

# Obchodní podmínky pro vydávání a používání kreditních karet

## I. Úvodní ustanovení

- I.1 Obchodní podmínky pro vydávání a používání kreditních karet (dále jen „Obchodní podmínky“) upravují vzájemná práva a povinnosti Raiffeisenbank a.s. (dále jen „Banka“) a klienta, tj. držitele kreditní karty vydané Bankou (dále jen „Držitel Karty“) při vydávání a používání kreditních karet vydaných Bankou (dále jen „Karty či Karta“). Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o vydání kreditní karty (dále jen „Smlouva o vydání kreditní karty“, nebo pouze „Smlouva“) a Smlouvy o vydání Dodatkové kreditní karty (dále rovněž jen jako „Smlouva“, nebo „Smlouva o vydání Dodatkové kreditní karty“) uzavřené mezi Bankou a Držitelem Karty.
- I.2 Ustanovení Obchodních podmínek, které se vztahuje ke Smlouvě o vydání kreditní karty, platí rovněž pro Smlouvu o vydání Dodatkové kreditní karty, není-li stanoveno jinak, nebo nevyplývá-li to z povahy ustanovení Obchodních podmínek, a to i s přihlédnutím ke skutečnosti, že Smlouva o vydání Dodatkové kreditní karty představuje toliko smlouvu o poskytnutí platební služby.
- I.3 Banka je oprávněna navrhnout změnu smluvních podmínek; pro takovou změnu smluvních podmínek, včetně změn obsahu Smlouvy a dalších právně závazných ujednání, které ji tvoří, platí postup vymezený v ustanoveních 1.5. až 1.7. Všeobecných obchodních podmínek Raiffeisenbank a.s. (dále jen „VOP“). Znění Obchodních podmínek, nebo jejich změny Banka dále uveřejní v Obchodních místech Banky a na Veřejných stránkách Banky.
- I.4 **Výklad pojmů:**  
Pojmy začínající velkými písmeny, jejichž význam není těmito Obchodními podmínkami stanoven, jsou vymezeny ve VOP, Produktových podmínkách služeb přímého bankovníctví nebo Informacích ke lhůtám v platebním styku Raiffeisenbank a.s (dále jen „Informace ke lhůtám v platebním styku“).
- 3D Secure** – Služba sloužící ke zvýšení bezpečnosti E-commerce transakcí u Obchodníků, kteří tuto službu podporují, a to prostřednictvím 3D Secure hesla nebo RB klíče, jejichž použití je vyžadováno pro dokončení autorizace transakce [nebo vyjádření souhlasu s provedením Pokynu či Pokynu ke Smlouvě](#) Držitelem. Heslo 3D Secure je Držiteli zpřístupněno prostřednictvím Internetového a/nebo Mobilního Bankovníctví.
- Bankomat** (případně pojem označen také zkratkou „ATM“) – samoobslužné elektronické zařízení sloužící zejména k výběrům hotovosti prostřednictvím Karty, případně ke komunikaci s Bankou.
- Bezhotovostní převod** – Banka a Držitel Karty se mohou dohodnout (a to i prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví) na provedení Platební transakce spočívající v bezhotovostním převodu Prostředků na vrub Kartového účtu na účet vedený v České republice. Bezhotovostní převod se pro účely Smlouvy a těchto Obchodních podmínek považuje za Hotovostní transakci; částka čerpaná z Úvěrového limitu formou Bezhotovostního převodu se tak úročí sazbou sjednanou pro Hotovostní

transakce, není-li dohodnuto jinak. V důsledku provedení Bezhotovostního převodu se však neponižuje částka dostupná pro čerpání z dílčího Limitu Karty stanoveného pro hotovostní Platební transakce a pro účely Limitu Karty se tak provedení Bezhotovostního převodu považuje za čerpání z limitu stanoveného pro bezhotovostní Platební transakce.

**Blokace Karty** – opatření spočívající zpravidla v trvalém zamezení možnosti provádět prostřednictvím Karty veškeré Platební transakce, není-li Obchodními podmínkami dále stanoveno jinak. Karta může být zablokována z podnětu Banky, nebo Držitele za podmínek stanovených těmito Obchodními podmínkami.

**Cash Advance** – výběr hotovosti prostřednictvím Karty na vybraných přepážkách bank, nebo směnárén, jejichž provozovna je opatřena označením „Cash Advance“.

**Cash Back** – výběr hotovosti prostřednictvím Karty, který Držiteli umožní Obchodník souběžně s bezhotovostní Platební transakcí, k níž byl dán příkaz prostřednictvím Karty. Služba je dostupná u všech Obchodníků, jejichž provozovna je opatřena označením „Cash Back“.

**Ceník** – Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby, není-li ve Smlouvě určen jiný ceník.

**Citibank Europe** – Citibank Europe plc, se sídlem Dublin, North Wall Quay 1, Irsko, registrovaná v rejstříku společností v Irské republice pod číslem 132781, vykonávající činnost na území České republiky prostřednictvím organizační složky Citibank Europe plc, organizační složka, se sídlem Praha 5 – Stodůlky, Bucharova 2641/14, PSČ 158 02, IČ 28198131, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 59288

**CVV2/CVC2 (Card Verification Value/Code)** – bezpečnostní kód, trojčíslí předtiskněné 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, pokud je sdělení tohoto údaje při autorizaci Platební transakce také vyžadováno.

**Dodatková karta** – kreditní karta vydávána Bankou na základě Smlouvy o vydání Dodatkové kreditní karty uzavřené s Držitelem Karty k již existujícímu Kartovému účtu pro osobu Držitelem Karty výslovně určenou/zmocněnou (dále jen „Dodatková karta“ a „Držitel Dodatkové karty“).

**Držitel Karty/Držitel Dodatkové karty (dále společně též jen „Držitel“)** – fyzická osoba, která na základě Smlouvy užívá Kartu. Není-li Obchodními podmínkami stanoveno jinak, je Držitelem míněn každý řádný uživatel Karty. Pokud je některé ustanovení Obchodních podmínek aplikovatelné pouze na držitele Karty, který je dle Smlouvy úvěrovým dlužníkem, je v takovém případě použit pojem „Držitel Karty“. V případě, že je některé ustanovení Obchodních podmínek aplikovatelné jen na držitele Dodatkové karty, jakožto osobu Držitelem Karty na základě Smlouvy určenou/zmocněnou k čerpání Úvěrového limitu,

je v takovém případě použit pojem „Držitel Dodatkové karty“. Pro označení osoby, která podala návrh na uzavření Smlouvy o vydání kreditní karty, je v Obchodních podmínkách rovněž použit pojem „Žadatel“.

**Dynamic Currency Conversion (DCC)** – Služba umožňující přepočítání částky Platební transakce na měnu dohodnutou s Držitelem. Takto stanovená částka Platební transakce je konečná a dohodnutá měna se stává měnou Platební transakce. Držitel v rámci souhlasu s provedením Platební transakce stvrzuje, že byl seznámen s použitým kurzem, případnými poplatky a konečnou částkou v domluvené měně nezávisle na měně, v níž byla částka Platební transakce původně stanovena.

**E-commerce transakce** – Platební transakce prováděné bez fyzické přítomnosti Karty vyjma Platebních transakcí iniciovaných přiložením Platebního zařízení k POS. Za E-commerce transakce jsou považovány také transakce typu Mail Order / Telephone Order.

**Hotovostní transakce** – jiné než bezhotovostní Platební transakce; jedná se o výběry hotovosti z Bankomatů, transakce v rámci služby Cash Advance či Cash Back, transakce provedené v souvislosti s účastí v sázkových hrách zejména za účelem pořízení potřeb pro sázení přímo směnitelných za hotovost (např. transakce provedené v kasinech spočívající v nákupu hracích žetonů); zda se transakce provedená v souvislosti s účastí v sázkové hře považuje za hotovostní transakci, závisí na identifikaci příjemce částky takové transakce jeho poskytovatelem platebních služeb v rámci Platební transakce v systému příslušné karetní asociace.

**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 Držitel využít pro telefonickou komunikaci s Bankou; jejím prostřednictvím je ohlašována zejména ztráta, odcizení, nebo zneužití Karty. Infolinka je uveřejněna na Veřejných stránkách Banky a dále ji Banka uvádí v dokumentech vztahujících se ke Kartě.

**Inkaso na vrub Kartového účtu (případně taktéž jen „Inkaso“)** – Banka a Držitel Karty se mohou dohodnout na převodu prostředků (i opakovaně) na vrub Kartového účtu z podnětu příjemce na základě souhlasu uděleného Bance Držitelem Karty. Převod prostředků v případě Inkasa se pro účely Smlouvy a těchto Obchodních podmínek považuje za bezhotovostní Platební transakci; částka čerpaná z Úvěrového limitu formou Inkasa se tak úročí sazbou sjednanou pro bezhotovostní transakce a pro účely Limitu Karty se považuje za čerpání z limitu stanoveného pro bezhotovostní Platební transakce. Inkaso může být na vrub Kartového účtu provedeno i v případě, že Karta není Držitelem aktivována.

**Jedinečný Identifikátor (dále jen „Identifikátor“)** – šestnáctimístné číslo Karty, kterým je identifikován Držitel a Karta při zadání Platebního příkazu a při provádění Platební transakce; v případě některých Platebních transakcí, o kterých tak Obchodní podmínky stanoví, pak je šestnáctimístné číslo Karty identifikací Kartového účtu a Banky jako poskytovatele úvěru, nebo Držitele Karty.

**Karta** – elektronický platební prostředek, jehož prostřednictvím dává Držitel Bance Platební příkaz za účelem provedení hotovostní, nebo bezhotovostní Platební

transakce, jejíž částka je zúčtována na vrub Kartového účtu vedeného Bankou. Není-li v Obchodních podmínkách stanoveno jinak, platí ustanovení týkající se Karty (zejména jedná-li se o její vydání, aktivaci a používání) rovněž pro Dodatkovou kartu. Kartu představuje jak Plastový nosič, tak Virtuální karta **nebo tokenizovaná podoba Karty**. Ustanovení Obchodních podmínek týkající se Karty platí jak pro Plastový nosič, tak Virtuální kartu **nebo tokenizovanou podobu Karty**, není-li výslovně stanoveno jinak.

**Kartový účet** – interní účet Banky vedený v české měně, který slouží k evidenci pohledávek Banky vzniklých Bance za Držitelem Karty v souvislosti s Užíváním Karty, dále pak ke splácení pohledávek Banky za Držitelem Karty. Informace o pohledávkách Banky evidovaných na Kartovém účtu, jakož i další informace, o kterých se tak stanoví v těchto Obchodních podmínkách, Banka Držiteli poskytuje prostřednictvím výpisů z Kartového účtu.

**Kreditní kartová transakce** – Platební transakce zúčtovaná ve prospěch Kartového účtu, k níž byl Platební příkaz pořízen Obchodníkem, u něž bylo Kartou placeno či specifická Platební transakce zúčtovaná ve prospěch Kartového účtu, prováděná prostřednictvím některých karetních asociací na základě Platebního příkazu držitele platební karty, kdy je v příkazu k provedení takové Platební transakce určen zejména Identifikátorem (viz odstavec VI.13. Obchodních podmínek).

**Limit Karty** – maximální částka, kterou je omezeno čerpání Úvěrového limitu prostřednictvím Karty za stanovené časové období. Jako Limit Karty Banka stanovuje standardní transakční limity, a to odděleně (i) pro hotovostní Platební transakce a (ii) pro bezhotovostní Platební transakce.

**Mail Order/Telephone Order (MO/TO transakce)** – Platební příkazy k provedení Platební transakce prostřednictvím Karty, u kterých není přítomen Držitel ani Karta (objednávky zboží/služeb prováděné prostřednictvím zásilkových služeb, internetu apod.).

**Náhradní karta** – Karta vydaná Bankou Držiteli v případě nefunkčnosti, nedoručení, ztráty, odcizení, nebo zneužití Karty. Náhradní Karta má shodné podmínky použití jako původní Karta; zahrnuje jak nově vydaný Plastový nosič, tak aktualizovanou Virtuální kartu.

**Návrh Smlouvy** – návrh na uzavření Smlouvy o vydání kreditní karty podaný Bance Žadatelem, nebo návrh na uzavření Smlouvy o vydání Dodatkové kreditní karty podaný Bance Držitelem Karty.

**Nosič** – dokument, s nímž je předáván Plastový nosič Držiteli; na Nosiči jsou uvedeny mj. základní informace o aktivaci Karty.

**Obchodník** – každý prodejce zboží a poskytovatel služeb (~~hotely, restaurace, obchody, půjčovny, čerpací stanice, telefonní operátoři, provozovatelé poštovních služeb apod.~~), který standardně přijímá Karty jako platební prostředek k úhradě ceny za nakoupené zboží, nebo poskytnutou službu.

