace dle tohoto článku neposkytne v případě, že by poskytnutí informací mohlo zmařit účel zablokování nebo jiného omezení Užívání Karty či by bylo v rozporu s jinými právními předpisy. Jakmile pominou důvody blokace dle tohoto ustanovení Podmínek, Banka Kartu odblokuje či ji nahradí nově vydanou Kartou. V případě blokace dle tohoto ustanovení Podmínek je Banka dále oprávněna od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností.

VI.8 Držitel je oprávněn na své Kartě omezit možnost provádění E-commerce transakcí, pokud daný typ Karty takové transakce podporuje. Omezení zadané na Kartě ve vztahu k E-commerce transakcím nemá vliv na použití Karty pro ostatní typy transakcí. Držitel má možnost zamezit provádění E-commerce transakcí prostřednictvím Karty po libovolnou dobu. Zadání k zamezení provedení E-commerce transakcí na Kartě je Bankou provedeno nejpozději následující Bankovní pracovní den poté, co Banka takové zadání obdržela. Transakce, jejichž provedení má být dle dohody Banky a Držitele vyloučeno, nebude Bankou provedena pouze tehdy, pokud je příjemce částky takové transakce jeho poskytovatelem platebních služeb v rámci transakce identifikován v systému příslušné karetní asociace jako E-commerce Obchodník.

VI.9 Majitel účtu, případně i Disponent, může využít službu „Zamykání platební karty“, pokud tuto službu daný typ Karty podporuje. Karta využívající službu zamykání má dva stavy – stav uzamčená nebo odemčená. Pokud je Karta ve stavu – „uzamčená“, Banka odmítne Platební příkaz k jakékoliv transakci, jehož provedení vyžaduje přímou autorizaci Bankou, tj. ověření podmínek pro jeho přijetí, a transakce tak nebude provedena. Zda transakce vyžaduje přímou autorizaci Bankou závisí zejména na částce transakce, druhu příslušné transakce (např. zda se jedná o transakci s fyzickou přítomností Karty či bez její fyzické přítomnosti), na zařízení, včetně nastavení takového zařízení, používaném příjemcem částky Platební transakce (především Obchodníkem) a umožňujícím pořízení Platebního příkazu prostřednictvím Karty. Změna stavu Karty (uzamčená/odemčená) je účinná v případě, jestliže Majitel účtu, případně i Disponent, obdržel potvrzení od Banky o provedení takové změny stavu Karty.

VII. Automatická obnova Karty

VII.1 Banka vydává Držiteli automaticky Obnovenou kartu ke dni skončení platnosti původní Karty.

VII.2 K automatickému vydání Obnovené karty nedochází, pokud o to Držitel písemně zažádá nejpozději poslední pracovní den měsíce předcházejícího měsíce konce platnosti Karty. Je-li žádost podána po lhůtě, bude poplatek za vydání Obnovené karty zúčtován na vrub Účtu a Obnovená karta znehodnocena.

VII.3 Banka si vyhrazuje právo v odůvodněných případech (např. v případě nepovoleného debetu na Účtu) Obnovenou kartu nevydat. Banka je oprávněna nevydat Obnovenou kartu zejména za okolností, kdy je oprávněna přistoupit k Blokaci karty dle čl. VI.7 Podmínek.

VII.4 Automaticky Obnovená karta na další období je Držiteli zaslána na aktuální kontaktní adresu, pokud není dohodnuto jinak.

