

Obchodní podmínky pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků – debetních platebních karet pro firemní klienty

Platné od 1. srpna 2023

[ING Bank N.V., pobočka Praha]

Preambule

Banka poskytuje Majiteli karetního účtu a osobám určeným Majitelem karetního účtu elektronické platební prostředky - Karty, které vydal Vydavatel, a to zejména v souladu s příslušnou Smlouvou o karetním účtu, Všeobecnými bankovními podmínkami a těmito Podmínkami. Právní vztahy související s poskytováním, vydáním a užíváním Karty se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Občanským zákoníkem a Zákonem o platebním styku. Veškeré pojmy v této preambuli s velkými počátečními písmeny mají význam definovaný níže.

1. Pojmy

- a) **„3D Secure“** je bezpečnostní protokol sloužící pro ověřování platebních transakcí prováděných na internetu. Držitel karty při iniciování transakce obdrží jednorázový SMS kód, který zadá do k tomu určeného dialogového okna v internetovém prohlížeči.
- b) **„Autorizační centrum platebních karet“** je subjekt poskytující služby jako koordinační centrum pro platební karty, s nímž Banka spolupracuje. Telefonní číslo a adresu Autorizačního centra Platebních karet Banka sdělí kdykoli na požádání.
- c) **„Banka“** znamená společnost ING Bank N.V., se sídlem Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam, Nizozemsko, akciová společnost zapsaná v Obchodním rejstříku Obchodní komory pro Amsterdam pod číslem spisu 33031431, která je v Nizozemí pod dohledem a regulací Holandské národní banky se sídlem Westeinde 1, 1017 ZN, Amsterdam v rámci udělené licence číslo 12000059 and the "Autoriteit Financiële Markten" se sídlem Vijzelgracht 50, 1017 HS, Amsterdam; jednající v ČR prostřednictvím ING Bank N.V., pobočka Praha, se sídlem Českomoravská 2420/15, 190 00 Praha 9, IČO: 49279866, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou A7930.
- d) **„Blokace karty, resp. Stoplistace“** je opatření znemožňující provádění platebních operací prostřednictvím Karet poskytnutých Bankou a uvedení této Karty na tzv. Stoplist.
- e) **„Ceník služeb“** znamená Přehled poplatků za bankovní služby.
- f) **„Držitel karty“** znamená fyzickou osobu, kterou určil Majitel karetního účtu, a která na základě Smlouvy o karetním účtu a Žádosti užívá elektronický platební prostředek a při vykonávání operace s platební Kartou koná jménem Majitele karetního účtu a na jeho účet.
- g) **„Důvěrné informace“** znamenají veškeré informace, které jsou předmětem bankovního tajemství podle Zákona o bankách (údaje související s existencí Majitele karetního účtu a s peněžními službami nebo bankovními obchody, včetně stavu na účtech).
- h) **„ePIN“** znamená osobní bezpečnostní prvek v podobě čtyřmístného číselného kódu, který si Držitel karty volí ke každé platební Kartě, již je držitelem, prostřednictvím bankomatu Vydavatele, a který spolu s SMS kódem zasláným na sjednané telefonní číslo slouží k Silnému ověření Držitele karty v souvislosti s iniciací Transakce.
- i) **„Karta“** znamená firemní platební (debetní) kartu s mezinárodní ochrannou známkou VISA vydanou Vydavatelem a poskytnutou Bankou Majiteli karetního účtu, resp. Držiteli karty v souvislosti s Karetním účtem, jako platební prostředek, prostřednictvím kterého se vykonávají bezhotovostní nebo hotovostní platební operace, obsahující údaje o Držiteli karty, podpisový proužek, magnetický záznam a ochranné prvky.
- j) **„Karetní účet“** znamená účet, ke kterému mohou být Bankou Majiteli karetního účtu vydány Karty.

- k) **„Majitel karetního účtu“** znamená osobu, která s bankou uzavřela Smlouvu o karetním účtu, který má u Banky zřízen Karetní účet, ke kterému mu byla nebo má být vydána Karta.
- l) **„Neoprávněná osoba“** je osoba, která nemá oprávnění nakládat s prostředky na Karetním účtu Majitele karetního účtu.
- m) **„Občanský zákoník“** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- n) **„Obnovená karta“** je Karta vydávaná automaticky po skončení platnosti Karty původní. Obnovená karta se vydává ke stejné Smlouvě o karetním účtu jako Karta původní a se stejnou dobou platnosti jako Karta původní.
- o) **„Osobní údaje“** znamenají veškeré údaje o statutárním orgánu a dalších osobách oprávněných jednat za Majitele karetního účtu a Držitelích karet, které Banka získá od Majitele karetního účtu nebo od třetí osoby v souvislosti se smluvním vztahem mezi ní a Majitelem karetního účtu, a které jsou předmětem právní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
- p) **„PIN“** je automaticky vygenerovaný personalizovaný bezpečnostní prvek, osobní tajné bezpečnostní číslo zpřístupněné pouze Držiteli karty a používané výhradně k autorizaci Transakcí provedených Kartou.
- q) **„Podmínky“** jsou tyto Obchodní podmínky pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků - debetních platebních karet pro firemní klienty ve znění jejich případných pozdějších změn a doplnění.
- r) **„Poplatky“** znamenají odměny, provize, výlohy, jakož i sankční a jiné poplatky uvedené v Přehledu poplatků za bankovní služby platném v době splatnosti takové odměny, provize, výlohy, sankčního nebo jiného poplatku.
- s) **„Pracovní den“** znamená kterýkoli den, který je pracovním dnem v České republice v souladu s příslušnými právními předpisy.
- t) **„Silné ověření“** je dvoufaktorové ověření Držitele karty dle příslušných ustanovení Zákona o platebním styku a nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2018/389 ze dne 27. listopadu 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366, pokud jde o regulační technické normy týkající se silného ověření klienta a společných a bezpečných otevřených standardů komunikace. Vydavatel nemusí provést Silné ověření v případech stanovených právními předpisy (např. pokud je Transakce na základě analýzy transakčních rizik vyhodnocena jako nízkoriziková, při platbě za jízdné nebo parkovné, při opakovaných Transakcích).
- u) **„Smlouva o karetním účtu“** anebo „Smlouva“ znamená Smlouvu uzavřenou mezi Bankou a Majitelem karetního účtu.
- v) **„SMS kód“** znamená jednorázový bezpečnostní prvek v podobě číselného kódu, který systém Vydavatele vygeneruje při každém Silném ověření Transakce a zašle Držiteli karty prostřednictvím SMS zprávy a který je Držitel karty následně povinen zadat do autorizačního okna zobrazeného Vydavatelem.
- w) **„Stoplist“** je seznam neplatných, zničených, ztracených nebo odcizených Karet vydávaných Autorizačním centrem platebních karet. Příslušná Karta je zanesena na Stoplist na žádost Banky. Karty uvedené ve Stoplistu mají být při užití zadrženy osobou či bankomatem, u nichž byly tyto Karty uplatněny. Kartou, která byla zanesena na mezinárodně platný Stoplist, již nelze nikdy znovu aktivovat.
- x) **„Transakce“** znamená jakoukoli platební instrukci provedenou prostřednictvím Karty za zboží, služby nebo jakýkoli výběr hotovosti Kartou.
- y) **„Uveřejnit“** znamená zpřístupnit daný dokument či informaci v prostorách sídla Banky nebo na oficiálních internetových stránkách Banky.
- z) **„Vydavatel“** znamená Československou obchodní banku, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO:00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46, která vydává elektronické platební prostředky jako předmět podnikání dle příslušných právních předpisů a provádí tuto činnost na území České republiky, a se kterou má Banka uzavřenou smlouvu o vydávání platebních karet.
- aa) **„Všeobecné bankovní podmínky“** znamená Všeobecné bankovní podmínky ING Bank N.V., pobočka Praha.
- bb) **„Výpis“** znamená výpis potvrzující pohyby a zůstatek na Karetním účtu.
- cc) **„Zákaznický servis platebních karet“** je příslušné Bankou stanovené oddělení Banky, jehož pracovníci jsou oprávněni telefonicky vyřizovat žádosti Majitelů karetních účtů, Držitelů karty či jiných oprávněných osob, týkající se Karet, v souladu s těmito Podmínkami.
- dd) **„Zákon o platebním styku“** je zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- ee) **„Zákon o bankách“** je zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.
- ff) **„Zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti“** je zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.
- gg) **„Žádost“** znamená žádost Majitele karetního účtu o vydání Karty a v ní určení Držitele/Držitelů karty a limitů pro užívání Karty.