**Obnovená karta** – Karta vydaná po uplynutí platnosti původní Karty. Zahrnuje jak Plastový nosič, tak aktualizovanou Virtuální kartu.

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

**Plastový nosič** – Karta vydána Držiteli ve fyzické podobě (plast) prostřednictvím Nosiče.

**Platební terminál (případně pojem označen také zkratkou „POS“)** – elektronický pokladní terminál snímající data magnetického proužku, čipu Karty nebo z Platebního zařízení, která uchovává v elektronické podobě k dalšímu zpracování.

**Platební aplikace** – Bankou podporovaná aplikace umožňující provedení Platební transakce na vrub Kartového účtu na základě registrace Karty v takové aplikaci. Seznam podporovaných aplikací Banka zveřejní na Veřejných stránkách.

**Platební zařízení** – Zařízení vybavené Platební aplikací a technologií NFC, jehož prostřednictvím lze zadat Platební příkaz k provedení Platební transakce na vrub Kartového účtu.

**RPSN** – Roční procentní sazba nákladů stanovená v souladu s právními předpisy.

**RB klíč** – samostatná aplikace nebo doplňková funkce Mobilního bankovníctví, jež slouží k zajištění bezpečné komunikace Uživatelé a Banky při využívání Služeb přímého bankovníctví. Samostatná aplikace je k dispozici ke stažení prostřednictvím distribučních služeb dle operačního systému nebo výrobce Mobilního zařízení. RB klíč umožňuje Uživateli ověření jeho totožnosti vůči Bance nebo vyjádření souhlasu s provedením Pokynu či Pokynu ke smlouvě. Pro obsluhu RB klíče je nezbytné stanovení PINu (v případě RB klíče jako funkce Mobilního bankovníctví je jím rovněž S-PIN) či hesla, případně úspěšné použití biometrického senzoru Mobilního zařízení.

**Silné ověření Držitele** – způsob, kterým Banka kontroluje, zda Platební příkaz dává oprávněný Držitel Karty, a který je stanoven právními předpisy. Jedná se obvykle o postup, který je spojen s vyjádřením souhlasu Držitele s provedením Platební transakce nebo jeho některými součástmi. Banka zároveň využívá některých výjimek z povinnosti provádět Silné ověření Držitele, jež právní předpisy dovolují. V důsledku těchto výjimek může být proces vyjádření souhlasu Držitele s provedením Platební transakce (tj. autorizací transakce) i v obdobných situacích odlišný a Držitel může být při autorizaci transakce vyzván k předání údajů v různém rozsahu. Alternativní způsoby vyjádření souhlasu Držitele s provedením Platební transakce jsou stanoveny v Podmínkách (především v odst. VI.2).

**Smlouva o vydání kreditní karty (případně taktéž jen „Smlouva“)** – smlouva, na základě které Banka pro Držitele Karty vydá Kartu; je tvořena návrhem na uzavření Smlouvy o vydání kreditní karty, podaným Žadatelem, a jeho akceptací, která je přijetím tohoto návrhu Žadatele ze strany Banky.

**Tokenizace Karty** - proces použití Karty nebo její registrace za účelem provedení Platebních transakcí na vrub Kartového účtu u konkrétního Obchodníka nebo prostřednictvím Platební aplikace. Tokenizací Karty dochází z důvodu bezpečnosti k nahrazení unikátních údajů Karty (Identifikátor, CVV2/CVC2 apod.) tzv. tokenem, který je navázán na konkrétního Obchodníka nebo v případě registrace Karty v Platební aplikaci, na konkrétní Platební zařízení. Držitel s provedením Tokenizace Karty vyjadřuje souhlas způsobem popsaným v odstavci VI.2 bod (ii). Tokenizovaná Karta kopíruje nastavení Karty, včetně Limitů

**Karty.**

**Úvěrový limit** – celková maximální povolená částka čerpání úvěru prostřednictvím Karty v průběhu stanoveného období, dohodnutá mezi Bankou a Držitelem Karty. Je-li v rámci jednoho Kartového účtu evidováno více Karet, pak je Úvěrový limit společný pro všechny tyto Karty, tzn. částky vyčerpané použitím více Karet k jednomu Kartovému účtu se ve vztahu k Úvěrovému limitu sčítají. Úvěrový limit nesmí být čerpáním úvěru prostřednictvím Karet překročen.

**Užívání Karty** – zejména provádění bezhotovostních plateb a Hotovostních transakcí prostřednictvím Karty; především se jedná o Platební transakce s fyzickou přítomností Karty, a dále o Platební transakce bez fyzické přítomnosti Karty. Pro tyto operace se dále užívá souhrnné či pro takovou operaci jednotlivě pojem „transakce“. Pokud je v souvislosti s použitím Karty v Obchodních podmínkách uvedeno spojení „prostřednictvím Karty“, rozumí se jím jak přímá dispozice s **hmotným Plastovým** nosičem (**plastem**) Karty, který obsahuje úložiště dat v digitální podobě, tak i dispozice se znaky (např. jejich sdělením), které jsou na tomto **hmotném** nosiči Karty vyobrazeny, **ale také dispozice s Virtuální kartou nebo Kartou v tokenizované podobě**; za transakce, k nimž byl Platební příkaz pořízen prostřednictvím Karty, se považují rovněž Bezhotovostní převod a Inkaso a dále Platební transakce provedené prostřednictvím Platební aplikace.

**Virtuální karta** – údaje odvozené od Plastového Nosiče, které jsou Držiteli dostupné výhradně prostřednictvím Mobilního a Internetového bankovníctví.

**Závažná skutečnost** – je jednání Držitele, nebo vznik takové skutečnosti, s nimiž je spojeno oprávnění Banky postupovat dle odstavce XVI.2 Obchodních podmínek. Za Závažnou skutečnost se považuje (i) taková změna v poměrech Držitele Karty, která podle názoru Banky znamená nepříznivé ovlivnění schopnosti Držitele Karty splácet úvěr čerpaný prostřednictvím Karty, (ii) insolvenční řízení zahájené proti Držiteli Karty, nebo prohlášení úpadku Držitele Karty, (iii) výkon rozhodnutí, nebo exekuce, která byla proti Držiteli Karty jako povinnému nařízena, (iv) splnění podmínek, za kterých může Banka přistoupit k Blokadě Karty, (v) uvedení nepravdivých a/nebo neúplných údajů Bance, nebo jiné podvodné jednání.

## II. Smlouva o vydání kreditní karty

II.1 Karta je vydávána Bankou na základě Smlouvy o vydání kreditní karty. Banka na základě vlastních interních kritérií podaný Návrh Smlouvy, zejm. s ohledem na úvěruschopnost Žadatele, posoudí a podaný návrh akceptuje, nebo zamítne. V případě, že Bance nejsou nejpozději při podpisu Návrhu Smlouvy doloženy dokumenty, které Banka pro posouzení úvěruschopnosti Žadatele požaduje, není Banka povinna Návrh Smlouvy posoudit. V případě, že důvodem zamítnutí Návrhu Smlouvy byl výsledek vyhledávání v databázi umožňující posouzení úvěruschopnosti Žadatele, sdělí Banka Žadateli Vhodným způsobem okamžitě a bezplatně skutečnost, že Návrh Smlouvy byl zamítnut na základě výsledku vyhledávání v databázi, údaje o databázi, kterou při posuzování úvěruschopnosti Žadatele použila a která byla důvodem zamítnutí Žádosti.

II.2 Banka vydává Dodatkovou kartu na základě aktuální obchodní nabídky k již existujícímu Kartovému účtu na

základě návrhu na uzavření Smlouvy o vydání Dodatkové kreditní karty podané Držitelem Karty, který přijala. V případě, že je na základě uzavřené Smlouvy Bankou vydána Dodatková karta, je Držitel Karty povinen Držitele Dodatkové karty seznámit s obsahem Smlouvy, včetně dokumentů, které jsou její součástí, a s jejími změnami.

### III. Úvěrový limit

- III.1 Banka dohodou s Držitelem Karty prostřednictvím Smlouvy o vydání kreditní karty stanoví Úvěrový limit. Za účelem čerpání úvěru až do výše Úvěrového limitu vydá Banka po splnění všech podmínek stanovených ve Smlouvě o vydání kreditní karty Kartou, jejímž prostřednictvím je Úvěrový limit čerpán.
- III.2 Úvěrový limit může být v průběhu trvání smluvního vztahu měněn na základě dohody Banky a Držitele Karty. Uzavření takové dohody je Držitel Karty oprávněn navrhnout Bance nejdříve po 3 měsících od vydání první Karty. V případě návrhu na zvýšení Úvěrového limitu je Držitel Karty povinen Bance doložit doklady a učinit prohlášení dle požadavků Banky za účelem posouzení jeho úvěruschopnosti. Úvěrový limit v nově dohodnuté výši je možné čerpat od Bankovního pracovního dne následujícího po dni, v němž došlo k uzavření dohody o nové výši Úvěrového limitu.

### IV. Vydání Karty

- IV.1 Banka vydá Plastový nosič Držiteli ve lhůtě 14 Bankovních pracovních dnů od uzavření Smlouvy, pokud Banka s Držitelem vydání Plastového nosiče sjednala, Virtuální Kartou pak bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy. Vydáním Karty se rozumí její distribuce Držiteli sjednaným způsobem. Termín vydání Karty je ze strany Banky splněn, pokud Banka Plastový nosič v této lhůtě Držiteli odešle, zpřístupní Virtuální kartu prostřednictvím Mobilního bankovníctví nebo případně umožní Držiteli v této lhůtě převzetí Plastového nosiče.
- IV.2 Banka je oprávněna v rámci automatické obnovy vydat Držiteli odlišnou Kartou, než jakou dosud užíval. V případě, že vydání odlišné Karty představuje změnu smluvních podmínek, uděluje Držitel Karty souhlas s takovou změnou způsobem dle odstavce I.3 těchto Obchodních podmínek.
- IV.3 Karta je majetkem Banky.
- IV.4 Karta je platná po dobu, která je na její přední straně vyznačena. Platnost Karty končí uplynutím posledního dne měsíce vyznačeného na její přední straně nebo uplynutím dne, kdy došlo k aktivaci Obnovené nebo Náhradní karty, která původní Kartou nahrazuje. Držitel je oprávněn k Užívání Karty pouze po dobu její platnosti.

### V. Distribuce Karty a PIN, aktivace Karty

- V.1 Kartou v podobě Plastového nosiče, pokud Banka s Držitelem vydání Plastového nosiče sjednala, Banka doručuje Držiteli na aktuální kontaktní adresu uvedenou v Návrhu Smlouvy. V případě požadavku Držitele na expresní vydání Karty se Banka a Držitel můžou místo doručení podle předchozí věty dohodnout, že Banka doručí Kartou na Obchodní místo, kde si Držitel Kartou v podobě Plastového nosiče vyzvedne osobně. Držitel je povinen zkontrolovat neporušenost obálky s Kartou. V případě, že zásilka jeví

známky poškození, je Držitel povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Banku. Banka na základě takového oznámení provede Blokadu Karty. Nebyla-li zásilka doručena do 30 dnů od uzavření Smlouvy, podání žádosti o vydání Náhradní karty, nebo ode dne ukončení platnosti Karty vyznačené na Kartě v případě vydání Obnovené karty, je Držitel povinen ihned tuto skutečnost sdělit Bance. Banka v těchto případech zajistí do 30 dnů od oznámení ze strany Držitele vydání Náhradní karty včetně nového PIN.

- V.2 Banka předá Držiteli Karty PIN prostřednictvím Internetového a/nebo Mobilního bankovníctví, na žádost Držitele Karty rovněž v samostatné zásilce. Držiteli Dodatkové karty předá Banka PIN v samostatné zásilce. Zásilku s PINem Banka zasílá na aktuální kontaktní adresu Držitele uvedenou v Návrhu Smlouvy. V případě, že Držitel požádá o expresní vydání Karty doručením na Obchodní místo podle čl. V.1 výše, je mu na jeho žádost na Obchodním místě spolu s Kartou předán i PIN. Držitel je povinen zkontrolovat neporušenost zásilky. V případě, že zásilka jeví známky poškození, je Držitel povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Banku. Nebyla-li zásilka obsahující PIN doručena do 30 dnů od uzavření Smlouvy, je Držitel povinen neprodleně tuto skutečnost sdělit Bance. Banka v těchto případech zajistí do 30 dnů od oznámení ze strany Držitele vydání Náhradní karty včetně nového PIN.
- V.3 Bylo-li dohodnuto osobní převzetí Karty a PIN na Obchodním místě, budou Karta a PIN připraveny k převzetí do 3 Bankovních pracovních dnů od uzavření Smlouvy na místě uvedeném v Návrhu Smlouvy nebo podání žádosti o vydání Náhradní karty. Držitel je povinen Kartou a PIN převzít do 150 dnů od data uzavření Smlouvy; nedojde-li k převzetí Karty v této lhůtě, je Banka oprávněna Kartou a PIN znehodnotit.
- V.4 Držitel je povinen provést aktivaci Karty v podobě Plastového nosiče po jejím doručení, nebo převzetí na Obchodním místě podle instrukcí a způsobem stanoveným Bankou na Nosiči. Do okamžiku vlastní aktivace nelze Kartou v podobě Plastového nosiče k úkonům dle těchto Obchodních podmínek používat. **Virtuální kartu může Držitel používat na základě její registrace v Platební aplikaci, a to k těm úkonům dle těchto Obchodních podmínek, které příslušná Platební aplikace umožňuje a podporuje.**
- V.5 Bezprostředně po obdržení Karty je její Držitel povinen Kartou podepsat v podpisovém proužku umístěném na zadní straně Karty. K podpisu Karty její Držitel použije takové prostředky, které zaručí stálost podpisu.