VIII. Doplnkové služby

VIII.1 Držitelé mohou být na žádost jeho nebo oprávněného Disponenta poskytovány nebo zprostředkovány doplnkové služby, zejména různé druhy pojištění, jejichž poskytování je spojeno s držením a Užíváním Karty. Banka si vyhrazuje právo určit typ Karty pro poskytnutí určité doplnkové služby. Některé doplnkové služby mohou být dle obchodní nabídky Banky nedílnou součástí podmínek, za nichž Banka vydává Kartu, přičemž Držitel se již uzavřením Smlouvy o vydání takové

- Karty stává oprávněným uživatelem těchto doplňkových služeb. Pokud se užívání určité doplňkové služby řídí specifickými podmínkami, které nejsou stanoveny těmito Podmínkami, jsou tyto podmínky zpřístupněny na Veřejných stránkách Banky a případně prostřednictvím Obchodních míst Banky.
- VIII.2 Pokud Banka Držiteli poskytuje nebo zprostředkuje doplňkové služby spojené s držením a Užíváním Karty, musí Držitel pro to, aby mohl takové doplňkové služby užívat, vyslovit souhlas podmínkami, za nichž jsou takové doplňkové služby poskytovány, a je-li to s ohledem na povahu takové doplňkové služby nezbytné, prohlásit, že tyto podmínky splňuje. Je-li příslušná doplňková služba sjednávána již prostřednictvím Žádosti/Smlouvy, pak je takový souhlas a prohlášení Držitele projeven způsobem vymezeným v čl. II.3 a/nebo čl. II.5 Podmínek. V případě, že doplňková služba spočívá v pojištění, vyjadřuje Držitel souhlas s jeho podmínkami stanovenými příslušnou pojistnou smlouvou uzavřenou mezi pojistitelem a Bankou a popř. pojistnými podmínkami pojistitele; Držitel rovněž potvrzuje, že mu před uzavřením Smlouvy byly poskytnuty přesným, jasným způsobem, písemně a v českém jazyce informace o pojistném vztahu ve smyslu § 66 a § 67 zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nespočívají doplňkové služby v poskytování platebních služeb, je Banka oprávněna oznámením zasláným Držiteli poskytování doplňkových služeb k danému typu Karty zrušit či změnit. Sjednané nebo zprostředkované doplňkové služby může Držitel nebo Disponent na základě žádosti adresované Bance zrušit; poplatky již zaplacené Bance za sjednané nebo zprostředkované doplňkové služby nejsou Majiteli účtu v takovém případě vráceny.
- VIII.3 Držitel, který požádá o doplňkovou službu, která spočívá v pojištění, je srozuměn a souhlasí s tím, že Banka je oprávněna předávat po celou dobu trvání pojištění a dobu nezbytně nutnou pro uplatnění nároků Držitelů na pojistné plnění jeho osobní a další údaje (minimálně v rozsahu jméno a příjmení, rodné číslo, číslo Karty, platnost Karty, platnost doplňkové služby apod.) příslušnému pojistiteli, a to za účelem evidence pojištěného a poskytnutí příslušné doplňkové služby. Je-li pojištění Držiteli zprostředkováno na žádost jiné oprávněné osoby, prohlašuje tato osoba, že Držitel, v jehož prospěch bude pojištění zprostředkováno, souhlasí a je srozuměn s tím, že Banka je oprávněna předávat po celou dobu trvání pojištění a dobu nezbytně nutnou pro uplatnění nároků Držitelů na pojistné plnění jeho osobní a další údaje (minimálně v rozsahu jméno a příjmení, rodné číslo, číslo Karty, platnost Karty, platnost doplňkové služby apod.) příslušnému pojistiteli, a to za účelem evidence pojištěného a poskytnutí příslušné doplňkové služby.
- VIII.4 V případě, že je ke Kartě poskytováno pojištění a dojde ke změně pojistitele, informuje Banka o této skutečnosti Držitele zpravidla písemně, přičemž v rámci takové informace poskytne Držiteli údaje o novém pojistiteli a dalších skutečnostech týkajících se podmínek pojištění.