2. Karty

- a) Banka poskytuje Majitelům karetního účtu Karty, které byly vydány Vydavatelem a umožňují Držitelům karty zejména provádění bezhotovostních platebních instrukcí sloužících k platbám za zboží a služby u třetích osob, výběr hotovosti v bankomatech a výběr hotovosti u peněžních ústavů, jež Karty přijímají.
- b) Poskytnutím Karty se Majitel karetního účtu, ani Držitel karty nestávají jejími vlastníky; poskytnutím Karty pouze přechází na Držitele karty právo Kartu používat zejména v souladu se Smlouvou o karetním účtu a těmito Podmínkami. Na vydání Karty ani na uzavření Smlouvy o karetním účtu či jiného smluvního vztahu s Bankou není právní nárok.
- c) Karty jsou vydávány zásadně na jméno Držitele karty, jsou nepřenositelné a Držitel karty není v žádném případě oprávněn svolit k užívání Karty jinou osobou. Banka je oprávněna vyžádat si další informace o Majiteli karetního účtu, resp. Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů.
- d) Banka může požadavek Majitele karetního účtu o vydání Karty zamítnout. V těchto případech vždy Banka písemně nebo telefonicky informuje Majitele karetního účtu, důvody zamítnutí však nesděljuje.
- e) Banka je oprávněna podmínky provádění různých typů platebních instrukcí s Kartou upravit či omezit, a to zejména v souladu s pravidly kartového schématu VISA. Karty mohou umožňovat provádět zmíněné platební instrukce v tuzemsku nebo v zahraničí. Prostřednictvím Karty může Držitel karty disponovat volnými prostředky na příslušném Karetním účtu.
- f) O poskytnutí Karty ke Karetnímu účtu žádá vždy Majitel karetního účtu. Příslušnému Držiteli karty lze k jednomu Karetnímu účtu poskytnout vždy pouze jednu Kartu jednoho druhu. Banka rozhoduje o poskytnutí Karty či Karet zcela dle vlastního uvážení. Banka také může dle vlastního uvážení rozhodnout o ukončení vydávání určitého druhu Karty, změně funkčnosti Karty či o přechodu z určitého druhu Karty na jiný. O takovéto skutečnosti bude Banka Majitele karetního účtu, případně Držitele karty informovat.
- g) Majitel karetního účtu souhlasí s tím, že příslušný Držitel karty bude nakládat s prostředky na jeho Karetním účtu prostřednictvím Karty, která bude Držiteli karty Bankou poskytnuta, a stvrzuje tento souhlas svým podpisem na Žádosti.
- h) Ode dne podpisu Smlouvy o karetním účtu je Banka oprávněna účtovat Poplatky za vedení a užívání Karty dle platného Ceníku služeb. Poplatky za Karty budou Bankou účtovány bez ohledu na to, zda se Karta aktuálně nachází ve stavu dočasněho pozastavení její platnosti či jiného dočasněho omezení, pro které ji nelze řádně používat, či bez ohledu na to, zda již tato Karta byla použita či nikoliv. Pokud po podání Žádosti nedojde z důvodů na straně Majitele karetního účtu k uzavření Smlouvy o karetním účtu, Majitel karetního účtu se zavazuje uhradit Bance veškeré náklady spojené s přípravou nebo poskytnutím Karty/Karet.
- i) Majitel karetního účtu se s Bankou dohodl, že Majitel karetního účtu, případně Držitel karty, odpovídá v souladu s těmito Podmínkami v plném rozsahu za škodu vzniklou jakýmkoli zneužitím Karty, např. Neoprávněnou osobou. Banka nezkoumá oprávněnost Transakce a/nebo pokynů učiněných prostřednictvím Karty. Držitel karty dále odpovídá za to, že Karta nebude použita jako platební prostředek, pokud by realizace takovéto Transakce byla v rozporu s jakýmkoli právními předpisy ČR, EU nebo ustanoveními mezinárodních smluv, jimiž je Česká republika vázána nebo se sjednanými podmínkami pro použití Karty.
- j) Banka může kdykoliv pozastavit nebo zrušit jednotlivá oprávnění k provádění Transakcí prostřednictvím Karty. Banka je oprávněna rovněž na základě svého uvážení vyloučit některé druhy Transakcí prováděných Kartou a toto rozhodnutí sdělit obchodníkům, jiným bankám nebo jinak zveřejnit. Banka takové své rozhodnutí na základě svého uvážení uveřejní.
- k) Veškeré Transakce uskutečněné prostřednictvím Karty budou zúčtovány na vrub Karetního účtu, ke kterému byla příslušná Karta vydána, a to nejpozději následující Pracovní den po dni obdržení příslušných informací o Transakci.
- l) Na Kartě je uvedeno číslo Karty, jméno Držitele karty a případně i Majitele karetního účtu. Karta je zabezpečena některými z následujících ochranných prvků (hologram, podpisový proužek s podpisem Držitele karty). Karta je opatřena identifikačními údaji umožňujícími vizuální, mechanickou a elektronickou identifikaci Banky, Držitele karty a případně i Majitele karetního účtu.
- m) Karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce včetně (dále jen „**Expirace Karty**“), pokud se Banka nerozhodne platnost Karty z důvodů uvedených níže předčasně ukončit. Banka poskytne Držiteli karty automaticky Obnovenou kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní Karty, pokud se Banka nerozhodne platnost Karty neprodloužit. Pokud Banka platnost Karty neprodlouží a nedojde tedy k automatickému vydání Obnovené karty, zanikají ke dni Expirace Karty i doplňkové služby sjednané k původní Kartě. K Obnověným kartám se obvykle již nevydává PIN. Držitel karty může Banku rovněž požádat o předčasnou obnovu Karty. Standardní délku platnosti jednotlivých typů Karet určuje Vydavatel. V případě požadavku odmítnutí automatického vydání nové Karty a souvisejících doplňkových služeb, je povinen Majitel karetního účtu tuto skutečnost písemně oznámit Bance, a o nejpozději 7 kalendářních týdnů před skončením platnosti původní Karty.
- n) Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu nese veškerá rizika spojená se zneužitím neplatné Karty, zejména pak v případě, že se nepodaří Kartu po skončení její platnosti od Držitele karty získat zpět.

- o) V případě poškození, zničení či nefunkčnosti Karty je Držitel karty, případně Majitel karetního účtu povinen neprodleně vrátit Kartu Bance. Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu odpovídají za veškerá rizika spojená s poškozením, zničením či nefunkčností Karty.