### VI. Používání Karty

- VI.1 Držitel je oprávněn používat Kartou do výše stanoveného Úvěrového limitu a zároveň v souladu s **Limitem Limity** Karty pro hotovostní a **bezhotovostní** Platební transakce; Banka je oprávněna provést **hotovostní** Platební transakci i v případě, že v důsledku jejího provedení dojde k překročení **Limitu Karty pro hotovostní Platební transakce Úvěrového limitu**. V případě, že v důsledku provedených Platebních transakcí, k nimž byl dán Platební příkaz prostřednictvím Karty, dojde k překročení Úvěrového limitu, je Držitel Karty povinen nejpozději následující Bankovní pracovní den poté, co v důsledku provedení Platebních transakcí k překročení Úvěrového limitu došlo, částku, která překračuje Úvěrový limit, společně s příslušnými úroky uhradit.

- VI.2 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 (i) u transakcí s fyzickou přítomností Karty dochází k autorizaci transakce zadáním PINu 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 (ii) u transakcí bez fyzické přítomnosti Karty dochází k autorizaci transakce předáním údajů uvedených na Kartě společně s CVV2/CVC2, pokud je předání CVV2/ CVC2 při autorizaci Platební transakce také vyžadováno, případně předáním údajů vygenerovaných Platební aplikací za účelem provedení Platební transakce; v případě transakcí zabezpečených službou 3D Secure je transakce autorizována předáním údajů uvedených v předchozí větě a zadáním 3D Secure hesla nebo použitím RB klíče. V případě Platební transakce prováděné prostřednictvím Platební aplikace uděluje Držitel souhlas s Platební transakcí přiložením Platebního zařízení k POS; pokud je prostřednictvím Platební aplikace iniciována Platební transakce na Bankomatu po přiložení Platebního zařízení k bezkontaktní čtečce Bankomatu, uděluje Držitel souhlas s jejím provedením zadáním PINu Karty. **Držitel vyjadřuje souhlas s opakujícími se Platebními transakcemi, tedy transakcemi v stejné částce a u stejného Obchodníka, ve chvíli, kdy poprvé vytváří, iniciuje nebo mění řadu opakujících se transakcí.** S provedením transakce ve formě Bezhotovostního převodu vyjadřuje Držitel Karty souhlas tak, že provedení Bezhotovostního převodu telefonicky, případně jinou formou výslovně odsouhlasí. Za autorizaci Platební transakce v případě Inkasa se považuje výslovné udělení souhlasu Držitele Karty s Inkasem telefonicky či jinou formou. 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.
- VI.3 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. Stejně tak Držitel kontaktuje Infolinku Banky v případě, že při výběru hotovosti z Bankomatu obdrží vyšší či nižší hotovost, než byla jím požadovaná částka. 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 blokaci došlo.
- VI.4 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, obdrží-li souhlas Banky, nebo takového autorizačního centra.
- VI.5 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 Kartu jejím oprávněným Držitelem. Držitel může být Obchodníkem vyzván k prokázání totožnosti. V případě, že Karta není předkládána Držitelem, je Obchodník dále oprávněn Kartu zadržet; rovněž je oprávněn zadržet Kartu, uplynula-li její platnost, nebo byla-li provedena Blokace Karty.
- VI.6 V případě, že je v důsledku Užívání Karty způsobena Bance škoda, je Držitel Karty povinen takovou škodu Bance nahradit.
- VI.7 Pokud Banka poskytuje prostřednictvím Bankomatů informaci o zůstatku Úvěrového limitu pro použití Karty, upozorňuje tímto Držitele, že tato informace o zůstatku má pouze orientační charakter a nemusí vždy zajišťovat aktuální informaci o stavu Úvěrového limitu.
- VI.8 Banka nemůže Držiteli zaručit výplatu požadované částky (do výše Limitu Karty pro hotovostní Platební transakce) jedním výběrem z Bankomatu. Částka pro jednorázový výběr je limitována typem Bankomatu i strukturou použitých nominálů bankovek provozovatelem Bankomatu. Při výběrech z Bankomatu, využití služby Cash Advance, nebo Cash Back může poskytovatel platebních služeb, který provozuje Bankomat, nebo zajišťuje službu Cash Advance či Cash Back, stanovit maximální limity transakcí, které lze výběrem Kartou uskutečnit. Tyto limity mohou být stanoveny na jednorázový výběr, nebo jako denní limit, případně podmíněny určitou výší částky související Platební transakce. Stanovení těchto limitů není pod kontrolou Banky a nelze zaručit, že Držitel bude moci vybrat požadovanou hotovost jednorázovým výběrem, nebo více výběry v rámci jednoho dne v rozsahu sjednaných Limitů Karty. Banka je však oprávněna, zejména z důvodu plnění povinnosti postupovat při své činnosti obezřetně, přijmout opatření, v jejichž důsledku může dojít k omezení Užívání Karty především za účelem předcházení vzniku škod na straně Držitele Karty, zejména stanovit maximální počet transakcí, k nimž lze zadat Platební příkaz prostřednictvím Bankomatu nebo jiného zařízení během určitého období, či určit maximální limit takových jednotlivých transakcí. O takovém opatření Banka Držitele Vhodným způsobem informuje.
- VI.9 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, (i) transakce by byla provedena Kartou, která nebyla Držitelem aktivována, nebo Kartou, jejíž platnost skončila, (ii) transakce by byla provedena po Blokaci Karty, nebo pokud by došlo prostřednictvím Karty k provedení transakce, jejíž realizace prostřednictvím Karty je dohodou Banky a Držitele Karty vyloučena, (iii) transakcí by došlo k překročení Úvěrového limitu či jednotlivých složek Limitu Karty pro určené transakce, (iv) 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, (v) z okolností použití Karty lze důvodně usuzovat, že se může jednat o zneužití této Karty, (vi) transakce by byla provedena, aniž by došlo k Silnému ověření Držitele.
- VI.10 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.

VI.11 Ačkoliv jsou obvykle technické prostředky nezbytné k pořízení Platebního příkazu prostřednictvím Karty Držitelí stále dostupné, Banka se nezavazuje umožnit pořízení Platebního příkazu prostřednictvím Karty či umožnit jiné použití Karty bez přerušování a nepřetržitě. Banka proto Držitele dále upozorňuje na některé případy nezávislé na vůli Banky, kdy nemusí být použití Karty možné: např. (i) stane-li se Karta nefunkční (zejména v důsledku fyzického poškození); (ii) nemožnost ověřit splnění podmínek sjednaných pro přijetí Platebního příkazu a provedení transakce ze strany Banky, nebo jiné osoby charakterem vnějších okolností, které mohou mít rovněž charakter technických překážek, nebo závad; (iii) technické překážky na straně Obchodníka, Obchodníka poskytovatele platebních služeb či karetní asociace, Platební aplikace či Platebního zařízení, které brání pořízení Platebního příkazu prostřednictvím Karty.

VI.12 Držitel je u vybraných typů Obchodníků (např. hotely, půjčovny, servisy) oprávněn Kartou používat mj. k tzv. (i) předautorizované transakci, tj. transakci, k níž Držitel udělí souhlas, přičemž v okamžiku, kdy je souhlas udělen, je známa pouze předběžná výše částky transakce, o kterou je ponížěn Úvěrový limit a je odložena její splatnost do doby, kdy Obchodník stanoví konečnou výši částky, ve které bude transakce zúčtována (ii) 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 konečnou 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 souhlasem Držitele s blokací předběžné výše částky a se skutečností, že Obchodník dodatečně stanoví konečnou výši částky transakce a 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.

VI.13 V rámci specifických Platebních transakcí prováděných prostřednictvím některých karetních asociací mohou být na základě Platebního příkazu držitele platební karty realizovány Platební transakce, kdy je v příkazu k provedení takové Platební transakce příjemce určen zejména Identifikátorem. Banka neumožňuje Držitelům podat příkaz k provedení takové Platební transakce, pouze umožňuje přijetí částky takové Platební transakce způsobem vymezeným v tomto odstavci Obchodních podmínek. Je-li příjemce takové Platební transakce určen Identifikátorem, pak je částka takové Platební transakce připsána ve prospěch Kartového účtu. Za příjemce částky Platební transakce se pak považuje Banka; dojde-li v důsledku připsání částky takové Platební transakce ve prospěch Kartového účtu ke vzniku přeplatku, je, v rozsahu vzniklého přeplatku, příjemcem Držitel Karty. Na provedení takové Platební transakce se uplatní podmínky zúčtování

transakcí, čerpání Úvěrového limitu a případných přeplatků na Kartovém účtu stanovené v Obchodních podmínkách. V případě, že Banka od Obchodníka nebo plátce Platebního příkazu Kreditní kartové transakce neobdrží nejpozději 7. den od připsání prostředků ve prospěch Kartového účtu požadavek na zúčtování Kreditní kartové transakce, Banka Kreditní kartovou transakci automaticky stornuje a prostředky z Kartového účtu odepíše. Držitel Karty je rovněž povinen na tuto skutečnost Držitele Dodatkové karty výslovně upozornit.

VI.14 Čerpání úvěru prostřednictvím Karty nesmí být Držitelem použito na úhradu pohledávek Banky za Držitelem Karty vzniklých v souvislosti s Užíváním Karty.

## VII. Bezpečnost a ochrana Karty, Blokace Karty

VI.1 Držitel je povinen užívat a uchovávat Kartou v souladu s Obchodními podmínkami a zejména dodržovat sjednané zásady k zajištění bezpečnosti Karty. Držitel chrání Kartou 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: (i) nesdělovat PIN jiným osobám (ani rodinným příslušníkům, zaměstnancům Banky, příslušníkům policie, pracovníkům autorizačních služeb apod.), nepoznamenávat PIN na Kartou, 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 zobrazení PIN prostřednictvím Internetového nebo Mobilního bankovníctví je Držitel povinen postupovat tak, aby PIN zůstalo utajeno (ii) při zadávání PIN je Držitel povinen počínat si tak, aby PIN zůstalo utajeno a nemohlo dojít jeho vyzrazením k případnému zneužití Karty; (iii) při výběru z ATM je povinen zkontrolovat, zda ATM není mechanicky poškozen; při zadržení Karty v ATM je povinen tuto skutečnost oznámit bezodkladně Bance; (iv) Držitel je povinen podepsat Kartou na podpisovém proužku prostředky, které zaručí stálost podpisu; (v) Držitel nesmí umožnit použití Karty jiné osobě, zároveň nesmí předat Kartou jiné osobě, s výjimkou případu uvedeného v odstavci VI.4 Obchodních 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 odstavce VI.2 (ii) Obchodních podmínek, ovšem ani v těchto případech Držitel nesmí sdělovat PIN. Opomenutí dodržovat kterékoli z výše uvedených bezpečnostních opatření je projevem hrubé nedbalosti Držitele a zakládá odpovědnost ve smyslu článku XIV. Obchodních 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) a pro unikátní údaje předané Držiteli v souvislosti se službou 3D Secure, zejména 3D Secure heslo. Povinnosti Držitele týkající se RB klíče se řídí smluvními podmínkami, jež nakládání s tímto Elektronickým identifikačním prostředkem upravují, především tedy Produktovými podmínkami služeb přímého bankovníctví.

V souvislosti s prováděním Platebních transakcí prostřednictvím Platební aplikace a Platebního zařízení

je Držitel povinen: (i) zamezit v přístupu jiné osoby do Platební aplikace a Platebního zařízení, zejména používáním zabezpečovacích prvků Platebního zařízení a Platební aplikace (mj. neumožnit jiné osobě registrovat vlastní bezpečnostní prvky pro chráněný přístup do Platebního zařízení či Platební aplikace jako např. PIN kód, biometrické údaje apod.), (ii) chránit zabezpečovací prvky Platebního zařízení a Platební aplikace, zejména nesdílet či nezpřístupnit zabezpečovací prvky Platebního zařízení a Platební aplikace jiné osobě, (iii) neumožnit, aby Platební aplikaci a Platebního zařízení používala k provádění Platebních transakcí jiná osoba, (iv) chránit Platebního zařízení před ztrátou, odcizením, poškozením a zneužitím, (v) ohlásit Bance neprodleně ztrátu, odcizení, poškození či zneužití Platebního zařízení nebo zneužití Platební aplikace.