- VIII.5 Držitel, případně i Disponent, může ke Kartě sjednat doplňkovou službu „Karetní SMS servis“. Službu lze využívat pouze v případě, že ji podporuje daný typ Karty. Prostřednictvím služby „karetní SMS servis“ může Držitel získat zprávu o použití Karty k pořízení Platebního příkazu nebo o Disponibilním zůstatku na Účtu. Za každou SMS zprávu účtuje Banka poplatek dle platného Ceníku na vrub Účtu.
- VIII.6 Držitel, případně i Disponent, může ke své Kartě sjednat doplňkovou službu „Informace o karetní blokaci“ poskytovanou v rámci služby Informuj mě. Službu lze využívat pouze v případě, že ji podporuje daný typ Karty. Prostřednictvím služby „Informace o karetní blokaci“ může Držitel získat zprávu o rezervaci Blokované částky provedené Bankou dle čl. XI Podmínek. Informaci o Blokované částce je možné obdržet ve formě SMS zprávy nebo formou e-mailu. Za zaslání informační zprávy účtuje Banka poplatek dle platného Ceníku na vrub Účtu.
- IX. Odpovědnost Banky a Držitele**
- IX.1 Majitel účtu nese ztrátu z neautorizované transakce provedené Kartou do částky odpovídající 150 EUR, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztracené nebo odcizené Karty nebo zneužitím Karty v případě, že Držitel nezajistil ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků Karty. Majitel účtu nese ztrátu z neautorizované transakce provedené Kartou v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu Držitel způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti nedodržel bezpečnostní opatření stanovené těmito Podmínkami či neoznámil bez zbytečného odkladu po zjištění Bance ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití Karty. Majitel účtu ztrátu nenese, pokud nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co Držitel oznámil ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití Karty.
- IX.2 Banka neodpovídá za škody vzniklé Držiteli v důsledku odmítnutí Platebního příkazu v souladu s těmito Podmínkami nebo v případech, kdy Užívání Karty není možné dle bodu V.13 Podmínek.
- IX.3 V případě, že byla Držitelem oznámena ztráta nebo krádež Karty, anebo Kartě skončila platnost, popřípadě byla zablokována ve smyslu těchto Podmínek, souhlasí Držitel s tím, aby Banka oznámila všem Obchodníkům číslo této Karty.
- IX.4 Držitel si je vědom a je tímto Bankou výslovně upozorněn na skutečnost, že při provádění transakcí Kartou prostřednictvím internetu, telefonu nebo písemně obdržel (tj. bez fyzického předložení Karty) se vystavuje riziku jejího zneužití.
- IX.5 Banka neodpovídá za případné nepřijetí Karty Obchodníkem k platbě.
- X. Blokování prostředků k provedení transakcí a zúčtování transakcí**
- X.1 V okamžiku, kdy se Banka dozví o tom, že prostřednictvím Karty byl pořízen příkaz k Platební transakci, rezervuje obvykle na Účtu Blokovanou částku ve výši určené Platebním příkazem. V případě, že je v rámci Účtu vedeno více Měnových složek, je rezervace Blokované částky transakce provedena na složce označené jako hlavní Měnová složka.
- X.2 U Karet vydaných současně k Účtu vedenému v tuzemské měně a ve vybrané zahraniční měně (devizovému Účtu), bez možnosti aktivovat si v rámci Účtu další Měnové složky, je rezervace Blokované částky transakce v tuzemské měně provedena na vrub Účtu vedeného v tuzemské měně a transakce v cizí měně na vrub příslušného devizového Účtu. Pokud na jednom z Účtů není pro rezervaci Blokované částky dostačující disponibilní zůstatek, pak je rezervace Blokované částky provedena na vrub druhého z Účtů.