3. PIN/ePIN

- a. PIN vztahující se k vydávané Kartě obdrží Držitel karty osobně v Bance nebo poštou doporučeně do vlastních rukou.
- b. Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN. V případě jakéhokoli poškození si Držitel karty vyžádá od instituce, která zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené zásilky. V tomto případě Banka uvědomí Vydavatele a ten jejím prostřednictvím vydá Držiteli Karty zdarma jiný PIN a jinou Kartu. Nepředložil-li Držitel karty potvrzení o doručení poškozené zásilky, účtuje si Vydavatel prostřednictvím Banky za vydání nové Karty poplatek podle platného Ceníku služeb.
- c. PIN není sdělován jiné osobě než Držiteli karty. Držitel karty je povinen zabránit jeho prozrazení. Je zakázáno poznamenávat si PIN, rovněž tak ePIN, ve snadno rozpoznatelné podobě na Kartu nebo jiný předmět, zejména který Držitel karty uchovává nebo nosí společně s Kartou, včetně mobilního telefonu, počítače nebo obdobného zařízení, nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Držitel karty je povinen zamezit prozrazení PIN/ePIN i při jeho zadávání, např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Porušení tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel karetního účtu nese v plném rozsahu veškeré ztráty vzniklé z případných, Držitelem karty neautorizovaných, platebních Transakcí, a to až do okamžiku jejich oznámení Bance. Majitel karetního účtu je povinen uhradit částky všech Transakcí, při kterých byl použit PIN/ePIN a všechny škody způsobené Bance prozrazením PIN/ePIN.
- d. V případě, že Držitel karty zapomene PIN, lze na jeho žádost odsouhlasenou Majitelem karetního účtu, podanou v sídle Banky platný PIN opakovaně vystavit.
- e. Systém v zásadě umožňuje, ale negarantuje, možnost změnit PIN dle vlastního návrhu, pokud Držitel karty není spokojen s přiděleným, automaticky vygenerovaným, PIN. Změnu PIN lze provést pouze prostřednictvím bankomatu Vydavatele v České republice. Změnu PIN nesmí Držitel karty provést 6 týdnů před datem Expirace Karty. Pokud Držitel karty požádá o výměnu Karty (např. z důvodu změny svého jména) nesmí od okamžiku předání žádosti o výměnu Karty provést změnu PIN Karty, která má být vyměněna. Změnu PIN je možné provést až pro novou Kartu. PIN, který je jednoduše zjištělný anebo odvoditelný (např. část čísla Karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození Držitele karty) Banka Držiteli karty nedoporučuje.
- f. ePIN si Držitel karty nastaví v bankomatu Vydavatele. Držitel karty si může ePIN kdykoliv obnovit (v případě, že ho zapomene) anebo změnit v bankomatu Vydavatele. Taktéž ePIN, který je jednoduše zjištělný anebo odvoditelný (např. část čísla Karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození Držitele karty) Banka Držiteli karty nedoporučuje.
- g. Je-li při Transakci Kartou, včetně Transakce na internetu vyžadující Silné ověření, ve třech po sobě jdoucích pokusech zadán nesprávný PIN/ ePIN anebo SMS kód, je Kartě z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně omezena platnost pro Transakce, u kterých je ověřován PIN/ePIN/SMS kód (zejm. v bankomatech a u obchodníků). Plná funkčnost Karty se obnoví automaticky následující kalendářním den (nejpozději počátkem druhého kalendářního dne). U Karet s čipem PIN nelze odblokovat, pokud nedojde k přímému (on-line) spojení čipové Karty se systémy Vydavatele.

4. Doručení Karty

- a. Kartu obdrží Držitel karty osobně v Bance nebo poštou doporučeně do vlastních rukou. Jiné osobě, než je Držitel karty, nelze zásilku s Kartou předat, jelikož se jedná o důvěrnou informaci. V případě zaslání Karty poštovní či jinou kurýrní zásilkou přechází nebezpečí škody na Držitele karty okamžikem předání této zásilky ze strany Banky k přepravě. Držitel karty je povinen při přebírání zásilky na místě zkontrolovat její neporušenost. V případě, že zásilka jeví známky porušení, vyžádá si Držitel karty od doručovatele ihned potvrzení o doručení poškozené zásilky a bezodkladně tuto skutečnost oznámí Bance. Majitel karetního účtu je povinen zajistit, aby si Držitel karty převzal svoji Kartu bez zbytečného odkladu. Majitel karetního účtu je povinen zajistit, aby Držitel karty svou Kartu podepsal na zadní straně v místě podpisového proužku vhodným psacím prostředkem (nikoli obyčejnou tužkou) okamžitě po převzetí příslušné Karty.
- b. Tento podpis je jediným podpisovým vzorem při provádění operací s Kartou či případných písemných reklamacích Transakcí provedených Kartou a činěných Držitelem karty. V případě, že Držitel karty Kartu svým podpisem neopatří, pak Majitel karetního účtu, případně Držitel karty, odpovídá za všechny neoprávněné Transakce spojené s jejím případným zneužitím vzniklým z důvodu nepodepsání Karty a za jakoukoli škodu, která by takto mohla Bance v této souvislosti vzniknout. Za používání Karty Držitelem karty odpovídá Majitel karetního účtu, jako by Kartu používal sám.
- c. Převzetím Karty vzniká Držiteli karty právo na její používání po dobu platnosti vyznačené na Kartě.

- d. Držitel karty je povinen ukládat Kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné Neoprávněným a třetím osobám, a které je zabezpečeno před zásahem těchto osob. Držitel karty je povinen po každém použití Karty, minimálně však 1x denně, kontrolovat držení Karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení Karty. Držitel karty je povinen po každém použití Karty zkontrolovat, že má Kartu ve svém držení.
- e. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití Karty, je Držitel karty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit Bance. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel karetního účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití Karty) Bance. Má-li Držitel karty v úmyslu provádět Transakce u internetových obchodníků, ostatní Transakce bez přítomnosti Karty nebo prostřednictvím aplikace, či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o Kartě, a to zejména prostřednictvím počítače či mobilního zařízení, jako například chytrý telefon nebo tablet (dále jen „Zařízení“), má Držitel karty povinnost Kartu používat pouze prostřednictvím Zařízení, která jsou řádně zabezpečena proti zneužití Důvěrných informací, Osobních údajů či jakýchkoliv jiných důvěrných údajů. Držitel karty nesmí používat Kartu zejména prostřednictvím Zařízení v internetových kavárnách a jiných veřejně přístupných provozovnách, ani prostřednictvím Zařízení, u kterých nemá dostatečnou míru jistoty, že jsou zabezpečena proti zneužití Důvěrných informací, Osobních údajů či jakýchkoliv jiných důvěrných údajů. V případě jakéhokoli podezření na porušení bezpečnosti Zařízení je Držitel karty, či Majitel karetního účtu povinen oznámit tuto skutečnost Bance.
- f. Majitel karetního účtu nese odpovědnost za všechny Transakce provedené Kartami vydanými k jeho Karetnímu účtu a je povinen uhradit Bance případné škody způsobené nesprávným použitím Karty.

5. Používání Karty

- a. Vydavatel zasílá vybrané druhy Karet Bance v neaktivním stavu. Neaktivní Kartu je Držitel karty povinen aktivovat některým z následujících způsobů:
 - prostřednictvím Transakce s použitím PIN na terminálu podporujícím bezkontaktní technologii (dále jen „POS“), nebo
 - prostřednictvím Transakce s použitím PIN v bankomatu.
 - o případné změny v nastavení Karty a sjednání dalších služeb ke Kartě může Majitel karetního účtu, popř. Držitel karty požádat prostřednictvím Banky až po její aktivaci.Banka neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout Majiteli karetního účtu či Držiteli karty aktivací Karty, kterou nemá Držitel karty fyzicky v držení. Banka doporučuje Majiteli karetního účtu a Držiteli karty, aby se na webových stránkách www.csob.cz/karty seznámili s obsahem brožury, která obsahuje podrobné informace o funkcích, bezpečnosti, nastavení a ovládání Karty.
- b. Kartu lze podle jejího druhu použít k bezhotovostnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „obchodník“ nebo „obchodní zařízení“) realizovanému prostřednictvím elektronických pokladních terminálů, včetně terminálů POS, mechanických snímačů nebo dohodnutých postupů pro platby u internetových obchodníků, k hotovostnímu výběru v síti bankomatů, včetně bankomatů podporujících bezkontaktní technologii, případně k dalším Transakcím realizovaným v síti bankomatů Vydavatele, a dále k výplatě hotovosti na přepážkách směnárén jiných bank, k výplatě hotovosti přímo na pokladnách vybraných obchodníků tzv. CashBack (dále jen „CashBack“), pokud využití této služby či provedení takové transakce umožňuje Smlouva. Vybrané typy Karet, v případě, že jejich vydávání umožňuje Smlouva o karetním účtu, lze využít k bezhotovostním Transakcím v obchodních zařízeních bez zadání PIN přiložením Karty k platebnímu terminálu podporujícímu bezkontaktní platby specifikací VISA PayWave. Bezkontaktní platba může být kdykoliv platebním terminálem odmítnuta a místo ní vyžádána běžná platba Kartou se zadáním PIN.
- c. Místa, kde lze Kartu použít, jsou označena logem příslušného kartového schématu (Visa, Verified by Visa). Banka si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů Transakcí (především Transakcí bez fyzické přítomnosti Karty - např. písemné poštovní, telefonické, internetové Transakce), a to i v závislosti na typu Karty. Banka je oprávněna povolit pouze zabezpečené internetové Transakce.
- d. Službu CashBack poskytují pouze obchodní zařízení, která nesou označení služby „CashBack“. Podmínkou pro uskutečnění služby CashBack je její souběžné provedení s nákupem zboží nebo služeb u daného obchodníka v minimální stanovené výši Vydavatelem. Součet nákupu a služby CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit Karty. Výše vybrané hotovosti je stanovena rozmezím daným Vydavatelem. Obchodník je oprávněn službu typu CashBack odmítnout, a to i bez udání důvodu. Banka v žádném případě neodpovídá za nedostupnost či odmítnutí služby CashBack příslušným obchodníkem ani negarantuje poskytnutí služby CashBack, a to jak na území České republiky, tak i v zahraničí.