VII.2 Dojde-li k poškození Karty, které ji znemožňuje dále používat, nebo ztrátě funkčnosti Karty, Držitel tuto skutečnost co nejdříve ohlásí Bance a Kartou znehodnotí jejím přestřihnutím přes magnetický proužek a čip. Stejným způsobem Držitel Kartou znehodnotí v případě, že uplynula doba její platnosti, nebo byla provedena její blokáce, která není dočasná.

VII.3 V případě, že dojde, nebo Držitel chová podezření, že by mohlo dojít, ke ztrátě Karty, jejímu odcizení, nebo zneužití, je Držitel povinen tyto skutečnosti neprodleně oznámit Bance prostřednictvím Infolinky, Internetového nebo Mobilního bankovníctví. V případě oznámení prostřednictvím Internetového nebo Mobilního bankovníctví je Držiteli vydána Náhradní karta v podobě Plastového nosiče a/nebo Virtuální karty, a to dle domluvy mezi Držitelem a Bankou. Náhradní karta v podobě Plastového nosiče je Držiteli zaslána na kontaktní adresu, kterou má Banka pro účely zaslání Karty k dispozici. Pokud Držitel oznámí některou ze skutečností podle první věty tohoto ustanovení prostřednictvím Infolinky, telefonní banky 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 Blokáci Karty. Pro vyloučení pochybností Banka a Držitel Karty prohlašují, že Blokáce Karty dle tohoto odstavce je blokáci z podnětu Držitele. Banka je oprávněna si telefonické nahlášení Blokáce Karty zaznamenávat (nahrávat) pro účely prokázání příkazu k Blokáci Karty a určení času, kdy k Blokáci Karty došlo. O přijetí ohlášení o ztrátě Karty, jejím odcizení, nebo zneužití na Infolince bude Držiteli na jeho vyžádání poskytnut doklad. Banka v mimořádných případech, kdy nemůže Držitel ohlásit skutečnosti dle tohoto odstavce Obchodních podmínek osobně, provede v odpovídajícím rozsahu potřebné úkony i na žádost jiné osoby (příbuzný, spolupracovník apod.).

VII.4 V zahraničí může Držitel ztrátu, odcizení, nebo zneužití Karty nahlásit rovněž kterékoliv 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.

VII.5 Banka je oprávněna provést Blokáci Karty, nebo jinak omezit Užívání Karty i bez souhlasu Držitele z důvodu bezpečnosti Karty, zejména pokud má podezření na neautorizované, nebo podvodné použití Karty, nebo usoudí, že došlo k významnému zvýšení rizika, že Držitel Karty

nebude schopen splácet úvěr, který lze prostřednictvím Karty čerpat. 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; závěr o významném zvýšení rizika, že Držitel Karty nebude schopen splácet úvěr, který lze prostřednictvím Karty čerpat, Banka učiní zpravidla na základě Užívání Karty Držitelem, splácení úvěru poskytnutého na základě Smlouvy, nebo skutečnosti, že proti Držiteli Karty bylo zahájeno insolvenční řízení. O Blokáci Karty a důvodech Blokáce Karty dle tohoto ustanovení Obchodních podmínek Banka Držitele Karty informuje zejména telefonicky, pokud Držitel Karty podrobnosti svého telefonického kontaktu Bance sdělil, případně prostřednictvím Obchodního místa Banky. Banka je tuto informaci oprávněna bez zbytečného odkladu sdělit též jiným způsobem, a to i 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 Blokáce Karty dle tohoto ustanovení Obchodních podmínek, Banka Kartou odblokuje či ji nahradí nově vydanou Kartou.

VII.6 Banka vydává Kartou ve stavu, kdy Karta provedení E-commerce transakce umožňuje, není-li Držitelem a Bankou dohodnuto jinak. Držitel má možnost následně zamezit či opětovně povolit provádění E-commerce transakcí prostřednictvím Karty po libovolnou dobu. Pokyn k zamezení či povolení provedení E-commerce transakcí je Bankou proveden nejpozději následující Bankovní pracovní den poté, co Banka takový Pokyn obdržela. Pro Obnovené a Náhradní karty vydané za účinnosti Obchodních podmínek účinných od 13. 1. 2018 za Karty, které byly vydány před účinností uvedených Obchodních podmínek, platí, že jsou vydávány ve stavu, kdy provedení E-commerce transakcí neumožňují, není-li Držitelem a Bankou dohodnuto jinak.

## VIII. Automatická obnova Karty

VIII.1 Banka vydává Držiteli automaticky Obnovenou kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní Karty, zpravidla 6 týdnů před koncem platnosti původní Karty.

VIII.2 Banka si vyhrazuje právo v odůvodněných případech (např. v případě, že s ohledem na porušení Smlouvy, nebo existenci Závažné skutečnosti uplatnila, nebo by mohla uplatnit některé z Opatření ve smyslu odstavce XVI.2 Obchodních podmínek) Obnovenou kartu nevydat.

VIII.3 Pokud je sjednáno vydání Plastového nosiče, automaticky Obnovená karta na další období je v podobě Plastového nosiče Držiteli zaslána na adresu, kterou má Banka dle aktuální dohody Banky a Držitele pro účely zaslání Karty k dispozici. O případnou změnu adresy pro zaslání automaticky Obnovené karty musí Držitel Banku požádat nejpozději dva měsíce před skončením platnosti původní Karty. V případě, že Držitel požádá o změnu později, bude změna adresy pro zaslání Karty zohledněna až pro účely zaslání následující Obnovené karty.

## IX. Splácení

IX.1 Držitel Karty se zavazuje jednou měsíčně splácet dlužnou částku vzniklou čerpáním úvěru Kartou, tj. vyčerpanou

- částku spolu s úroky a poplatky vždy alespoň ve výši tzv. povinné minimální splátky.
- IX.2 (i) Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je výše povinné minimální splátky stanovena jako součet níže uvedených částek:
- 3,2 % z celkové dlužné částky vyjma nesplacené jistiny splátkových programů, pojistného z pojištění schopnosti splácet a pojištění vyčerpané částky a vyjma částky, o kterou je překročen Úvěrový limit,
  - 100 % řádných splátek splátkových programů,
  - 100 % částky, o kterou je překročen Úvěrový limit,
  - 100 % všech nesplacených povinných minimálních splátek z předchozích výpisů z Kartového účtu,
  - 100 % pojistného z pojištění schopnosti splácet a pojištění vyčerpané částky.
- Pro výpočet povinné minimální splátky je rozhodující stav celkové dlužné částky k datu, kdy je Bankou vyhotoven výpis z Kartového účtu za příslušné zúčtovací období. Příslušný den, ve kterém bude výpis z Kartového účtu Bankou vyhotovován, je určen Bankou v Návrhu Smlouvy. Případně-li tento okamžik na den, který není Bankovním pracovním dnem, je dnem rozhodným pro vyhotovení výpisu z Kartového účtu nejbližší předcházející Bankovní pracovní den.
- (ii) Pokud by výše povinné minimální splátky stanovená postupem uvedeným v tomto článku výše nedosahovala výše částky minimální splátky sjednané prostřednictvím Smlouvy či Ceníku, Držitel Karty je povinen uhradit částku v takto dohodnuté minimální výši. Je-li celková dlužná částka ke dni vystavení výpisu nižší než výše povinné minimální splátky sjednané Smlouvou či Ceníkem, je výše povinné minimální splátky shodná s takovou celkovou dlužnou částkou. Procentní podíl i minimální výše částky ke splacení jsou sjednány v Ceníku, případně ve Smlouvě.
- (iii) Pravidelná měsíční splátka je splatná ke dni, který je určen v závislosti na okamžiku, ve kterém bude Bankou vyhotovován výpis z Kartového účtu; o tomto dni je Držitel Karty informován v akceptaci Návrhu Smlouvy. Výši povinné minimální splátky Banka pro dané období oznamuje Držiteli Karty na výpisu z Kartového účtu; Držitel Karty je rovněž prostřednictvím výpisu informován o datu splatnosti této povinné minimální splátky.
- IX.3 V případě nedoručení výpisu z Kartového účtu sjednaným způsobem je Držitel Karty povinen v případě, že mu výše celkové dlužné částky, nebo povinné minimální splátky není známa, kontaktovat Banku prostřednictvím Obchodního místa, nebo Infolinky ohledně podání informace o aktuálních dlužných částkách.
- IX.4 Držitel Karty je povinen při splácení postupovat v souladu s pokyny Banky stanovenými na výpisu z Kartového účtu, jinak dle dohody Banky a Držitele Karty obsažené zejména v tomto článku IX. Obchodních podmínek. Držitel Karty je povinen provést úhradu dlužné částky na Kartový účet formou bezhotovostního převodu, vkladem v hotovosti, nebo formou inkasa z účtu Držitele Karty. Měnou Platební transakce, kterou je hrazena dlužná částka, musí být CZK; v případě, že měnou Platební transakce, kterou je hrazena dlužná částka, není CZK, k připsání částky takové Platební transakce ve prospěch Kartového účtu nedojde; to neplatí v případě Kreditních kartových transakcí. K zaplacení povinné minimální splátky, jakožto i úhradě jakékoliv jiné pohledávky Banky za Držitelem Karty, dojde až připsáním splátky na Kartový účet, přičemž Držitel Karty je v prodlení i v případě, že k neprovedení splátky či prodlení s připsáním splátky dojde z důvodu vzniklého v souvislosti s prováděním Platebních transakcí. Držitel Karty je povinen uvádět při úhradě splátky bezhotovostním převodem, nebo vkladem v hotovosti na Kartový účet odpovídající variabilní symbol; v případě splácení prostřednictvím inkasa Držitel Karty variabilní symbol neuvádí.
- IX.5 Držitel Karty je oprávněn splatit i částku vyšší, než je povinná minimální splátka. V případě, že taková splátka přesáhne celkovou dlužnou částku, vznikne Držiteli Karty pohledávka za Bankou ve výši odpovídající přeplatku dlužné částky. Přeplatek je Držitel Karty oprávněn vyčerpat prostřednictvím Karty. Držitel Karty je oprávněn kdykoliv provést mimořádnou splátku čerpaného úvěru a veškerých dalších závazků, které mu vůči Bance v souvislosti se Smlouvou vznikly, a to včetně jakékoli předčasné splátky (částečné i úplné), a to bez jakýchkoli dalších nákladů.
- IX.6 V případě úhrady jakékoliv splátky dlužné částky se v rámci Úvěrového limitu obnovuje ode dne následujícího po dni, kdy Banka splátku obdržela, možnost čerpat Úvěrový limit v rozsahu, v němž byla takovou splátkou jeho vyčerpaná část uhrazena. V případě, že Banka splátku obdrží v jiný než Bankovní pracovní den, obnoví se možnost čerpání Úvěrového limitu následující Bankovní pracovní den poté, co Banka splátku obdržela.
- IX.7 Držitel Karty a Banka se dohodli, že úhrada pohledávky či pohledávek Banky vzniklých čerpáním Úvěrového limitu, která nepostačuje k zaplacení celkové dlužné částky, bude použita na úhradu závazků Držitele Karty v tomto pořadí: na splatné smluvní úroky ze splátkových programů, splatnou část jistiny ze splátkových programů, poplatky, úroky z prodlení, smluvní úroky z ostatních jistin, jistinu vzniklou prováděním bezhotovostních transakcí, jistinu vzniklou prováděním Bezhotovostních převodů, jistinu vzniklou prováděním Hotovostních transakcí. Úhrada pohledávky či pohledávek Banky vzniklých čerpáním Úvěrového limitu, která nepostačuje k zaplacení celkové dlužné částky a zároveň je hrazena po splatnosti, bude použita na úhradu závazků Držitele Karty v tomto pořadí: na náklady již určené, jistinu vzniklou z Hotovostních transakcí, jistinu z Bezhotovostních převodů, jistinu vzniklou prováděním bezhotovostních transakcí, splatnou část jistiny ze splátkových programů, poplatky, splatné smluvní úroky ze splátkových programů, smluvní úroky z ostatních jistin, úroky z prodlení.
- IX.8 V případě úhrady dlužných částek prostřednictvím inkasa se uplatní následující pravidla: (i) je-li účet, na jehož vrub Banka inkaso provádí, vedený Bankou, rozumí se dnem inkasa pracovní den předcházející dni splatnosti povinné minimální splátky, (ii) je-li účet, na jehož vrub Banka inkaso provádí, vedený jinou bankou, rozumí se dnem inkasa 3. pracovní den přede dnem splatnosti povinné minimální splátky. Držitel Karty je povinen zajistit, aby v den inkasa byl na účtu, na jehož vrub Banka inkaso provádí, dostatek finančních prostředků pro provedení inkasa. V případě, že je sjednáno inkaso celkové dlužné částky na vrub účtu vedeného Bankou a v den inkasa nebude na účtu dostatek peněžních prostředků na její úhradu, je Banka oprávněna inkasovat z takového účtu částku ve výši odpovídající alespoň povinné minimální splátce.
- IX.9 Je-li sjednáno inkaso ve výši povinné minimální splátky a od



data vyhotovení výpisu z Kartového účtu do dne inkasa povinné minimální splátky uvedené na takovém výpisu dojde k úhradě dluhu, která postačí k pokrytí povinné minimální splátky, použije Banka takové plnění přednostně na úhradu povinné minimální splátky a inkaso ve výši povinné minimální splátky neprovede; pokud je úhrada obdržena v uvedeném období nižší než výše stanovené povinné minimální splátky, Banka provede inkaso ve výši rozdílu mezi výší povinné minimální splátky stanovené na výpisu a obdrženou úhradou. Dnem inkasa se rozumí den určený podle pravidel uvedených výše v odstavci IX.8 těchto Obchodních podmínek.