- X.2 Banka zúčtuje transakce provedené prostřednictvím Karty na vrub Účtu s valutou dne zúčtování transakce. Okamžikem přijetí Platebního příkazu k provedení transakce pořízeného prostřednictvím Karty je Bankovní pracovní den, kdy Banka obdrží požadavek na zúčtování transakce (Platební příkaz) od poskytovatele platebních služeb Obchodníka či poskytovatele platebních služeb nebo subjektu, který je provozovatelem Bankomatu či zajišťuje službu Cash advance (dále jen „okamžik přijetí transakce“). Podle pravidel karetních asociací má takový poskytovatel platebních služeb lhůtu pro zaslání transakce ke zúčtování zpravidla až 30 dnů od data pořízení Platebního příkazu. Okamžikem blízko konce provozní doby je pro Platební příkazy pořízené prostřednictvím Karty 16:00 hodin. V případě, že Banka obdrží Platební příkaz po dohodnutém okamžiku blízko konce provozní doby, platí, že k přijetí Platebního příkazu došlo následující Bankovní pracovní den. Lhůty, ve kterých jsou Prostředky připsány na účet poskytovatele platebních služeb příjemce, jsou dále stanoveny v Technických podmínkách, případně dalších dokumentech, na které Technické podmínky odkazují.
- X.3 Pro Karty, které jsou vydány k Účtům bez možnosti aktivace dalších Měnových složek v rámci jednoho Účtu, tj. k samostatným Účtům, vedeným v měně CZK a ve vybrané zahraniční měně, se transakce zúčtují na vrub Účtu, na kterém byla provedena rezervace Blokované částky. Pokud taková rezervace provedena nebyla, účtují se transakce v měně CZK na vrub Účtu vedeného v CZK a transakce v jiné měně pak na vrub příslušného devizového Účtu bez ohledu na disponibilní zůstatek Účtu. Pro zúčtování transakce se použije směnný kurz určený Kurzovním lístkem platným v okamžiku přijetí Platebního příkazu k provedení transakce. Zúčtována částka je pomocí takto stanoveného směnného kurzu určena následovně:
- částka zúčtovaná na vrub Účtu = částka v měně transakce × kurz devizy prodej (DP) měny transakce/kurz devizy nákup (DN) měny Účtu (pro měnu CZK se počítá DP, DN=1).
- Transakce provedené v měně, pro kterou Banka Kurzovním lístkem nestanoví směnný kurz, se zpracovávají následovně:
- karetní asociace stanoví prostřednictvím směnného kurzu určeného karetní asociací částku v zúčtovací měně (tj. CZK) z částky a měny transakce,
 - částka zúčtovaná na vrub Účtu = částka stanovená v zúčtovací měně (tj. CZK)/kurz devizy nákup (DN) měny Účtu (je-li měna Účtu CZK, pak DN=1). Je-li měnou transakce EUR, USD, GBP, nedochází ke směně měn za předpokladu, že je částka transakce zúčtována na vrub Účtu vedeného v měně shodné s měnou transakce.
- Výše uvedená pravidla přepočtu měn, v nichž je transakce provedena, se nepoužijí pro transakce provedené v režimu Dynamic Currency Conversion.
- X.4 Pro Karty, které jsou vydány k Účtům s možností aktivace dalších Měnových složek v rámci jednoho Účtu, se účtují transakce na vrub takové aktivní Měnové složky Účtu, jejíž měna je shodná s měnou transakce. Pokud na takto určené Měnové složce Účtu není dostatek disponibilních Prostředků k zúčtování celé částky transakce, je částka transakce na určené Měnové složce Účtu zúčtována do výše disponibilních Prostředků a zbývající část se zúčtuje na vrub hlavní Měnové složky Účtu, a to bez ohledu na výši zůstatku Účtu vyjádřeného v měně, v níž je vedena hlavní Měnová složka Účtu.