- e. Držitel karty je dále povinen zabránit prozrazení údajů o Kartě třetí osobě, s výjimkou sdělení údajů o Kartě obchodníkovi za účelem iniciace platby na internetu / MO/TO transakce (pokud jsou povoleny). K prozrazení citlivých údajů o Kartě může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejména internetové Transakce (tj. Transakce bez fyzické přítomnosti Karty). Tuto svoji povinnost Držitel karty, v případě plateb bez fyzické přítomnosti Karty, splní pouze za předpokladu použití Karty u zabezpečeného obchodníka pomocí protokolu 3D Secure, který je prezentovaný pod obchodní značkou „Verified by VISA“. Nesplnění této povinnosti, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel karetního účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody způsobené tímto nesplněním, a to až do okamžiku oznámení předemtných skutečností (zneužití nebo neautorizovaného použití Karty) Bance.
- f. V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití Karty nebo platebního terminálu či bankomatu ze strany Držitele karty (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržování peněz, nainstalování skimovacího - skenovacího zařízení na bankomatu apod.) nebo pohyb podezřelých osob v blízkosti bankomatu, jejich snahu o zasahování do prováděné platební transakce a jiné je povinností Držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně Banku a zároveň Policii České republiky.
- g. Karta nesmí být použita k Transakcím, které by byly v rozporu s jakýmkoli právním předpisem platným v místě provedení transakce. Za porušení této povinnosti nese plnou odpovědnost Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu, a to včetně odpovědnosti za případné škody a sankce
- h. Mezi Bankou a Majitelem karetního účtu / Držitelem karty jsou dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty s provedením platební transakce, resp. řady platebních Transakcí, pouze níže uvedené způsoby, a to při:
- transakcích na bankomatu vložení Karty do bankomatu a zadáním PIN,
 - bezhotovostních a hotovostních (CashBack) transakcích v obchodních zařízeních předložením Karty a zadáním PIN, vlastnoručním podpisem Držitele karty, případně kombinace obou metod, dle typu platební karty,
 - bezkontaktních transakcích přiložením Karty k platebnímu terminálu (pokud je vydávání těchto Karet umožněno Smlouvou o karetním účtu) bez zadání PIN nebo se zadáním PIN,
 - zabezpečených platebních transakcích na internetu zadání čísla Karty, její platnosti a ochranného trojčíslí Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC) a následným ověřením pomocí SMS kódu a ePIN; Zadání SMS kódu spolu s potvrzením Transakce prostřednictvím ePIN nemusí Vydavatel vyžadovat (a Transakci tak může provést bez Silného ověření Držitele karty) v případě, že obchodník nepodporuje zabezpečení 3D Secure nebo v případě výjimek dle RTS (např. v případě využití analýzy transakčních rizik - „ATR“);
 - transakcích prováděných prostřednictvím aplikace či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o Kartě zadáním potvrzovacího kódu dle podmínek dané aplikace.
- i. Transakci, která byla autorizovaná Držitelem karty (např. zadáním PIN aj.), nelze odvolat. Odvolat nelze ani již zaúčtovanou transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může Držitel karty u Banky podat reklamaci.
- j. Při použití Karty v bankomatu je vždy vyžadováno zadání PIN. Při bezhotovostním placení při předložení Karty je požadován podpis účtenky shodný s podpisem na podpisovém proužku Karty, popř. rovněž zadání PIN. U Karet s čipem je zpravidla požadováno zadání PIN a podpis účtenky není pak požadován.
- k. Při použití Karty v obchodních zařízeních jsou tato oprávněna ověřit (autorizovat) Transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas Banky nebo jí pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodního zařízení je v zájmu ochrany Držitele karty oprávněn požadovat prokázání totožnosti Držitele karty. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn na základě výsledku autorizace Kartou zadržet. V takovém případě je povinen Kartou před zraky Držitele karty znehodnotit a vydat Držiteli karty potvrzení o zadržení a znehodnocení Karty.
- l. Držitel karty je oprávněn provádět Kartou transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně do výše disponibilního zůstatku na Karetním účtu. Limit omezuje jak maximální částku čerpání Kartou ve stanoveném období, tak i počet transakcí v tomto období. Změna limitu Karty je podmíněna písemným souhlasem Majitele karetního účtu. Držitel karty je povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky Transakcí provedené prostřednictvím Karty a zabránit přečerpání disponibilního zůstatku Karetního účtu. Transakce jsou účtovány s časovou prodlevou (viz bod 9 a) těchto Podmínek). Majitel karetního účtu však nese odpovědnost za všechny transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit škody, způsobené Bance nesprávným použitím Karty, resp. za případné přečerpání disponibilního zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné Smlouvy o karetním účtu a Žádosti.
- m. Banka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat Kartou nebo dočasně či trvale omezit její platnost (například v případě porušení smluvních podmínek, exekuce, podání insolvenčního návrhu, debetu na účtu či z důvodu bezpečnosti platebního prostředku anebo při podezření na neautorizované transakce nebo podvodné použití platebního prostředku apod.). V rámci bezpečnosti a ochrany Majitele karetního účtu při podezření na zneužití Karty je Banka rovněž oprávněna

Kartě dočasně nebo trvale omezit platnost. V důsledku trvalého omezení platnosti Karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení. Banka o takových opatřeních Držitele karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informuje.

- n. Držitel karty je povinen chránit Kartu před mechanickým poškozením a před působením jakéhokoli vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu v magnetickém proužku nebo čipu na platební Kartě.
- o. V případě zadržení Karty bankomatem jiné tuzemské banky je Držitel karty povinen bezprostředně kontaktovat příslušnou banku nebo poštu, která bankomat obsluhuje, se žádostí o vrácení zadržené Karty nebo prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na některých bankomatech informovat obsluhující banku zadržení Karty. Jde-li o bankomat Vydavatele, který je umístěn mimo prostory Vydavatele, držitel Karty může požádat o přeposlání zadržené Karty na zvolenou pobočku Vydavatele prostřednictvím telefonického čísla uvedeného na bankomatu. V případě zadržení Karty na bankomatu Vydavatele umístěného v prostorách pobočky Vydavatele, požádá Držitel karty o její vrácení přímo pobočku Vydavatele. Po uplynutí 3 Pracovních dnů od zadržení nebude Karta v žádném případě Držiteli karty vrácena. Držitel karty má povinnost požádat ihned o omezení platnosti Karty zadržené bankomatem.
- p. Karta musí být na vyžádání nebo při ukončení její platnosti vrácena Bance v jejím sídle. Pokud není Karta vrácena je Banka oprávněna omezit platnost Karty, a to na náklady Majitele karetního účtu. Držitel karty při převzetí nové automaticky Obnovené karty není povinen vracet původní Kartu, je však povinen nevrácenou Kartu znehodnotit přestřížením přes magnetický proužek a čip a zabránit tak případnému zneužití.
- q. V případě přečerpání peněžních prostředků na Karetním účtu je nepovolený debetní zůstatek úročen debetní úrokovou sazbou. Není-li částka nepovoleného debetu uhrazena do 10 dnů od vzniku debetu, je touto částkou Banka oprávněna zatížit i jiný účet Majitele karetního účtu, který vede. Dále je oprávněna na náklady Majitele karetního účtu trvale omezit platnost platebních Karet, vydaných k jeho Karetnímu účtu a požadovat jejich vrácení Bance.
- r. Držitel karty může na internetu uložit prostřednictvím platební brány údaje o Kartě ve svém držení, pro zjednodušení následného placení zboží/služeb či provedení řady platebních Transakcí.
- s. Majitel karetního účtu bere na vědomí a zavazuje se informovat Držitele karty, že pokud tento uložil údaje o své Kartě u obchodníka (k provedení řady platebních transakcí), mohou být tyto údaje v případě vydání Obnovené karty nebo vydání náhradní Karty automaticky aktualizovány; aktualizace nemá vliv na platnost původně daného platebního příkazu a souhlasu s provedením řady platebních transakcí. Majitel karetního účtu rovněž bere na vědomí a zavazuje se informovat Držitele karty, že způsob použití uložených údajů o Kartě závisí na dohodě mezi Držitelem karty a obchodníkem. Banka doporučuje ukládat údaje o Kartě pouze u důvěryhodných obchodníků a věnovat náležitou pozornost podmínkám jejich použití, které by Držiteli karty měly být ze strany obchodníka předem zpřístupněny.