IX.10 Je-li sjednáno inkaso celkové dlužné částky a od data vyhotovení výpisu z Kartového účtu do dne inkasa celkové dlužné částky uvedené na takovém výpisu dojde k úhradě dluhu, která postačí k pokrytí celkové dlužné částky uvedené na takovém výpisu, Banka inkaso ve výši celkové dlužné částky neprovede; pokud je úhrada obdržena v uvedeném období nižší než výše celkové dlužné částky, Banka provede inkaso ve výši rozdílu mezi výší celkové dlužné částky uvedené na výpisu a obdrženou úhradou. Dnem inkasa se rozumí den určený podle pravidel uvedených výše v odstavci IX.8 těchto Obchodních podmínek.

## IX.11 Splátkové programy

IX.11.1 Držitel Karty je oprávněn požádat Banku o zařazení Platební transakce či transakcí provedených prostřednictvím Karty do některého ze splátkových programů uvedených dále (dále také jen „žádost o poskytnutí splátkového programu“), které umožňují provádět úhradu dluhu vzniklého v souvislosti s takovou Platební transakcí či transakcemi formou pravidelných měsíčních splátek se specifickými parametry, zahrnujícími případně i zvláštní úrokovou sazbu, sjednanými v rámci příslušného splátkového programu. Banka nabízí následující splátkové programy:

- a) „Nákup na splátky“ – umožňuje Držiteli Karty požádat Banku o zařazení Kartou provedené platby u Obchodníka do splátkového programu. Do tohoto splátkového programu může být zařazena pouze Platební transakce, která byla zúčtována v aktuálním zúčtovacím období, a jejíž výše činí minimálně 2 000 CZK. O zařazení Platební transakce do splátkového programu lze požádat do 17:45 hodin dne předcházejícímu dni konce zúčtovacího období, ve kterém byla taková transakce zúčtována. Transakce může být zařazena do splátkového programu za předpokladu, že v době podání žádosti o zařazení Platební transakce do splátkového programu není (ani částečně) uhrazena a rovněž za předpokladu, že uvedená Platební transakce nebyla provedena z přeplatku na Kartovém účtu. Počet pravidelných měsíčních splátek může být 12, 18, 24, 36 nebo 48 měsíců.
- b) „Automatický nákup na splátky“ – umožňuje Držiteli Karty požádat Banku o automatické zařazení plateb u Obchodníka a výběrů hotovosti provedených prostřednictvím Karty do splátkového programu, a to dle kritérií dohodnutých mezi Držitelem Karty a Bankou. Do tohoto splátkového programu může být zařazena pouze Platební transakce, jejíž částka činí minimálně 2 000 CZK, a dále pouze Platební transakce, která není

v době, kdy má dojít k jejímu automatickému zařazení do splátkového programu, (ani částečně) uhrazena a rovněž která nebyla provedena z přeplatku na Kartovém účtu. Počet pravidelných měsíčních splátek může být 12, 18, 24 nebo 36 měsíců.

Držitel Karty je oprávněn zrušit automatické zařazování Platebních transakcí do tohoto splátkového programu. V takovém případě Banka Vhodným způsobem informuje Držitele Karty o okamžiku, od něž Platební transakce nebudou nadále do tohoto splátkového programu zařazovány; Platební transakce zařazené do tohoto splátkového programu před tímto zrušením zůstanou ve splátkovém programu nadále zařazené.

- c) „Hotovost na účet“ – umožňuje Držiteli Karty požádat Banku o zařazení Bezhotovostního převodu do splátkového programu. O zařazení Bezhotovostního převodu do splátkového programu může být požádáno nejpozději při uzavření dohody o provedení Bezhotovostního převodu. Do tohoto splátkového programu může být zařazen pouze Bezhotovostní převod, jehož částka činí minimálně 5 000 CZK. Počet pravidelných měsíčních splátek může být 12, 18, 24, 36, 48, 60 nebo 72 měsíců.

IX.11.2 Při žádosti o poskytnutí splátkového programu musí Držitel Karty určit: (i) příslušnou Platební transakci, která má být do splátkového programu zařazena, resp. v případě splátkového programu „Automatický nákup na splátky“ minimální částku, od níž má být Platební transakce do tohoto splátkového programu automaticky zařazována a (ii) požadovaný počet měsíčních splátek. Banka je oprávněna dohodnout se s Držitelem Karty na jiném počtu měsíčních splátek, než který Držitel Karty Bance navrhl, a to i na takovém, který není v rámci podmínek jednotlivých splátkových programů uvedených v těchto Obchodních podmínkách výslovně uveden. Banka je rovněž oprávněna dohodnout se s Držitelem Karty na zařazení Platební transakce do splátkového programu i v nižší částce, než která je v těchto Obchodních podmínkách výslovně uvedena jako minimální částka pro příslušný splátkový program.

IX.11.3 Banka není povinna žádosti Držitele Karty o poskytnutí příslušného splátkového programu vyhovět. K odmítnutí žádosti Držitele Karty ze strany Banky může dojít zejména v následujících případech: (i) Držitel Karty je v prodlení s úhradou jakéhokoliv dluhu vzniklého na základě nebo v souvislosti se Smlouvou; (ii) jsou naplněny předpoklady ustanovení odstavce XVI.2 těchto Obchodních podmínek, za kterých Banka může přistoupit k Opatření; (iii) v době žádosti Držitele Karty je vyčerpáno více než 90 % Úvěrového limitu Karty; (iv) nejsou splněny předpoklady pro zařazení Platební transakce do příslušného splátkového programu stanovené těmito Obchodními podmínkami.

IX.11.4 V případě, že Banka akceptuje žádost Držitele Karty o poskytnutí splátkového programu, informuje Držitele Karty o takové skutečnosti akceptačním dopisem, ve kterém Držitel Karty mimo jiné potvrdí parametry splácení dlužné částky dohodnuté v rámci příslušného splátkového programu. V případě, že Banka akceptuje požadavek Držitele Karty na automatické zařazení Platebních transakcí do splátkového programu „Automatický nákup na splátky“, informuje Držitele Karty Vhodným způsobem také o okamžiku, od kterého budou příslušné Platební

transakce do tohoto splátkového programu zařazovány. Akceptační dopis zašle Banka Držiteli Karty v elektronické formě na e-mailovou adresu, kterou v souvislosti s poskytováním služeb Držiteli Karty eviduje. Pakliže Banka nemá e-mailovou adresu Držitele Karty k dispozici, zašle akceptační dopis v listinné podobě na kontaktní adresu Držitele Karty.

#### **Splátky ve splátkovém programu**

- IX.11.5 Splátka dlužné částky hrazené v rámci splátkového programu je anuitní a je splatná spolu s povinnou minimální splátkou, kdy k částce povinné minimální splátky vypočtené dle ustanovení odstavce IX.2 těchto Obchodních podmínek se připočte částka pravidelné měsíční splátky dohodnuté v rámci splátkového programu; pro účely stanovení výše povinné minimální splátky tak nejsou dlužné částky související s Platebními transakcemi zařazenými do splátkových programů součástí celkové dlužné částky dle odstavce IX.2 těchto Obchodních podmínek. Informace o splátkách v rámci splátkových programů jsou Držiteli Karty poskytovány prostřednictvím výpisu z Kartového účtu. V případě, že je sjednán splátkový program, je Držitel Karty oprávněn kdykoliv požádat Banku o výpis z Kartového účtu v podobě tabulky umožnění obsahující informace k dlužným částkám spláceným formou splátkového programu.
- IX.11.6 Na Platební transakce zařazené do splátkového programu se nevztahuje úleva ohledně placení úroků (tzv. bezúročné období) dle ustanovení odstavce X.2 těchto Obchodních podmínek.
- IX.11.7 Držitel Karty je oprávněn provést mimořádnou splátku dlužné částky hrazené v rámci splátkového programu. V takovém případě je povinen předem kontaktovat Banku prostřednictvím Infolinky a postupovat dle pokynů Banky.

#### **Ukončení splátkového programu**

- IX.11.8 Banka je oprávněna splátkový program ukončit, resp. vyřadit Platební transakci či transakce ze splátkového programu zejména v následujících případech: (i) Držitel Karty je v prodlení s úhradou povinné minimální splátky; (ii) je naplněn některý z předpokladů ustanovení odstavce XVI.2 těchto Obchodních podmínek, za kterých Banka může přistoupit k Opatření; (iii) v případě ukončení Smlouvy, (iv) na žádost Držitele karty o ukončení splátkového programu, resp. vyřazení Platební transakce ze splátkového programu. K ukončení splátkového programu dojde vždy nejpozději okamžikem skončení účinnosti Smlouvy.
- IX.11.9 V případě ukončení splátkového programu, resp. vyřazení Platební transakce ze splátkového programu dojde k převedení nesplacené dlužné částky související s takovou transakcí, resp. transakcemi do celkové dlužné částky, kterou je Držitel Karty povinen hradit standardním způsobem mimo splátkový program alespoň formou povinné minimální splátky; od okamžiku ukončení splátkového programu, resp. vyřazení Platební transakce či transakcí ze splátkového programu bude převedená dlužná částka úročena standardním úrokem sjednaným Smlouvou pro příslušný druh Platební transakce. O ukončení splátkového programu, resp. vyřazení Platební transakce ze splátkového programu Banka Držitele Karty informuje prostřednictvím výpisu z Kartového účtu.

## **X. Úroky a poplatky**

- X.1 Držitel Karty je povinen platit Bance z vyčerpané a dosud nesplacené částky peněžních prostředků, které mu Banka prostřednictvím Úvěrového limitu poskytla, úroky. Veškeré úroky jsou Bankou zúčtovány na vrub Kartového účtu. Úroková sazba je stanovena jako roční a při výpočtu úroků se vychází z délky kalendářního roku tři sta šedesát (360) dní.
- X.2 Částky Platebních transakcí účtované na vrub Kartového účtu, kterými dochází k čerpání Úvěrového limitu, jsou úročeny ode dne jejich zúčtování na vrub Kartového účtu. Držitel Karty není povinen platit úroky z Úvěrového limitu čerpaného prostřednictvím bezhotovostních Platebních transakcí, pokud do data splatnosti měsíční splátky za období, ve kterém těmito transakcemi k čerpání Úvěrového limitu došlo, uhradí celkovou dlužnou částku uvedenou ve výpisu z Kartového účtu. Zároveň musí být splněna podmínka, že v období, které předcházelo prvnímu dni období, za které byl takový výpis z Kartového účtu vyhotoven, nebyl Úvěrový limit Držitelem čerpán, anebo byla celková dlužná částka vzniklá čerpáním Úvěrového limitu k předcházejícímu datu splatnosti Držitelem Karty zcela uhrazena. Pakliže Držitel Karty celkovou dlužnou částku uvedenou ve výpisu z Kartového účtu do data splatnosti neuhradí, je povinen platit úroky z čerpání Úvěrového limitu vzniklého těmito bezhotovostními transakcemi od okamžiku, kdy v důsledku jejich provedení k čerpání Úvěrového limitu došlo; takové úroky jsou pak splatné k datu splatnosti měsíční splátky následujícího po datu splatnosti splátky za období, za které byl příslušný výpis z Kartového účtu vyhotoven. Pokud je Úvěrový limit čerpán Užíváním Karty prostřednictvím Hotovostních transakcí, je Úvěrový limit v rozsahu čerpání těmito Hotovostními transakcemi úročen od data jejich zúčtování do uhrazení dlužné částky ve prospěch Kartového účtu.
- X.3 Úroková sazba je sjednána Smlouvou, případně je stanovena prostřednictvím Přehledu úrokových sazeb Raiffeisenbank a.s. (dále jen „Přehled úrokových sazeb“). Přehled úrokových sazeb je k dispozici na Veřejných stránkách Banky a Obchodních místech Banky. V případě Smluv sjednaných se Citibank Europe, z nichž přešla práva a povinnosti v důsledku převodu části závodu ze Citibank Europe na Banku je úroková sazba sjednána v příslušné Smlouvě nebo prostřednictvím Ceníku, případně stanovena prostřednictvím Přehledu úrokových sazeb. Úroková sazba sjednaná přímo ve Smlouvě má vždy přednost před sazbou uvedenou v Ceníku či Přehledu úrokových sazeb.
- X.4 Držitel Karty je povinen hradit Bance veškeré poplatky a náklady spojené s vydáním a Užíváním Karty. Výše a druh všech poplatků je stanoven Ceníkem účinným k datu jejich splatnosti. Banka je oprávněna účtovat poplatky od okamžiku uzavření Smlouvy, tj. i v případě, že doposud nedošlo k aktivaci Karty. V souvislosti s prováděním Platebních transakcí Kartou nebo prostřednictvím Karty, zejména pak při výběrech hotovosti nebo provádění plateb u Obchodníků, mohou být třetími stranami požadovány poplatky, za jejichž účtování Banka nenesse odpovědnost.
- X.5 Úroky, poplatky a vzniklé náklady Banky jsou splatné pravidelně měsíčně vždy k datu splatnosti povinné minimální splátky. Poplatky a úroky jsou spláceny společně s jistinou a jsou součástí povinné minimální splátky.