Pro zúčtování transakce se použije směnný kurz určený Kurzovním lístkem platným v okamžiku přijetí Platebního příkazu k provedení transakce.

Zúčtovaná částka je pomocí takto stanoveného směnného kurzu určena následovně:

- částka zúčtovaná z Účtu = částka vyjádřená v měně transakce × kurz devizy prodej (DP) měny transakce/kurz devizy nákup (DN) měny Účtu (pro měnu CZK se počítá DP, DN=1).

Transakce provedené v měně, pro kterou Banka Kurzovním lístkem nestanoví směnný kurz, se zpracovávají následovně:

- karetní asociace stanoví prostřednictvím směnného kurzu určeného karetní asociací částku v zúčtovací měně (tj. CZK) z částky a měny transakce,
- takto stanovená částka je zúčtována na vrub příslušné Měnové složky Účtu vedené v CZK a není-li na Účtu Měnová složka v měně CZK aktivní, pak na vrub hlavní Měnové složky Účtu,
- částka zúčtovaná na vrub Účtu = částka stanovená v zúčtovací měně (tj. CZK)/kurz deviza nákup (DN) měny, v níž je vedena hlavní Měnová složka Účtu (pro měnu CZK je DN=1).

- X.5 Směnné kurzy používané Bankou Banka uvádí v (1) Technických podmínkách a (2) v Kurzovním lístku. V Technických podmínkách Banka uvádí směnný kurz stanovený výpočtem a v Kurzovním lístku Banka uvádí aktuální směnný kurz vyhlášený pro daný okamžik Bankou. Směnný kurz stanovený výpočtem představuje dohodu Banky a Majitele účtu o směnných kurzech, přičemž výpočet se provede součtem referenčního směnného kurzu a marže Banky. Dohodu o směnných kurzech je Banka oprávněna měnit v závislosti na změně referenčního směnného kurzu i bez předchozího oznámení Majiteli účtu. V případě, že je sazba vyhlášená v Kurzovním lístku výhodnější než sazba dosažená výpočtem způsobem dle Technických podmínek, Banka použije směnný kurz vyhlášený v Kurzovním lístku. Informace o konkrétních směnných kurzech, které byly pro danou transakci použity, jsou Majiteli účtu oznámeny na výpisu z Účtu. Kurzovní lístek je k dispozici na Veřejných stránkách Banky a Obchodních místech Banky.

XI. Reklamacce

- XI.1 Reklamaci musí Držitel adresovat Bance a zároveň je povinen přiložit všechny dostupné doklady týkající se reklamované transakce, tj. prodejní doklady od Obchodníka, kopie účtů, stvrzenky z Bankomatů, výpisy z Účtu, refundační doklady, případně další doklady vyžádané Bankou, které potvrdí oprávněnost reklamace apod., jakož i poskytnout při zjišťování skutečností rozhodných pro vyřízení reklamace součinnost. Majitel účtu bere na vědomí, že vyřízení reklamace může být v závislosti na okolnostech konkrétního případu prodloženo do doby, než jsou výše uvedené doklady či součinnost Bance poskytnuty. V případě, že potřebné doklady nebudou Bance předloženy či nebudou prokazovat oprávněnost požadavku Držitele či nebude Bance poskytnuta nezbytná součinnost, je Banka oprávněna reklamaci zamítnout.
- XI.2 Reklamační řízení může probíhat až 180 dní, výjimečně i déle. Na reklamační řízení týkající se transakcí se nevztahuje obecná lhůta stanovená v „Reklamačním řádu Raiffeisenbank a.s.“.
- XI.3 Pokud je reklamacce Bankou uznána, obdrží Majitel účtu od Banky plnění ve výši reklamované transakce a případně též poplatků, které Majitel účtu v souvislosti s reklamovanou transakcí uhradil, a ušlého úroku, přičemž reklamovaná částka je zúčtována ve prospěch Účtu valutou dne zúčtování reklamované transakce.
- XI.4 Jestliže Majitel účtu v souladu s Podmínkami reklamoval nesprávně provedenou nebo neautorizovanou transakci nebo se domáhal u Banky jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi poskytovateli a uživateli platebních služeb podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.
- XI.5 Reklamacce a stížnosti týkající se zboží/služeb (např. množství, kvality) uplatňuje Držitel u Obchodníka, kde došlo k použití Karty při placení za takové zboží nebo služby. Při uznané reklamaci zboží/služeb Obchodník nevrací hotovost, ale vystaví tzv. refundační doklad, kde uvede částku, která bude zúčtována ve prospěch Účtu.