6. Blokování částky Transakce

Po dobu, která uplyne mezi schválením autorizační žádosti o povolení karetní Transakce Bankou a zaúčtováním Transakce je Banka oprávněna zablokovat příslušnou částku Transakce na Karetním účtu. Banka nezkoumá oprávněnost pokynů účinných prostřednictvím Karty. V čase do zaúčtování Transakce nemá Banka možnost přezkoumat důvod takto vzniklé blokace. Nedojde-li Bance v čase určeném zvyklostmi a pravidly příslušného kartového schématu k předání podkladů pro zaúčtování Transakce, je Banka povinna po uplynutí této doby příslušnou blokaci zrušit. Banka má právo minimálně po dobu jednoho měsíce a maximálně po dobu tří měsíců po skončení platnosti platební Karty ponechat blokaci prostředků na příslušném Karetním účtu, ke kterému byly platební Karty vydány.

7. Limity pro používání Karty

Majitel karetního účtu si může stanovit týdenní limity pro Držitele karet na základě individuální dohody s Bankou. Navrhovanou vyšší denního a týdenního limitu pro Držitele karty uvádí Držitel karty v žádosti o vydání Karty.

8. Změny údajů o Držiteli karty

- a. Majitel karetního účtu je povinen hlásit Bance veškeré změny údajů, které se týkají Karet vydaných k jeho Karetnímu účtu a Držitelů těchto Karet, poskytnutých Bance v souvislosti s vydáním uvedených Karet (zejména změny adresy a telefonického spojení). V případě změny jména, příjmení nebo rodného čísla Držitele karty je Majitel karetního účtu povinen Banku informovat o těchto změnách a požádat o výměnu Karty. Majitel karetního účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.

- b. Držitel karty je oprávněn Banku písemně požádat o změny údajů k již vydané Kartě. Změny limitu Karty, pojištění, doplňkových služeb a požadavek na opakované vydání PIN jsou ale podmíněny písemným souhlasem Majitele karetního účtu.

9. Zúčtování Transakcí, výpisy a reklamace

- a. O zúčtování transakcí je informován Majitel karetního účtu ve Výpise. Transakce jsou účtovány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla platební Karty, místa, data transakce, částky a měny transakce s tím, že k zúčtování transakcí provedených Kartou dochází v souladu s pravidly kartových schémat s časovou prodlevou od data provedení transakce. Veškeré transakce zúčtuje Vydavatel nejpozději do konce následujícího Pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jejich provedení od zpracovatele transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou Vydavatele, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby Vydavatele. V případě pochybností o provedené platbě je Vydavatel oprávněn zaúčtovat platbu do 45 kalendářních dnů po obdržení zprávy o jejím provedení. Banka a Vydavatel uschovává, ve smyslu Zákona o bankách po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb. Majitel karetního účtu a Držitel karty je povinen pravidelně průběžně kontrolovat správnost účtování transakcí Kartou, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
- b. Majitel karetního účtu bere na vědomí způsob zúčtování transakcí provedených Kartami včetně transakcí provedených v zahraničí. Zaúčtování transakcí probíhá v Pracovních dnech na základě dat obdržených od příslušných kartových schémat nebo dat obdržených z obchodních zařízení Vydavatele. Při zúčtování transakcí provedených Kartami v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení zaúčtování transakce a dnem zúčtování transakce. Kurzový rozdíl může v případě platby Kartou v zahraničí vzniknout také na základě přepočtu platby do zúčtovací měny kartového schématu a následně do měny Karetního účtu. Při zúčtování transakce v CZK provedené Kartou k devizovému účtu se používají kurzy Vydavatele deviza nákup, a to, je-li měna transakce uvedena v kurzovním lístku Vydavatele. Pro přepočet se použije kurz platný v předchozí Pracovní den před dnem zaúčtování na účet ING. Pokud není měna transakce uvedena v kurzovním lístku Vydavatele, pak použije Banka výše uvedený přepočet na částku, kterou Držitel karty obdrží od kartového schématu. Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu, získá historii kurzovního lístku Vydavatele na internetové stránce www.csob.cz. Pokud při provedení transakce v zahraničí zvolí Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu, možnost zúčtování v CZK, pak je přepočet proveden přímo obchodním místem za použití jeho kurzu (kurz a přepočtená částka do CZK jsou uvedeny na stvrzence). Případný kurzový rozdíl oproti kurzu Vydavatele nelze reklamovat. V některých případech může Držitel karty zvolit možnost zaúčtování v další měně odlišné od měny transakce/obchodníka, pak přepočet do další měny provádí obchodník svým kurzem.
- c. Držitel karty, případně Majitel karetního účtu má v případě, kdy zjistí nesrovnalosti v zúčtování transakce kartou, právo podat reklamaci. Reklamaci je povinen Držitel karty, případně Majitel karetního účtu, podat nejpozději do 2 měsíců ode dne zúčtování této transakce. Pozdější reklamace není Banka povinna uznat. Reklamace musí být podána v sídle Banky, a to písemně na formuláři k tomu určeném. Majitel karetního účtu, resp. Držitel karty, je povinen předložit veškerou dostupnou dokumentaci vztahující se ke sporné transakci (zejména kopii výpisu z Karetního účtu, kopii účtenek, případný doklad o stornu transakce), originál, či pracovníkem obchodníka ověřenou kopii potvrzení o provedené transakci, které obdržel Držitel karty u obchodníka po ukončení operace, vyjádření Držitele karty atd. Banka do 30 dnů po obdržení reklamace, ve zvlášť složitých případech zpravidla do 180 dnů, informuje Držitele karty nebo Majitele karetního účtu o vyřízení reklamace.
- d. Banka je oprávněna vyzvat Držitele karty nebo Majitele karetního účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované Transakci. V případě, že dokumentace nebude řádně v dohodnutém termínu do Banky doručena, je Banka oprávněna reklamační řízení zastavit a celý případ zamítnout. Držitel karty nebo Majitel karetního účtu je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení. Pokud budou příslušným obchodníkem finanční prostředky z reklamované Transakce vráceny zpět Majiteli karetního účtu nebo Držitel karty, je povinen o této skutečnosti Banku neprodleně informovat.
- e. Při vyřizování reklamace Transakce bude Banka posuzovat, zda Držitel karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda dodržel termíny pro hlášení reklamace, povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Podmínek (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty). V případě, že Banka v průběhu reklamačního řízení zjistí, že reklamace je neoprávněná, reklamaci zamítne. Banka bude vždy informovat Držitele karty nebo Majitele karetního účtu o výsledku reklamačního řízení.
- f. Neautorizovanou Transakci je povinen Držitel karty oznámit Bance bez zbytečného odkladu, v případě podezření na zneužití nejdéle do dvou měsíců, v odůvodněných případech 13 měsíců ode dne zúčtování této Transakce. Oznámení provádí v sídle Banky, a to písemně na formuláři k tomu určeném.