- X.6 V případě, že je Držitel Karty v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého dluhu vzniklého na základě, nebo v souvislosti se Smlouvou, je povinen platit Bance úrok z prodlení ve výši stanovené právním předpisem.

## **XI. Zúčtování transakcí**

- XI.1 Veškeré transakce, k nimž byl dán Platební příkaz Držitelem prostřednictvím Karty, jsou Bankou zúčtovány na vrub Kartového účtu. V okamžiku, kdy se Banka dozví o tom, že prostřednictvím Karty byl pořízen příkaz k Platební transakci, rezervuje obvykle na Kartovém účtu Prostředky ve výši určené Platebním příkazem. Tento okamžik je rovněž okamžikem přijetí Platebního příkazu, který byl pořízen prostřednictvím Karty. O částku rezervovaných Prostředků je ponížěn dostupný Úvěrový limit Karty.

- XI.2 Banka zúčtuje transakce provedené prostřednictvím Karty na vrub Kartového účtu s valutou dne, kdy k odesání Prostředků z Kartového účtu dojde. Valuta dne zúčtování transakce nastane v Bankovní pracovní den, kdy Banka obdrží požadavek na zúčtování transakce od poskytovatele platebních služeb Obchodníka či poskytovatele platebních služeb nebo subjektu, který je provozovatelem Bankomatu či zajišťuje služby Cash Advance se všemi údaji, které jsou k zúčtování Platební transakce nezbytné. Okamžikem obdržení požadavku na zúčtování podle předchozí věty je Bance doručen Platební příkaz pořízený prostřednictvím Karty k provedení příslušné Platební transakce. Okamžikem přijetí Platebního příkazu v případě Inkasa je Bankovní pracovní den, kdy Banka obdrží Platební příkaz od poskytovatele platebních služeb příjemce se všemi údaji, které jsou k provedení Platební transakce nezbytné. Lhůty, ve kterých jsou Prostředky připsány na účet poskytovatele platebních služeb příjemce, poté co Banka Platební příkaz obdržela, jsou dále stanoveny v Informacích ke lhůtám v platebním styku; v případě Bezhotovostního převodu platí pro připsání Prostředků na účet poskytovatele platebních služeb příjemce lhůta uvedená v odstavci I.A.2., písm. a), bod a.1) Informací ke lhůtám v platebním styku.

- XI.3 Pro zúčtování debetní transakce, k níž byl Platební příkaz pořízen v jiné měně než CZK, se použije směnný kurz určený Kurzovním lístkem platným v 18:00 hodin (SEČ) dne přijetí Platebního příkazu k provedení transakce zvýšený o směnnou přírážku stanovenou Ceníkem. Zúčtovaná částka je pomocí takto stanoveného směnného kurzu určena následovně: částka zúčtovaná na vrub Kartového účtu = částka v měně transakce × kurz devizy prodej (DP) měny transakce zvýšený o směnnou přírážku stanovenou Ceníkem. Pro zúčtování transakce, k níž byl Platební příkaz pořízen v jiné měně než CZK, pro kterou Banka Kurzovním lístkem nestanoví směnný kurz, se použije směnný kurz určený příslušnou karetní asociací (CZK/měna transakce) zvýšený o 3,50 %, přičemž (i) pro transakci Kartou Mastercard zúčtovanou do 9 dnů ode dne podání Platebního příkazu se použije směnný kurz platný v okamžiku autorizace příslušného Platebního příkazu (ii) pro transakci Kartou Mastercard zúčtovanou 10 a více dnů ode dne podání Platebního příkazu a pro transakci Kartou Visa se použije směnný kurz platný v okamžiku zpracování příslušného Platebního příkazu. Na Kartovém účtu je následně transakce zúčtována v částce, která je Bance za účelem zúčtování karetní asociací sdělena a která byla

příslušnou karetní asociací v měně CZK vypočtena. Výše uvedená pravidla přepočtu měn, v nichž je transakce provedena, se nepoužijí pro transakce provedené v režimu Dynamic Currency Conversion. Pokud je na Kartový účet Obchodníkem vrácena částka transakce, k níž byl Kartou pořízen Platební příkaz v jiné měně než CZK, může se částka připsaná ve prospěch Kartového účtu oproti původně zúčtované částce z důvodu použití odlišného směnného kurzu při zpracování takové příchozí transakce lišit.

- XI.4 Pro zúčtování Kreditní kartové transakce, k níž byl Platební příkaz pořízen v jiné měně než CZK, se použije směnný kurz určený Kurzovním lístkem platným v 18:00 hodin (SEČ) dne přijetí Platebního příkazu k provedení transakce zvýšený o směnnou přírážku stanovenou Ceníkem. Zúčtovaná částka je pomocí takto stanoveného směnného kurzu určena následovně: částka zúčtovaná ve prospěch Kartového účtu = částka v měně transakce × kurz devizy prodej (DP) měny transakce zvýšený o směnnou přírážku stanovenou Ceníkem. Pro zúčtování Kreditní kartové transakce, k níž byl Platební příkaz pořízen v jiné měně než CZK, pro kterou Banka Kurzovním lístkem nestanoví směnný kurz, se použije směnný kurz určený příslušnou karetní asociací (CZK/měna transakce) snížený o 3,50 %, přičemž (i) pro transakci Kartou Mastercard zúčtovanou do 9 dnů ode dne podání Platebního příkazu se použije směnný kurz platný v okamžiku autorizace příslušného Platebního příkazu (ii) pro transakci Kartou Mastercard zúčtovanou 10 a více dnů ode dne podání Platebního příkazu a pro transakci Kartou Visa se použije směnný kurz platný v okamžiku zpracování příslušného Platebního příkazu. Ve prospěch Kartového účtu je následně transakce zúčtována v částce, která je Bance za účelem zúčtování karetní asociací sdělena a která byla příslušnou karetní asociací v měně CZK vypočtena. Výše uvedená pravidla přepočtu měn, v nichž je transakce provedena, se nepoužijí pro transakce provedené v režimu Dynamic Currency Conversion. Pokud je na Kartový účet Obchodníkem vrácena částka transakce, k níž byl Kartou pořízen Platební příkaz v jiné měně než CZK, může se částka připsaná ve prospěch Kartového účtu oproti původně zúčtované částce z důvodu použití odlišného směnného kurzu při zpracování takové příchozí transakce lišit.

- XI.5 Banka je oprávněna vyhlášovat v Kurzovním lístku směnné kurzy, které jsou stanoveny Bankou na základě aktuální situace na devizovém trhu, a podmínky pro použití takových směnných kurzů. Banka je oprávněna na základě aktuální situace na devizovém trhu jednostranně a bez předchozího oznámení změnit Kurzovní lístek a bez zbytečného odkladu změny Vhodným způsobem zveřejnit. Směnné kurzy obsažené v Kurzovním lístku jsou pro účely Smlouvy referenčními směnnými kurzy, které je Banka povinna zveřejnit nejpozději bezprostředně předtím, než je konkrétní směna měn prováděna.

- XI.6 Banka je oprávněna provádět opravné zúčtování ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách v platném znění (dále jen „zákon o bankách“). Podle § 20c zákona o bankách, jestliže banka nebo spořitelna a úvěrní družstvo na území České republiky nezúčtovaly částku platební transakce v české měně nebo nepoužily bankovní spojení v souladu s příkazem klienta a způsobily tím nesprávné provedení platební transakce, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce povinna na podnět banky nebo spořitelního a úvěrního družstva, které nesprávné provedení platební

transakce způsobily, odepstat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji bance nebo spořitelnímu a úvěrnímu družstvu, které nesprávně provedení platební transakce způsobily, k nápravě nesprávně provedené platební transakce a dále je banka oprávněna uvést účet neoprávněného příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo. Podnět k provedení opravného zúčtování lze dát do tří (3) měsíců ode dne vzniku chyby, v jejímž důsledku došlo k nesprávnému provedení platební transakce.

- XI.7 V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/1230 (Nařízení) poskytuje a zpřístupňuje Banka informace o odchylce (rozdílu) mezi směnným kurzem Banky a referenčním směnným kurzem Evropské centrální banky (ECB) prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví a Elektronického kanálu (e-mailu). Banka o odchylce směnného kurzu ECB informuje po provedení Platební transakce prostřednictvím Karty, pokud původní měna takové transakce je odlišná od měny, v které je Platební transakce zúčtována a obě tyto měny jsou zároveň měnami Evropské unie.

## XII. Výpisy

- XII.1 Banka informuje Držitele Karty o všech provedených transakcích prostřednictvím Karty výpisem z Kartového účtu. Výpis z Kartového účtu Banka poskytne Držiteli Karty prostřednictvím Internetového bankovníctví. V takovém případě informuje Banka Držitele Karty o dostupnosti výpisu v Internetovém bankovníctví rovněž prostřednictvím zprávy zasláné Elektronickým kanálem. Banka se může s Držitelem Karty dohodnout, že poskytne výpis z Kartového účtu také (i) v listinné podobě na adresu pro zaslání korespondence, nebo (ii) v elektronické podobě na emailovou adresu. Banka výpis nevyhotoví v případě, že v daném měsíci nebyly Kartou provedeny žádné transakce.
- XII.2 Informace, které Držitel Karty prostřednictvím výpisu z Kartového účtu obdrží, je povinen neprodleně zkontrolovat a případné nesrovnalosti Bance oznámit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 13 měsíců od okamžiku, kdy došlo k zúčtování transakce na Kartovém účtu. Pokud Držitel neprovede oznámení o neautorizovaných, nesprávně provedených transakcích či jiných zjištěných nesprávnostech bez zbytečného odkladu poté, co obdržel výpis z Kartového účtu, považují se údaje ve výpisu z Kartového účtu za schválené; lhůtou bez zbytečného odkladu se pro účely tohoto ustanovení rozumí do 30 dnů od doručení výpisu z Kartového účtu, v němž se Držitelem oznamované nesrovnalosti objeví, Držiteli Karty. V případě oznámení nesrovnalostí prostřednictvím Infolinky může Banka vyzvat Držitele Karty, aby své oznámení potvrdil písemně. Pokud Držitel Karty takové výzvě nevyhoví, k oznámení učiněnému prostřednictvím Infolinky se nepřihlídně.
- XII.3 Je-li výpis z Kartového účtu zaslán v listinné podobě, Banka jej standardně zasílá v korespondenční adresu v České republice. Pokud Držitel Karty uvede korespondenční adresu situovanou mimo území České republiky, je Banka oprávněna účtovat Držiteli Karty náklady na zaslání výpisu do zahraničí.