XII. Poplatky a náhrady

- XII.1 Majitel účtu hradí Bance veškeré poplatky spojené s Kartami vydanými k jeho Účtu. Banka je oprávněna účtovat poplatky od okamžiku uzavření Smlouvy, tj. i v případě, že doposud nedošlo k aktivaci Karty.
- XII.2 Výše, druh poplatků a způsob jejich účtování jsou stanoveny platným Ceníkem v době poskytnutí služby nebo provedení transakce. Aktuální Ceník je k dispozici na Obchod-

ních místech Banky a zároveň je zpřístupněn na Veřejných stránkách Banky.

- XII.3 Banka je oprávněna zúčtovat na vrub Účtu všechny náklady, které jí vznikly v souvislosti s vydáním a Užíváním Karty.
- XII.4 Banka je oprávněna zúčtovat na vrub Účtu škodu vzniklou porušením smluvních podmínek dohodnutých prostřednictvím Smlouvy.

XIII. Zánik Smlouvy o vydání Karty, postup v případě porušení Smlouvy

- XIII.1 Smlouva o vydání Karty pozbývá účinnosti dohodou, výpovědí Smlouvy ze strany Držitele nebo Banky i bez udání důvodu nebo odstoupením ze strany Banky. Dále Smlouva pozbývá účinnosti v důsledku skončení platnosti Karty (nedojde-li k automatické obnově Karty), a to uplynutím doby platnosti vydané Karty anebo ukončením účinnosti smlouvy o Účtu; dále Smlouva pozbývá účinnosti marným uplynutím lhůty 150 dnů pro aktivaci Karty (a to i Obnovené Karty) dle čl. IV.5 Podmínek a rovněž marným uplynutím lhůty 150 dnů pro převzetí Karty dle čl. IV.3 Podmínek. Smlouva rovněž pozbývá účinnosti úmrtím Majitele účtu, stanovili, že Kartu lze používat pouze po dobu jeho života. Smlouva dále pozbývá účinnosti v důsledku ztráty nebo odcizení Karty, v důsledku takové formy zneužití, kdy zneužitou Kartou Držitel již nemůže nadále bezpečně používat, a to okamžikem ohlášení této skutečnosti Bance dle čl. VI.4 Podmínek.
- XIII.2 V případě ukončení smluvního vztahu výpovědí ze strany Držitele je písemná výpověď účinná jejím doručením Bance, není-li ve výpovědi uvedena delší výpovědní lhůta. V případě ukončení smluvního vztahu výpovědí ze strany Banky (i) činí výpovědní lhůta 2 měsíce a počíná běžet dnem doručení písemné výpovědi Majiteli účtu, který je Spotřebitelem nebo Drobným podnikatelem, (ii) je písemná výpověď účinná okamžikem jejího doručení Klientovi, který není Spotřebitelem nebo Drobným podnikatelem, není-li ve výpovědi uvedena delší výpovědní lhůta.
- XIII.3 V případě, že dojde k jakémukoli porušení Smlouvy či v případě, že dojde k jakémukoli porušení podmínek sjednaných smlouvou, na základě které je veden Účet, nebo dojde k některé či vícero ze Závažných skutečností, zejména pokud Majitel účtu a) uvede Bance nepravdivé, neúplné nebo zkreslené údaje nebo b) při používání Karty překročí Limit Karty nebo c) nezajistil vrácení Karty Bance, je Banka vedle oprávnění vyplývajících pro ni ze smlouvy, na základě které je veden Účet, oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností. Banka je rovněž oprávněna odstoupit od Smlouvy s účinností k datu stanoveném v projevu o odstoupení od Smlouvy, jestliže Majitel účtu odmítne návrh na změnu Smlouvy dle čl. I.2 těchto Podmínek. V případě, že je k Účtu vydáno více Karet, je Banka oprávněna postupovat způsobem dle tohoto článku Podmínek ve vztahu ke všem Smlouvám, na základě nichž byly tyto Karty k Účtu vydány.
- XIII.4 Při zániku účinnosti Smlouvy je Majitel účtu povinen zajistit vrácení Karty.
- XIII.5 Pokud v souvislosti s Užíváním Karty vznikly Bance jakékoliv pohledávky za Držitelem a před ukončením účinnosti Smlouvy nebyly uhrazeny, trvají tyto pohledávky i po zániku Smlouvy.