- g. Jestliže Banka při posuzování údajně neautorizované Transakce zjistí, že byla autorizována, reklamaci zamítne. Proběhne-li Transakce Kartou za použití neoprávněně získaného PIN, považuje se tato Transakce za neautorizovanou.
- h. Majitel karetního účtu nese v případě neautorizovaných Transakcí ztrátu za podmínek stanovených v Zákoně o platebním styku.
- i. Pro přepočítání ztráty (spoluúčasti) Majitele karetního účtu z neautorizované Transakce použije Banka kurz vyhlášený Českou národní bankou k příslušnému datu.
- j. Držitel karty, případně Majitel karetního účtu, může reklamovat autorizovanou Transakci nejvýše do 8 týdnů od jejího vzniku, a to pouze za podmínky, že v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka nebo tato částka převyšuje částku, kterou by Držitel karty mohl rozumně očekávat (týká se např. plateb v autopůjčovnách, hotelích aj.). V ostatních případech autorizovaných Transakcí (např. nevydání hotovosti bankomatem aj.) musí být reklamáce podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data odepsání peněžních prostředků z účtu Majitele karetního účtu.
- k. Povinností Držitele karty je v případě reklamace sporné Transakce s podezřením na zneužití Karty (např. padělek, internet, bankomat) vždy předmětnou Kartou, ke které se sporná Transakce vztahuje, trvale blokovat a poté ji odevzdat Bance. V případě jejího neodevzdání bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo. To neplatí v případě Bance řádně ohlášené ztráty nebo odcizení příslušné Karty.
- l. Pokud by vzhledem k okolnostem a složitosti případu bylo zřejmé, že lhůta pro posouzení reklamace sjednaná podle obecně přijímaných pravidel příslušného kartového schématu může být překročena, Banka vrátí Majiteli karetního účtu částku ve výši Transakce sníženou o částku ve výši ztráty, kterou ze zákona nese Majitel karetního účtu, v takovém případě Banka může do řádného ukončení reklamačního řízení tuto částku na jeho účtu blokovat. Po ukončení reklamačního řízení Banka v případě oprávněné reklamace částku uvolní nebo v případě neoprávněné reklamace částku z účtu odepíše.
- m. Vydavatel ani Banka neodpovídají za vady zboží nebo služeb zaplacených Držitelem karty prostřednictvím Karty. Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu, tyto reklamace a stížnosti uplatňuje na příslušném prodejním místě, kde nákupy uskutečnil. Za neodůvodněnou reklamaci účtuje Banka Majiteli karetního účtu poplatek podle Ceníku služeb.

10. Ztráta / odcizení / zneužití Karty

- a. Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu, je povinen informovat Banku o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební Karty, a to ihned po zjištění uvedených skutečností. Pokud je hlášeno zneužití čísla Karty, Držitel karty je povinen Kartou neprodleně odevzdat Bance. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení nebo zneužití Karty) podává Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu telefonicky, a to buď na čísle Banky, které bylo Držiteli karty oznámeno při předání Karty nebo na čísle Vydavatele Karty **+420 495 800 111**. Hlášení ztráty nebo odcizení Karty je oprávněna podat i třetí osoba (dále jen „**Hlásící osoba**“). Jedná-li se o podezření na zneužití Karty, je Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu povinen uvedené skutečnosti hlásit i příslušnému oddělení policie ČR.
- b. Hlásící osoba (Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu, nálezece, jiná osoba) informuje Banku nebo Vydavatele o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení Karty a nezná-li číslo Karty, uvede další údaje, na jejichž základě je možné Držitele karty a Kartou identifikovat (např. číslo účtu, rodné číslo, aj.). Banka a Vydavatel jsou oprávněni telefonické hlášení nahrávat.
- c. Banka a Vydavatel mohou v souladu se Zákonem o bankách tyto informace sdělit státnímu zástupci a policejním nebo jiným příslušným orgánům. Neprodleně po oznámení některé z výše uvedených skutečností, provede Banka z bezpečnostních důvodů vždy trvalé omezení platnosti Karty. Banka nenesे odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli karetního účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalého omezení platnosti Karty.
- d. Trvalé omezení doby platnosti Karty nelze zrušit. Pokud Držitel karty získá Kartou zpět poté, co byla nahlášena ztráta, krádež, prozrazení PIN/ePIN nebo zneužití Karty, musí být Karta předložena Bance a následně bez dalšího použití znehodnocena příslušným zaměstnancem Banky.
- e. Odpovědnost Majitele karetního účtu za Transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou Kartou končí ihned po telefonickém oznámení podle výše uvedených ustanovení Podmínek (prostřednictvím telefonního čísla Banky nebo Vydavatele). Banka však v žádném případě nenesе odpovědnost za případné škody vzniklé při Transakcích Kartami, při kterých byl použit PIN/ePIN nebo při kterých Držitel karty jednal podvodně.
- f. Pokud Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu, získá Kartou zpět poté, co byla Bance nebo Vydavatelé nahlášena jako ztracená nebo odcizená, Karta nesmí být dále používána a musí být vrácena zpět Bance.
- g. V případě reklamace je pro výpočet ztráty Majitele karetního účtu z neautorizované Transakce (spoluúčasti) rozhodné datum hlášení ztráty/krádeže Karty.
- h. Držitel karty může požádat Banku o písemné potvrzení, že ztráta/krádež/zneužití jeho platební karty byly Bance nahlášeny, může tak učinit max. do 18 měsíců po nahlášení podle bodu 10., písm. a) těchto Podmínek.

11. Omezení platnosti Karty na základě písemné žádosti Držitele karty, Majitele karetního účtu z důvodů jiných, než je ztráta, krádež, prozrazení PIN/ePIN nebo podezření ze zneužití Karty

- a. Držitel karty nebo Majitel karetního účtu mohou písemně požádat Banku o dočasné nebo trvalé omezení platnosti Karty. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli karetního účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasného nebo trvalého omezení platnosti Karty.
- b. Držitel karty (bez čipu) může požádat o dočasné omezení platnosti Karty, které znemožní provádění Transakcí ověřovaných (autorizovaných) Bankou, popř. Vydavatelem. Pominou-li důvody dočasného omezení platnosti Karty, může Držitel karty písemně požádat o zrušení dočasného omezení platnosti Karty. Kartu je možno znovu použít po uplynutí dvou následujících Pracovních dnů od doručení žádosti o zrušení dočasného omezení platnosti Karty do Banky v případě, že tato žádost byla doručena faxem Bance do 16:30 hodin Pracovního dne. V případě doručení této žádosti později nebo mimo Pracovní dny je možno Kartu znovu použít až po uplynutí tří následujících Pracovních dnů. Za dočasné omezení platnosti Karty účtuje Banka poplatek dle Ceníku služeb
- c. Držitel karty (bez čipu) může požádat o dočasné omezení platnosti Karty, které znemožní provádění Transakcí ověřovaných (autorizovaných) Bankou, popř. Vydavatelem. Pominou-li důvody dočasného omezení platnosti Karty, může Držitel karty písemně požádat o zrušení dočasného omezení platnosti Karty. Držitel karty nebo Majitel karetního účtu může písemně požádat Banku o trvalé omezení platnosti Karty (včetně čipové), které však již nelze následně odvolat.
- d. Za škody způsobené případným zneužitím Karty, které byla dočasně nebo trvale omezena platnost na základě písemné žádosti Držitele karty, Majitele karetního účtu přebírá Banka odpovědnost počínaje časem 24:00 hodin Pracovního dne následujícím po dni předložení žádosti o omezení platnosti Karty na kontaktním místě Banky v případě, že byl příslušný tiskopis žádosti o omezení platnosti Karty doručen do 16:30 hodin Pracovního dne. V případě doručení tiskopisu žádosti o omezení platnosti Karty na dohodnuté kontaktní místo Banky, popř. Vydavatele po 16:30 hodin Pracovního dne nebo mimo Pracovní dny, přebírá Banka odpovědnost ve 24:00 hodin druhého Pracovního dne následujícího po dni obdržení tiskopisu žádosti. Dočasné omezení platnosti Karty se vztahuje pouze na autorizované Transakce a pouze za tyto Transakce přebírá Banka odpovědnost ve smyslu výše uvedeného.
- e. Dočasné omezení platnosti Karty může zrušit pouze osoba, která o dočasné omezení platnosti požádala, a to písemným zrušením zaslaným Bance a dále Majitel karetního účtu, resp. osoba oprávněná jednat za Majitele karetního účtu.