## XIII. Doplnkové služby

- XIII.1 Držiteli mohou být po dobu trvání smluvního vztahu mezi Bankou a Držitelem Karty poskytovány, nebo zprostředkovány doplňkové služby, jejichž poskytování je spojeno s držením a Užíváním Karty. Banka si vyhrazuje právo určit typ Karty pro poskytnutí určité doplňkové služby. Některé doplňkové služby (například Služby přímého bankovníctví) mohou být dle obchodní nabídky Banky nedílnou součástí podmínek, za nichž Banka vydává Kartu, přičemž Držitel se již uzavřením Smlouvy stává oprávněným uživatelem těchto doplňkových služeb. V takovém případě Smlouva ve svém textu nemusí obsahovat výslovný popis nebo označení doplňkové služby a Držitel uděluje souhlas s doplňkovou službou dle předchozí věty odsouhlasením obchodních podmínek, které tvoří nedílnou součást Smlouvy a zároveň předmětnou doplňkovou službu upravují. Pokud se užívání určité doplňkové služby řídí specifickými podmínkami, které nejsou stanoveny těmito Obchodními podmínkami nebo obchodními podmínkami, které tvoří součást Smlouvy, jsou tyto podmínky zpřístupněny na Veřejných stránkách Banky a případně prostřednictvím Obchodních míst Banky.
- XIII.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 s 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. Pokud nespochívají 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 na základě žádosti adresované Bance zrušit; poplatky již zaplacené Bance za sjednané, nebo zprostředkované doplňkové služby nejsou Držiteli Karty v takovém případě vráceny.
- XIII.3 Držitel Karty může ke Kartě sjednat doplňkovou službu „Kredit Info“, jejímž prostřednictvím lze získat SMS zprávu o provedené blokaci částky transakce na Kartovém účtu, k níž byl Kartou pořízen Platební příkaz, o vyhotovení výpisu z Kartového účtu či o připsání splátky na Kartový účet. Za využívání služby „Kredit Info“ je Držitel Karty povinen platit Bance poplatek dle Ceníku, který je Banka oprávněna zúčtovat na vrub Kartového účtu. Nedoručení SMS zprávy o vyhotovení výpisu z Kartového účtu není jakkoliv dotčena povinnost Držitele Karty k úhradě dlužných částek.
- XIII.4 Služby přímého bankovníctví
- XIII.4.1 Služby přímého bankovníctví představují doplňkovou službu, jejímž prostřednictvím Banka poskytuje Držiteli především některé informace o Kartě a Kartou provedených transakcích, zejména pak informace o čerpání a zůstatku Úvěrového limitu dostupném pro použití Karty, předává Držiteli Karty PIN a rovněž jiné informace či adresuje Držiteli některá právní jednání (například návrhy změn smluvních podmínek). Rozsah Služeb přímého bankovníctví a funkcionalit dostupných prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví pak závisí také na dalších Bankovních službách sjednaných mezi Bankou a Držitelem Karty, rovněž i na obchodní nabídce Banky. V případě, že Držitel Karty

sjedná poskytnutí Služeb přímého bankovníctví výhradně v souvislosti s Kartou, budou tyto služby Držiteli dostupné pouze za předpokladu, že dojde k uzavření Smlouvy, tedy že Banka akceptuje Návrh Smlouvy.

- XIII.4.2 Údaje potřebné pro přístup ke Službám přímého bankovníctví jsou v souvislosti s uzavřením Smlouvy Držiteli poskytnuty na základě žádosti Držitele podané prostřednictvím Obchodního místa Banky či prostřednictvím Infolinky; Banka je může ve vybraných případech Držiteli předat, nebo alespoň některé z nich, také přímo při sjednání Smlouvy. V případě, že Držitel sjednal Služby přímého bankovníctví před uzavřením Smlouvy a údaje potřebné pro přístup ke Službám přímého bankovníctví již obdržel, využívá je pro přístup ke Službám přímého bankovníctví i nadále.
- XIII.4.3 Práva a povinnosti týkající se Služeb přímého bankovníctví jsou podrobněji upraveny v Produktových podmínkách služeb přímého bankovníctví, které tvoří součást Smlouvy v rozsahu ujednání v tomto odst. XIII.4.
- XIII.4.4 Pokud není dohodnuto jinak, v případě Smluv sjednaných se Citibank Europe, z nichž přešla práva a povinnosti v důsledku převodu části závodu ze Citibank Europe na Banku a v nichž bylo dohodnuto doručování výpisů z Kartového účtu v elektronické formě do internetového bankovníctví Citibank Online, doručuje Banka Držiteli Karty výpisy z Kartového účtu prostřednictvím Internetového bankovníctví.
- XIII.4.5 Banka za podmínek popsaných dále předává Držiteli Karty k dispozici informace o Kartě a Kartou provedených transakcích prostřednictvím poskytovatele služby informování o účtu (dále také jen „poskytovatel služeb“), kterým v takovém případě není Banka.
- XIII.4.6 V případě, že jsou informace o Kartě a Kartou provedených transakcích Držiteli Karty dostupné prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví, předá Banka poskytovateli služeb informace ve stejném rozsahu, v jakém jsou o Kartě a Kartou provedených transakcích dostupné prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví Držiteli Karty, a není přitom povinna tímto způsobem sdělovat jiné informace. Nejsou-li Držiteli Karty údaje o Kartě a Kartou provedených transakcích prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví dostupné, Banka je oprávněna předání výše uvedených informací odmítnout.
- XIII.4.7 Banka k postupu dle ustanovení XIII.4.5 a XIII.4.6 těchto Obchodních podmínek vyžaduje udělení souhlasu ze strany Držitele Karty. Souhlas je udělován při elektronické komunikaci Držitele Karty, Banky a poskytovatele služeb. V závislosti na uplynutí doby po udělení souhlasu nebo dle rozsahu požadovaných informací je Banka oprávněna požadovat udělení takového souhlasu opětovně. Pokud tak učiní a Držitel Karty požadovaný souhlas neudělí, je Banka oprávněna předání údajů odmítnout.
- XIII.4.8 Banka je oprávněna požadavek na předání informací o Kartě a Kartou provedených transakcích odmítnout, má-li podezření na zneužití Karty nebo personalizovaných bezpečnostních prvků Držitele Karty nebo nedostatečné prokázání totožnosti či nedostatek oprávnění poskytovat službu na straně jiného poskytovatele. Informace o takovém odmítnutí Banka zpřístupní prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví nebo Držiteli Karty sdělí na požádání.
- XIII.4.9 Banka je oprávněna Držiteli Karty umožnit správu udělených souhlasů vůči jednotlivým poskytovatelům služeb zejména

prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví, jinak prostřednictvím Obchodních míst. Přehled Karet, k nimž se udělený souhlas s předáváním údajů uvedených výše vztahuje, je Banka oprávněna zpřístupnit Držiteli Karty prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví.

- XIII.4.10 Držitel Karty může udělený souhlas odvolat ve vztahu ke všem poskytovatelům služeb, jen některému z nich, nebo udělit Bance pokyn k blokadě komunikačního kanálu, kterým lze Bance požadavek na předání informací o Kartě a Kartou provedených transakcích sdělit. Držiteli Karty je umožněno uvedený pokyn Bance udělit především v souvislosti s možným zneužitím Karty či osobních bezpečnostních prvků Držitele Karty, avšak Banka není povinna zkoumat důvody, pro které hodlá Držitel Karty takový pokyn Bance udělit. Banka po dobu trvání uvedeného pokynu odmítne jakoukoliv žádost o předání informací o Kartě a Kartou provedených transakcích ze strany poskytovatelů služeb.

#### **XIV. Odpovědnost Banky a Držitele Karty**

- XIV.1 Držitel Karty nese ztrátu z neautorizované transakce provedené Kartou do částky odpovídající 50 EUR, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztracené, nebo odcizené Karty, nebo zneužitím Karty; to neplatí, pokud Držitel nejednal podvodně a ztrátu, odcizení nebo zneužití Karty nemohl zjistit před provedením neautorizované transakce. Držitel Karty 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 porušil povinnost používat Kartu v souladu se Smlouvou, zejména nedodržel bezpečnostní opatření stanovené těmito Obchodními podmínkami či neoznámil bez zbytečného odkladu po zjištění Bance ztrátu, odcizení, zneužití, nebo neautorizované použití Karty. Držitel Karty ztrátu nenese, pokud (i) nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co Držitel oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití Karty, (ii) nejednal podvodně a ztráta, odcizení nebo zneužití Karty byly způsobeny jednáním Banky (iii) Banka nezajistila, aby byly Držiteli k dispozici vhodné prostředky pro oznámení ztráty, odcizení nebo zneužití Karty nebo (iv) nejednal podvodně a Banka nepožadovala Silné ověření Držitele.
- XIV.2 Je-li Banka poskytovatelem platebních služeb plátce, odpovídá Držiteli Karty jako plátcí za nesprávně provedenou platební transakci, ledaže Držiteli Karty a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli platebních služeb příjemce příslušné částky v rámci platební transakce doloží, že částka nesprávně provedené platební transakce byla připsána na účet poskytovatele platebních služeb příjemce platební transakce. Jestliže neodpovídá za nesprávně provedenou platební transakci Banka jako poskytovatel platebních služeb plátce Držiteli Karty jako plátcí, odpovídá za ni poskytovatel platebních služeb příjemce příjmem příslušné částky v rámci platební transakce.
- XIV.3 Jestliže Banka jako poskytovatel platebních služeb plátce odpovídá Držiteli Karty jako plátcí za nesprávně provedenou platební transakci a Držitel Karty jí oznámí, že netrvá na provedení platební transakce, Banka neprodleně (i) uvede Kartový účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo, nebo (ii) vrátí částku platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky Držiteli



Karty, jestliže postup podle bodu (i) výše nepřipadá v úvahu (např. v případě, že Kartový účet byl mezitím zrušen). Tento postup se však uplatní pouze ve vztahu k částce nesprávně provedené platební transakce, která nebyla na účet poskytovatele platebních služeb příjemce připsána před tím, než Držitel Karty Bance oznámil, že netrvá na provedení platební transakce, a to za podmínky, že Banka toto připsání doloží Držiteli Karty a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli platebních služeb příjemce. Jestliže Banka jako poskytovatel platebních služeb plátce odpovídá Držiteli Karty jako plátcí za nesprávně provedenou platební transakci a Držitel Karty jí neoznámí, že netrvá na provedení platební transakce, Banka neprodleně zajistí připsání částky nesprávně provedené platební transakce na účet poskytovatele platebních služeb příjemce příslušné částky v rámci platební transakce a (i) uvede Kartový účet do stavu, v němž by byl, kdyby Banka provedla platební transakci správně, nebo (ii) vrátí nesprávně zaplacenou úplatu a ušlé úroky Držiteli Karty, jestliže postup podle bodu (i) výše nepřipadá v úvahu.

XIV.4 V případě platební transakce, k níž dává příkaz příjemce nebo Držitel prostřednictvím příjemce výše uvedené ohledně odpovědnosti Banky za nesprávně provedenou platební transakci neplatí, jestliže poskytovatel platebních služeb příjemce nesplnil povinnost řádně a včas předat platební příkaz Bance jakožto poskytovateli platebních služeb Držitele. Poskytovatel platebních služeb příjemce příjemci na jeho žádost doloží, zda tuto povinnost splnil.

XIV.5 Jestliže Banka jako poskytovatel platebních služeb příjemce odpovídá Držiteli Karty v rámci platební transakce za nesprávně provedenou platební transakci, Banka neprodleně (i) uvede Kartový účet Držitele Karty do stavu, v němž by byl, kdyby Banka provedla platební transakci správně, nebo (ii) dá částku nesprávně provedené platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky k dispozici Držiteli Karty, jestliže postup podle bodu (i) výše nepřipadá v úvahu (např. v případě, že platební účet byl mezitím zrušen).

XIV.6 Banka neodpovídá za škody vzniklé Držiteli v důsledku odmítnutí Platebního příkazu v souladu s těmito Obchodními podmínkami, nebo v případech, kdy Užívání Karty není možné dle odstavce VI.11 Obchodních podmínek.

XIV.7 Držitel si je vědom a je tímto Bankou výslovně upozorněn na skutečnost, že při provádění transakcí Kartou prostřednictvím internetu, telefonu, nebo písemné objednávky (tj. bez fyzického předložení Karty) se vystavuje riziku jejího zneužití.

XIV.8 Banka neodpovídá za případné nepřijetí Karty Obchodníkem k platbě.

## XV. Reklamacce

XV.1 Reklamacce 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 Kartového účtu, refundační doklady, případně další doklady vyžádané Bankou, které potvrdí oprávněnost reklamacce apod., jakož i poskytnout při zjišťování skutečností rozhodných pro vyřízení reklamacce součinnost. Držitel Karty bere na vědomí, že vyřízení reklamacce může být v závislosti na okolnostech konkrétního případu prodlouženo 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.

XV.2 Reklamační řízení týkající se platebních služeb poskytovaných Bankou na základě Smlouvy může probíhat až 35 Bankovních pracovních dní. Držitel je povinen uchovávat doklady týkající se transakcí provedených Kartou nejméně po dobu 13 měsíců od jejich provedení.

XV.3 Reklamacce a stížnosti týkající se zboží/služeb (např. množství, kvality), [případně žádosti o zrušení odběru zakoupeného zboží/služeb](#) uplatňuje Držitel Karty u Obchodníka, jemuž bylo prostřednictvím Karty za takové zboží/službu placeno. Reklamacce týkající se hotovosti vybrané v rámci služby Cash Back či Cash Advance je nutně uplatnit ihned při obdržení hotovosti u příslušného Obchodníka, resp. banky či směnárny (v případě služby Cash Advance).

XV.4 V případě reklamacce transakce z důvodu zneužití Karty je Držitel povinen Kartou Bance vrátit, pokud má Kartou v držení.