XIV. Některé informace o smlouvách o finančních službách uzavíraných na dálku

- XIV.1 V souladu s ustanovením § 54a a násl. zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jsou veškeré informace, které je Banka povinna Majiteli účtu sdělit, obsaženy ve Smlouvě a Podmínkách.
- XIV.2 Předmětem podnikání Banky je přijímání vkladů, poskytování úvěrů a další činnosti uvedené v bankovní licenci, která byla Bance udělena podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.
- XIV.3 Majitel účtu má právo obrátit se se svou stížností v souladu s Kodexem chování mezi bankami a klienty na Českou bankovní asociaci, se sídlem Vodičkova 30, 110 00, Praha 1, případně na orgán vykonávající nad Bankou dohled, kterým je Česká národní banka, se sídlem v Praze, doručovací adresa Na Příkopě 28, 115 03, Praha 1.
- XIV.4 Majitel účtu má právo od Smlouvy uzavřené na dálku odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Projev o odstoupení od Smlouvy odešle Majitel účtu v této lhůtě písemně s úředně ověřeným podpisem na adresu Raiffeisenbank a.s., Karolíny Světlé 2, 779 00, Olomouc 9. Výše uvedená lhůta je zachována, pokud je projev o odstoupení od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů Bance odeslán. Pokud je projev o odstoupení od Smlouvy odeslán Bance po uplynutí této lhůty nebo bez úředně ověřeného podpisu Majitele účtu, smluvní vztah Banky a Majitele účtu dále trvá za dohodnutých podmínek.
- XIV.5 Banka jedná s Držitelem v českém jazyce, veškeré smluvní dokumenty a informační materiály jsou Držiteli poskytnuty v českém jazyce.

XV. Další ustanovení

- XV.1 Veškeré písemnosti určené Bance se doručují na adresu Karolíny Světlé 2, 779 00, Olomouc 9. Veškeré písemnosti Banky určené Držiteli budou zasílány na sdělenou korespondenční adresu, není-li dohodnuto jinak. Pokud je písemnost doručována osobně nebo kurýrní službou, je taková písemnost doručena dnem, kdy byla převzata nebo odmítnuta Držitelem. Pokud je písemnost doručována prostřednictvím provozovatele poštovní licence, je písemnost doručena dnem, kdy byla převzata Držitelem. Pokud bude písemnost vrácena Bance jako nedoručená, bude považována za doručenou v den, kdy byla vrácena Bance. Sjednaný okamžik doručení se nevztahuje na případy zaslání Karty nebo PIN. V případě, že má jít o informaci zpřístupněnou či poskytnutou v souladu se Zákonem o platebním styku, platí pro poskytování či zpřístupňování informací příslušná ustanovení Technických podmínek.

XVI. Závěrečná ustanovení

- XVI.1 Ustanoveními těchto Podmínek se řídí i veškeré vztahy mezi Bankou a Majitelem účtu založené vydáním Karty Držiteli vzniklé před nabytím účinnosti těchto Podmínek. Smlouva o vydání karty se řídí právním řádem České republiky.
- XVI.2 Práva a povinnosti, které nejsou výslovně upraveny těmito Podmínkami, se řídí podřídně VOP a Technickými podmínkami. V případě rozporu mezi ustanoveními těchto Podmínek a Smlouvy mají přednost ustanovení Smlouvy. V případě rozporu mezi Podmínkami a Všeobecnými obchodními podmínkami Raiffeisenbank a.s. mají přednost Podmínky. V případě rozporu mezi Technickými podmínkami a těmito Podmínkami mají tyto Podmínky přednost.
- XVI.3 Tyto Podmínky nabývají účinnosti 1. 7. 2011 a nahrazují v plném rozsahu „Obchodní podmínky pro vydávání a používání debetních karet“ ze dne 7. 7. 2010.