12. Oprávnění Banky omezit platnost platební Karty z vlastního podnětu

- a. Banka je oprávněna omezit platnost Karty nebo možnost provádění transakcí bez přítomnosti Karty, dočasně či trvale, z důvodů:
 - bezpečnosti Karty, zejména při podezření na její neautorizované či podvodné použití (získá-li Banka nebo Vydavatel od kartového schématu, resp. z jiné banky nebo z jiného důvěryhodného zdroje informaci o možném ohrožení Karty),
 - významného zvýšení rizika neschopnosti splácení úvěru ze strany Majitele karetního účtu - Držitele karty, pokud jej lze čerpat prostřednictvím Karty.

V souvislosti s trvalým omezením platnosti Karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení. Banka o takových opatřeních Držitele karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informuje na telefonním čísle, které Majitel karetního účtu při podpisu Smlouvy Bance sdělil.
- b. Před omezením platnosti Karty nebo není-li to možné, tak okamžitě poté, bude Banka informovat Držitele karty o tomto omezení platnosti Karty a jeho důvodu. Tato povinnost neplatí v případě, že by poskytnutí této informace mohlo zmařit účel omezení platnosti Karty nebo to bylo v rozporu s jinými právními předpisy či interními předpisy Banky. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli karetního účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti Karty nebo v důsledku zrušení práva používat Kartu.
- c. Jakmile pominou důvody omezení platnosti Karty, zavazuje se Banka bezodkladně toto omezení Karty zrušit nebo jako náhradu za tuto Kartu vydat Držiteli karty „novou“ Kartu s odlišným číslem a nové PIN, a to za poplatek dle Smlouvy.

13. Pomoc v nouzi – v zahraničí

- a. Při ztrátě nebo odcizení Karty v zahraničí může její Držitel karty požádat kartové schéma VISA o vydání nouzové Karty nebo výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných výdajů. Všechny potřebné informace a kontakty jsou pro tyto případy k dispozici na internetových stránkách kartového schématu VISA.
- b. Kartové schéma VISA je oprávněno poskytnutí nouzové služby odmítnout.
- c. Za vydání nouzové Karty nebo nouzové hotovosti účtuje Banka poplatek dle Ceníku služeb.

14. Seznámení se s Podmínkami

Majitel karetního účtu je povinen se podrobně seznámit s těmito Podmínkami a je povinen je dodržovat. Majitel karetního účtu nese vždy plnou odpovědnost za porušení těchto Podmínek oprávněnými Držiteli karty, kterým byly Karty na základě jeho žádosti Bankou poskytnuty. Majitel karetního účtu je dále povinen zajistit, aby se Držitel karty před převzetím Karty v plném rozsahu seznámil s Podmínkami. Jejich další výtisk mu na požádání poskytne Zákaznický servis platebních karet. Dále je Majitel karetního účtu povinen seznámit Držitele karty se všemi změnami Podmínek, které nastanou, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se Majitel karetního účtu o takových změnách dozvěděl či dozvědět mohl.

15. Monitorování transakcí prováděných Kartou

Banka zaznamenává a uchovává informace o veškerých pokynech a transakcích prováděných prostřednictvím Karty po dobu předepsanou příslušnými právními předpisy. Pokud Banka zaznamená pokyny či transakce, které jsou neobvyklé svojí výší či frekvencí, příp. jsou neobvyklé vzhledem k dlouhodobému způsobu užívání Karty Držitelem karty, a jejichž charakter vzbuzuje podezření, že Karta je zneužívána ke škodě Držitele karty či Majitele karetního účtu, je Banka oprávněna provést ohledně příslušné Karty Blokaci karty. Banka Kartou opětovně aktivuje po prošetření okolností případu nebo na žádost Majitele karetního účtu.

16. Zánik oprávnění k užívání Karty

Oprávnění k užívání Karty zaniká:

- a. výpovědí Majitele karetního účtu, přičemž za tuto výpověď se považuje i výpověď Smlouvy o karetním účtu, ke kterému byla Karta vydána. Majitel karetního účtu je povinen v takovém případě navrátit Bance všechny Karty, které výpovědí Smlouvy o karetním účtu pozbyly platnosti. Ve výjimečných případech Banka nemusí navrácení Karty vyžadovat;
- b. výpovědí Smlouvy Bankou;
- c. zánikem Smlouvy o karetním účtu, ke kterému byla Karta vydána, jakýmkoli jiným způsobem upraveným právními předpisy;
- d. ukončením platnosti Karty za předpokladu, že na žádost Majitele karetního účtu či z rozhodnutí Banky nebyla vydána Obnovená karta;
- e. úmrtím Držitele karty nebo jeho prohlášením za mrtvého. Banka zruší ke dni, kdy je jí hodnověrně prokázáno úmrtí Držitele karty nebo jeho prohlášení za mrtvého, všechny z její strany vydané a platné Karty takového Držitele karty. Nejsou-li Karty současně vráceny, je Banka oprávněna provést okamžitě Blokaci karty nebo Stoplistaci.

17. Vrácení karty

- a. Po zániku oprávnění k užívání Karty Majitel karetního účtu, případně Držitel karty, Bance Kartou neprodleně vrátí, Banka Kartou znehodnotí co nejdříve dvojitém vertikálním přestřížením přes magnetický pásek a podpisový proužek. V případě, že Banka nemůže z důvodů na straně Držitele karty, resp. Majitele karetního účtu tuto Kartou od jejího Držitele karty/ Majitele karetního účtu získat, požádá Banka Vydavatele o trvalé omezení platnosti Karty. Banka je pak oprávněna naúčtovat poplatek Majiteli karetního účtu dle Ceníku služeb.
- b. V případě, že si Majitel karetního účtu či Držitel karty Kartou ponechá i po zániku oprávnění k užívání, nese Majitel karetního účtu, případně Držitel karty, plnou odpovědnost za všechny Transakce spojené s jejím případným zneužitím a za škodu, která by takto Bance či komukoli jinému v souvislosti s tím mohla vzniknout. Majitel karetního účtu, případně Držitel karty, je povinen Bance neprodleně nahradit veškerou škodu, kterou tato v této souvislosti utrpěla.

18. Ceník

- a. Ceník služeb obsahuje všechny druhy Poplatků spojených s Karetním účtem a Kartami k němu vydanými (zejména pak vydání a používání Karty, výpis z Karetního účtu, vedení Karetního účtu a také jednorázové Poplatky za dodatečné služby jako např. Blokace karty či Stoplistace, zrušení dočasné Blokace karty, zrušení Karty, změna limitu, potvrzení, reklamace nebo opětovné zaslání výpisu, PIN kódu či vydání Karty) a je k dispozici na vyžádání v sídle Banky.
- b. Karetní účet není úročen. V případě nepovoleného debetního zůstatku je Majiteli karetního účtu účtován fixně stanovený debetní úrok 11% p.a.