XV.5 Povinnosti Držitele Karty založené Smlouvou, zejména pak povinnost splatit vyčerpanou část Úvěrového limitu, nejsou podáním reklamacce Bance nijak dotčeny.

XV.6 Držitel Karty jako plátce je oprávněn do osmi (8) týdnů ode dne, kdy byly peněžní prostředky odepsány z Kartového účtu, požadovat vrácení částky autorizované platební transakce, k níž dává platební příkaz příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce, jestliže (i) v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka platební transakce a (ii) částka platební transakce převyšuje částku, kterou Držitel mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem; Držitel však nemůže namítat neočekávanou změnu směnného kurzu, pokud byl použit referenční směnný kurz dohodnutý mezi Držitelem Karty a Bankou. Tento postup se však nepoužije, jestliže (i) souhlas s platební transakcí udělil Držitel přímo Bance a zároveň (ii) tam, kde to připadá v úvahu, informace o přesné částce platební transakce byla Držiteli Bankou nebo příjemcem poskytnuta nebo zpřístupněna dohodnutým způsobem nejméně čtyři (4) týdny před okamžikem přijetí platebního příkazu.

XV.7 Držitel Karty jako plátce je v případě uvedeném v odstavci těchto Obchodních podmínek povinen poskytnout Bance spolu se žádostí o vrácení částky autorizované platební transakce provedené z podnětu příjemce informace a doklady prokazující, že byly splněny podmínky pro vrácení částky platební transakce uvedené výše, zejména dokumenty prokazující výši částky, kterou mohl Držitel rozumně očekávat a která byla provedením platební transakce překročena.

XV.8 Banka do deseti (10) pracovních dnů ode dne obdržení žádosti Držitele dle odstavce XV.6 těchto Obchodních podmínek výše (i) uvede Kartový účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána do stavu, v němž by byl, kdyby k odepsání nedošlo, nebo (ii) částku autorizované platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky Držiteli Karty vrátí, pokud postup dle bodu (i) výše nepřipadá v úvahu nebo (iii) její vrácení odmítne a sdělí Držiteli důvody odmítnutí spolu s informací o způsobu mimosoudního řešení sporů mezi Držitelem a Bankou a o možnosti Držitele informovat orgánů dohledu. Banka žádost odmítne zejména v případě, pokud Držitel Bance nepředloží požadované informace

a dokumenty, nebo takové informace a dokumenty nebudou oprávněnost žádosti dostatečně prokazovat.

## **XVI. Porušení Smlouvy o vydání kreditní karty a její zánik**

XVI.1 K porušení Smlouvy ze strany Držitele dojde tehdy, poruší-li Držitel jakoukoliv svou dohodnutou povinnost, zejména když (i) je v prodlení s úhradou jakékoliv pohledávky Banky za Držitelem Karty, (ii) nerespektuje podmínky Užívání karty, případně při Užívání Karty překročí celkový Úvěrový limit.

XVI.2 Pokud dojde k porušení Smlouvy ze strany Držitele, nebo nastane některá ze Závažných skutečností, je Banka oprávněna přistoupit k některému z následujících opatření (v Obchodních podmínkách rovněž jen souhrnně jako „opatření“): (i) odepřít čerpání Úvěrového limitu, (ii) prohlásit veškeré pohledávky za Držitelem Karty za okamžitě splatné, (iii) započíst své pohledávky ze Smlouvy proti pohledávkám Držitele Karty za podmínek dohodnutých ve VOP, (iv) odstoupit od Smlouvy s účinností ke dni doručení písemného odstoupení.

Banka je oprávněna podle svého uvážení přistoupit k realizaci jednoho či více opatření uvedených výše, a to současně, nebo postupně.

XVI.3 V případě, že Banka přistoupí k realizaci některého, nebo vícero Opatření, Držitele Karty o této skutečnosti informuje Vhodným způsobem, nejpozději však bez zbytečného odkladu poté, co k realizaci Opatření Banka přistoupila, pokud předání takové informace Držiteli Karty není v rozporu s právními předpisy či individuálním právním aktem závazným pro Banku. V případě, že je jednomu Držiteli vydáno více Karet či v případě, že byla vydána též Dodatková Karta, je Banka oprávněna postupovat způsobem dle odstavce XVI.2 ke všem smlouvám, na jejichž základě byly Karty vydány.

XVI.4 Držitel Karty je povinen zaplatit Bance smluvní pokutu za každé jednotlivé porušení jeho povinnosti sjednané Smlouvou, přičemž její výše a rovněž označení povinnosti, jejíž splnění je utvrzeno smluvní pokutou, je uvedeno v Ceníku.

XVI.5 Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Zánikem účinnosti Smlouvy o vydání kreditní karty pozbývají účinnosti všechny Smlouvy o vydání Dodatkové karty, které byly s Držitelem Karty uzavřeny.

XVI.6 Smlouva pozbývá účinnosti uplynutím lhůty 150 dnů od okamžiku podání Návrhu Smlouvy v případě, že do této doby Držitel neaktivoval Kartu postupem v souladu s odstavcem V.4 těchto Obchodních podmínek. Smlouva však pozbývá účinnosti podle předchozí věty tohoto odstavce nejdříve po uplynutí lhůty 6 měsíců od provedení posledního Inkasa na vrub Kartového účtu. Smlouva pozbývá účinnosti ke dni, kdy se Banka hodnověrně dozví o úmrtí Držitele.

XVI.7 Výpověď může podat Banka i Držitel bez udání důvodu. V případě Smlouvy o vydání Dodatkové kreditní karty může Smlouvu vypovědět Držitel Karty a jeho jménem i Držitel Dodatkové karty. V případě ukončení smluvního vztahu výpovědí ze strany Držitele činí výpovědní lhůta jeden měsíc a počíná běžet dnem doručení výpovědi Bance. V případě ukončení smluvního vztahu výpovědí ze strany Banky činí výpovědní lhůta 2 měsíce a počíná běžet dnem doručení výpovědi Držiteli.

XVI.8 Držitel Karty je oprávněn od Smlouvy o vydání kreditní karty odstoupit bez udání důvodu, a to ve lhůtě 14 kalendářních dnů od jejího uzavření. Projev o odstoupení od Smlouvy Držitel Karty zašle písemně na adresu Raiffeisenbank a.s., třída Kosmonautů 1082/29, 779 00 Olomouc. Výše uvedená lhůta je zachována, pokud je projev o odstoupení od Smlouvy ve v lhůtě 14 dnů Bance odeslán. V případě, že Držitel Karty uplatní právo na odstoupení od Smlouvy, je povinen do 30 dnů ode dne odeslání projevu o odstoupení uhradit jistinu a úrok, na který by Bance vznikl nárok, pokud by k odstoupení nedošlo, a to od doby čerpání úvěru až do jeho splacení. Pokud je projev o odstoupení od Smlouvy odeslán Bance po uplynutí této lhůty, smluvní vztah Banky a Držitele Karty dále trvá za dohodnutých podmínek. Odstoupí-li Držitel Karty od Smlouvy uzavřené na dálku, je Banka oprávněna požadovat po Držiteli úhradu mimo jistiny a úroku, na který Bance vznikl nárok, také úhradu dohodnutých poplatků nebo jejich poměrné části za plnění dle Smlouvy poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Pro vyloučení pochybností platí, že poplatek za expresní vydání Karty dle Ceníku je Držitel Karty povinen uhradit v plné výši, byla-li mu Karta v podobě Plastového nosiče do okamžiku odstoupení od Smlouvy již vydána.

XVI.9 Ke dni zániku účinnosti Smlouvy je Držitel Karty povinen splnit své závazky založené Smlouvou a Užíváním Karty vůči Bance, zejména je povinen uhradit Úvěrový limit vyčerpaný prostřednictvím Karty, zaplatit Bance úroky a dohodnuté poplatky, případně pak další pohledávky, které Bance během trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou za Držitelem Karty vznikly. Pohledávky Banky za Držitelem Karty, které vznikly za trvání účinnosti Smlouvy, ukončením její účinnosti nezanikají. Dojde-li k ukončení účinnosti Smlouvy, pak ustanovení Obchodních podmínek, která upravují způsob a pořadí úhrady závazků Držitele Karty, sjednané příslušenství pohledávek Banky za Držitelem Karty a zajištění těchto závazků zůstávají účinná až do doby úplného vypořádání všech pohledávek Banky za Držitelem Karty vzniklých na základě, nebo v souvislosti se Smlouvou.

XVI.10 Pokud je v případě ukončení účinnosti Smlouvy na Kartovém účtu zjištěn přeplatek, bude tento přeplatek převeden dle Pokynu Držitele Karty na účet jím uvedený.

## **XVII. Některé informace o Smlouvě, včetně informací o smlouvách o finančních službách uzavíraných na dálku**

XVII.1 V souladu s ustavením § 1843 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jsou veškeré informace, které je Banka povinna Držiteli Karty sdělit, obsaženy ve Formuláři pro standardní informace o spotřebitelském úvěru, Smlouvě a Obchodních podmínkách.

XVII.2 Držitel Karty 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. V případech, kdy je zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc Finančního arbitra České republiky, je Držitel oprávněn se

na Finančního arbitra obrátit, a to na adrese Legerova 69, 110 00 Praha 1. V souvislosti se Smlouvou je Finanční arbitř příslušný zejména k rozhodování sporů mezi Držitelem Karty a Bankou při poskytování platebních služeb a při nabízení a poskytování spotřebitelského úvěru, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu.

XVII.3 Banka jedná s Držitelem v českém jazyce, veškeré smluvní dokumenty a informační materiály jsou Držiteli poskytnuty v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak

## **XVIII. Další ustanovení**

XVIII.1 Veškeré písemnosti určené Bance se doručují na adresu třída Kosmonautů 1082/29, 779 00 Olomouc. Veškeré písemnosti Banky určené Držiteli budou zasílány na sdělenou korespondenční adresu, není-li dohodnuto jinak.

## **XIX. Přejícná ustanovení pro Smlouvy o vydání kreditní karty uzavřené před 1. 1. 2011**

XIX.1 V případech, kdy Smlouva o vydání kreditní karty uzavřené před 1. 1. 2011 neobsahuje RPSN, nebylo možné RPSN v době uzavření Smlouvy o vydání kreditní karty stanovit; v takovém případě Smlouva o vydání kreditní karty obsahuje maximální výši požadovaného Úvěrového limitu a výši plateb souvisejících s úvěrem čerpaným Kartou, jakož i podmínky, za kterých lze tyto platby měnit.

## **XX. Přejícná ustanovení pro některé doplňkové služby**

XX.1 Za součást Služeb přímého bankovníctví, a to Internetového bankovníctví, se považuje rovněž služba „Kreditní karty online“ vymezená dříve účinnými Obchodními podmínkami. Jejím prostřednictvím však mohou být Držiteli dostupné jen omezené funkcionality a služby.

XX.2 Držitel může v závislosti na obchodní nabídce Banky a rozsahu dalších sjednaných Bankovních služeb disponovat přístupem ke Službám přímého bankovníctví výhradně prostřednictvím služby „Kreditní karty online“. Dostupnost Služeb přímého bankovníctví pro jednotlivé Držitely v rozsahu dle Produktových podmínek služeb přímého bankovníctví je závislá na obchodní nabídce Banky; pokud Držitel nesjednal s Bankou Služby přímého bankovníctví výslovně v souvislosti s jinou službou Banky, informuje Banka Držitele o dostupnosti Služeb přímého bankovníctví Vhodným způsobem. Přístup ke službě „Kreditní karty online“ pak může být zcela nahrazen přístupem k dalším Službám přímého bankovníctví upraveným Produktovými podmínkami služeb přímého bankovníctví, především pak k Internetovému bankovníctví. Rovněž o takové skutečnosti informuje Banka Držitele Karty Vhodným způsobem. Informace o dostupnosti Služeb přímého bankovníctví pro Držitele Karty mohou být také uvedeny na Veřejných stránkách.

## **XXI. Závěrečná ustanovení**

XXI.1 Držitel Karty a Banka se dohodli, že práva a povinnosti ze Smlouvy uzavřené před nabytím účinnosti zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen "Občanský zákoník") se po

nabytí jeho účinnosti budou řídit Občanským zákoníkem.

XXI.2 Práva a povinnosti, které nejsou výslovně upravené těmito Obchodními podmínkami, se řídí Smlouvou, VOP, Informacemi ke lhůtám v platebním styku a Ceníkem, případně Produktovými podmínkami služeb přímého bankovníctví, jež jsou součástí Smlouvy.

XXI.3 Tyto Obchodní podmínky jsou účinné od ~~1-1-2024~~ **1. 10. 2024**. Ustanovení Obchodních podmínek v čl. XIII.3 ve znění účinném do 31. 12. 2013 je však v případě Držitelů Karty, s nimiž Banka uzavřela Smlouvu do 31. 12. 2013, nadále součástí těchto Smluv.