19. Ochrana Důvěrných informací

- a. Majitel karetního účtu, resp. Držitel karty bere na vědomí, že při jakékoliv komunikaci s Bankou, při níž dochází ke sdělování Důvěrných informací, je Banka povinna ověřit jeho totožnost v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se Zákonem o bankách a Zákonem proti legalizaci výnosů z trestné činnosti. Banka zachází s Důvěrnými informacemi v souladu s platnými právními předpisy závaznými pro Banku.
- b. Banka bude zachovávat důvěrný charakter Důvěrných informací i po ukončení smluvního vztahu mezi Bankou a Majitelem karetního účtu nebo Držitelem karty.
- c. Banka je oprávněna poskytnout Důvěrné informace třetím osobám pouze v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v platných právních předpisech, dohodnutých v Podmínkách a jiných smlouvách či dohodách mezi Bankou a Majitelem karetního účtu nebo Držitelem karty a uvedených v písemném souhlasu uděleném Majitelem karetního účtu nebo Držitelem karty za tímto účelem Bance.
- d. Majitel karetního účtu nebo Držitel karty souhlasí s tím, že Banka je oprávněna předat veškeré Důvěrné informace třetím osobám (jak v České republice, tak do jiných států), a to kterékoli:
 - právnické osobě patřící do finanční skupiny společnosti ING Group nebo jejím zmocněncům, právním, daňovým či jiným poradcům (definice ING Group je uvedena ve Všeobecných obchodních podmínkách Banky, které jsou Uveřejněné),
 - osobě, s níž jedná v souvislosti s poskytováním Bankovních produktů Majiteli karetního účtu nebo Držiteli karty a
 - osobě, s níž jedná nebo kterou pověřila plněním svých smluvních či zákonných povinností, včetně realizace práv ze smluvních vztahů mezi Bankou a Majitelem karetního účtu nebo Držitelem karty, bude-li zachován důvěrný charakter Důvěrných informací, zejména pak Vydavatelé Karet.
- e. Majitel karetního účtu souhlasí a zajišťuje, aby každý Držitel karty souhlasil s tím, aby třetí osoby, jimž Banka Důvěrné informace předá v souladu s ustanovením odstavce d) tohoto článku, dále zpracovávaly Důvěrné informace v předaném rozsahu k účelům vyplývajícím z povahy těchto třetích osob a po dobu stanovenou vnitřními předpisy těchto třetích osob. Majitel karetního účtu dále souhlasí a zajišťuje, aby každý Držitel karty souhlasil s tím, aby mu Banka nebo třetí osoby nabízely bankovní produkty a jiné finanční obchody nebo služby.
- f. Majitel karetního účtu souhlasí a zajišťuje, aby každý Držitel karty souhlasil s tím, aby Banka ověřovala údaje získané o Majiteli karetního účtu nebo Držiteli karty, a to zejména u soudů, orgánů státní správy, jiné banky, se kterou je Majitel karetního účtu nebo Držitel karty ve smluvním vztahu či u zaměstnavatele Držitele karty, bude-li zachován důvěrný charakter Důvěrných informací.
- g. Majitel karetního účtu prohlašuje, že je tímto včas a řádně informován a že každý Držitel karty je včas a řádně informován o tom, že Banka o něm shromažďuje, zpracovává a ověřuje údaje, jakož i o tom, že tyto údaje mohou být zpřístupněny třetím osobám uvedeným v odst. d) tohoto článku Podmínek. Majitel karetního účtu rovněž výslovně souhlasí a zajišťuje, aby každý Držitel karty souhlasil s tím, že Banka může informovat Vydavatele či jiné banky ohledně zásadního porušení těchto Podmínek či podmínek pro vydávání platebních karet Vydavatele ze strany Držitele karty. Co je zásadním porušením podmínek rozhoduje Banka či Vydavatel.

20. Ochrana osobních údajů

Majitel karetního účtu poskytuje Bance osobní údaje osob, jež jsou oprávněny jednat za Majitele karetního účtu a dále osobní údaje Držitelů karet, popř. dalších osob. Banka má tedy za to, že Majitel karetního účtu má výslovný souhlas těchto fyzických osob s poskytnutím jejich osobních údajů Bance, ke shromažďování a zpracování osobních údajů Bankou (ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění), a to:

- a. v rozsahu, v jakém jsou tyto osobní údaje součástí Důvěrných informací,
- b. k účelům souvisejícím s poskytováním bankovních produktů Bankou Majiteli karetního účtu nebo Držiteli karty, jakož i k jiným účelům, zejména v souvislosti s vydáváním Karet Vydavatelem, operativním řízením, strategickým plánováním či vnitřní kontrolou Banky. Pro tyto jiné účely zpracování bude Banka osobní údaje anonymizovat, jakmile to bude možné a nebude-li to bránit dosažení cíle sledovaného Bankou,
- c. po dobu od poskytnutí takových osobních údajů do uplynutí tří let od ukončení posledního smluvního vztahu mezi Bankou a Majitelem karetního účtu nebo Držitelem karty.

21. Povinná identifikace a kontrola

- a. Majitel karetního účtu, resp. Držitel karty bere na vědomí, že Banka je povinna provést identifikaci a následnou kontrolu Majitele karetního účtu, resp. Držitele karty v souladu s § 7 a násl. Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti. Banka je oprávněna kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s Majitelem karetního účtu, resp. Držitelem karty vyžadovat doplnění jejich identifikačních údajů. Majitel karetního účtu, resp. Držitel karty je povinen poskytnout Bance v souvislosti s touto identifikací či kontrolou potřebnou součinnost, zejména poskytnout Bance požadované údaje, informovat Banku o změně těchto údajů či poskytnout na žádost Banky jejich doplnění. Banka je oprávněna dočasně či zcela pozastavit platnost Karty a zastavit provádění určitých či všech Transakcí v případě, že Majitel karetního účtu, resp. Držitel karty Bance odmítne předat údaje potřebné pro identifikaci či kontrolu, nebo neposkytne při identifikaci či kontrole potřebnou součinnost, a to až do doby, kdy majitel karetního účtu, resp. Držitel karty tyto údaje Bance dodá či poskytne potřebnou součinnost. Banka je oprávněna pořídit si fotokopie všech dokladů předložených Majitelem karetního účtu, resp. Držitelem karty v souladu s příslušnými právními předpisy.
- b. Transakce při zachování anonymity Majitele karetního účtu, resp. Držitele karty Banka neprovede. Banka je oprávněna neprovést také Transakce, se kterými by mohlo být spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či existuje podezření, že transakce je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, resp. neprovést Transakci, o které se odůvodněně domnívá, že není v souladu s právními předpisy.
- c. Majitel karetního účtu souhlasí a zajistí, aby každý Držitel karty souhlasil s tím, že v průběhu trvání Smlouvy mohou být osobní údaje Majitele karetního účtu, resp. Držitele karty, na jejichž základě došlo k řádnému provedení identifikace Bankou, poskytnuty pro účely převzetí identifikace dle Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, a dále s tím, že tyto identifikační údaje budou pro tento účel zpracovávány a uchovávány v souladu s požadavkem Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.
- d. Povinnost identifikace či kontroly dle ustanovení tohoto článku 22. Podmínek se vztahuje obdobně i na další osoby (např. zástupce či zmocněnce Majitele karetního účtu), pokud jejich identifikaci či kontrolu požadují příslušné právní předpisy, zejména Zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.

22. Ustanovení o právním řádu a řešení sporů

Tyto Podmínky, Všeobecné bankovní podmínky, Smlouva o karetním účtu a další dokumenty související s poskytováním Karet Majitelům karetního účtu-podnikatelům, se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a Zákona o platebním styku a případné spory vzniklé na základě výše uvedených dokumentů a/nebo v jejich souvislosti se budou řešit před příslušným soudem České republiky.

23. Závěrečná ustanovení

- a. Tyto Podmínky navazují na Všeobecné bankovní podmínky Banky, se kterými se Majitel karetního účtu seznámil a souhlasil s nimi. V případě skutečností neupravených těmito Podmínkami se smluvní vztah mezi Majitelem karetního účtu a Bankou bude řídit příslušnými ustanoveními Všeobecných bankovních podmínek. Pokud budou Všeobecné bankovní podmínky obsahovat odlišnou úpravu od těchto Podmínek bude se smluvní vztah mezi Bankou a Majitelem karetního účtu řídit těmito Podmínkami.
- b. Banka neodpovídá ve smyslu právních předpisů za škody způsobené okolnostmi, které nastaly nezávisle na vůli Banky, které nemůže odvrátit nebo překonat a které jí brání ve splnění její povinnosti. Nastane-li některá z okolností vylučující odpovědnost, učiní Banka opatření za účelem zmírnění nepříznivých dopadů na Majitele karetního účtu, jež lze od ní v přiměřeném rozsahu očekávat.
- c. Tyto Podmínky jsou vyhotoveny v českém a anglickém jazyce, kdy v případě rozporu mezi jazykovými verzemi bude mít přednost verze česká.
- d. Banka je oprávněna provést změnu těchto Podmínek nebo je doplnit. Všechny takové změny či doplnění Banka oznámí Majiteli karetního účtu nejpozději 30 dnů před navrhovaným datem účinnosti takových změn či úprav, pokud zákon nestanoví lhůtu delší, s uvedením příslušného data účinnosti daných změn či úprav. Banka informuje o změně Podmínek písemně pouze Majitele karetního účtu, nikoli všechny Držitele karet.
- e. V případě, že Majitel karetního účtu s navrhovanými změnami či doplněním nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu do nabytí účinnosti těchto změn či doplnění ukončit Smlouvu výpovědí s okamžitou účinností. Pokud Majitel karetního účtu do nabytí účinnosti změn či doplnění takto příslušný smluvní vztah nevypoví, budou se změny či doplnění těchto Podmínek považovat za jím odsouhlasené a stanou se nedílnou součástí Smlouvy dnem, k němuž nabydou účinnosti.