

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PLATEBNÍ KARTY PPF banky a. s.**ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1. Obchodní podmínky pro platební karty PPF banky a. s. (dále jen „Podmínky“) stanovují základní pravidla, která jsou uplatňována pro obchodní vztahy mezi Bankou a jejími Klienty při vydávání a následném využívání PK k BÚ.
2. Jsou-li v těchto Podmínkách použity pojmy nebo slovní spojení začínající velkým písmenem mají význam stanovený v článku Výklad pojmů Všeobecných obchodních podmínek PPF banky a. s. (dále jen „VOP“) a/nebo v kapitole Výklad pojmů těchto Podmínek, případně význam specifikovaný v jednotlivých ustanoveních těchto Podmínek. Takto definované pojmy a slovní spojení se použijí obdobně pro jednotná i množná čísla.
3. Tyto Podmínky jsou vydány na základě a v souladu s ustanovením § 273 Obchodního zákoníku, Zákona o platebním styku, Zákona o bankách, případně dalších souvisejících právních předpisů, a v souladu s podmínkami Karetních asociací.
4. Tyto Podmínky jsou tzv. Konkrétními obchodními podmínkami (dále jen “KOP“) vydávanými v souladu a v návaznosti na VOP. Vztahy mezi Bankou a Klientem těmito Podmínkami neupravené se řídí VOP.
5. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o PK uzavřené mezi Klientem a Bankou. Pokud Smlouva o PK obsahuje odlišná ustanovení od těchto Podmínek, mají přednost ustanovení Smlouvy o PK. Pokud tyto Podmínky obsahují odlišná ustanovení od VOP, mají tato přednost před ustanoveními VOP.

VÝKLAD POJMŮ

1. **Banka** – PPF banka a. s. se sídlem Praha 6, Evropská 2690/17, 160 41, IČ 47116129, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1834.
2. **Bankomat (ATM)** – samoobslužné elektronické zařízení sloužící k výběrům hotovosti z BÚ prostřednictvím PK, případně k využití jiných aplikací provozovaných Bankou prostřednictvím PK (např. informace o zůstatku pro použití PK).
3. **BÚ** – běžný účet Klienta vedený Bankou v CZK, EUR, GBP a USD, ke kterému může být vydána PK. Pokud je PK vydávána ke dvěma BÚ, musí být majitelem obou BÚ stejný Klient s tím, že jeden BÚ je Hlavním BÚ a druhý je Připojeným BÚ.
4. **Call centrum** – telefonická služba Dodavatele určená pro hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití PK mimo Provozní dobu Banky.
5. **Cash Advance** – výběr hotovosti na vybraných přepážkách bank nebo směnárěn prostřednictvím PK. Ke službě Cash Advance může být použit imprinter nebo platební terminál.

6. **CVC2/CVC (Card Verification Code)** – bezpečnostní kód, trojčíslí předtištěné na nebo vedle podpisového proužku PK na zadní straně PK.
7. **Dodavatel** – třetí strana, která je zpracovatelem nebo zabezpečuje služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást PK, nebo která zajišťuje na základě smluvního vztahu pro Banku činnosti související s vydáváním a používáním PK.
8. **Doplňková služba** – služba, kterou je možno sjednat k PK, případně je automaticky vydána v ceně PK .
9. **Držitel PK** – Oprávněná osoba, které je na základě Smlouvy o PK vydána PK a jejíž jméno je na PK uvedeno. Držitelem PK může být Klient nebo osoba zmocněná Klientem k disponování s prostředky na BÚ prostřednictvím PK.
10. **E-commerce operace** – bezhotovostní Platební transakce bez fyzické přítomnosti PK a/nebo Držitele PK prováděné v internetové síti.
11. **Elektronická PK** – PK určená pro platby v obchodech vybavených POS a pro výběry z Bankomatů (on-line transakce).
12. **Embosovaná PK** – PK umožňující platby v obchodech vybavených Platebním terminálem nebo Imprinterem, výběry z Bankomatů a Cash Advance. Znaky uvedené na Embosované PK (základní identifikační údaje) plasticky vystupují nad povrch PK a umožňují pořízení jejich otisku v Imprintrech na doklad o Platebním příkazu.
13. **Hlavní BÚ** – BÚ, ke kterému je vydána PK a na jehož vrub budou účtovány:
 - Platební transakce provedené prostřednictvím PK a ceny s nimi spojené,
 - ceny za vydání a vedení PK, ceny za poskytování Doplnkových služeb a další ceny dle Ceníku Banky.
14. **Imprinter** – mechanický snímač reliéfních znaků určený pro otisk Embosovaných PK a identifikačního štítku Obchodníka na prodejní doklad při provádění bezhotovostní neelektronické platby (off-line transakce) nebo při Cash Advance.
15. **Karetní asociace** – sdružení vydavatelů PK, které poskytují Bance licenci pro vydávání a používání PK (např. VISA, MasterCard).
16. **MO/TO (Mail Order/Telephone Order) operace** – bezhotovostní Platební transakce bez fyzické přítomnosti PK a/nebo Držitele PK (např. písemné poštovní nebo telefonické Platební transakce).
17. **Obchodník** – obchodní místo, kde se nabízí zboží nebo poskytují služby, které přijímá PK jako Platební prostředek za nakoupené zboží nebo poskytnutou službu.
18. **PIN** – automaticky vygenerovaný personalizovaný bezpečnostní prvek, osobní tajné bezpečnostní číslo

zpřístupněné pouze Držiteli PK a sloužící k autorizaci Platebních transakcí prováděných prostřednictvím PK.

19. **PK (platební karta)** – elektronický Platební prostředek, vydaný podle pravidel příslušné Karetní asociace na základě Smlouvy o PK, kterým Klient dává Platební příkaz.
20. **Platební terminál (Point of Sale terminal, POS)** – elektronické zařízení snímající data magnetického proužku nebo čipu PK a zajišťující ověření platnosti PK, finančního krytí Platební transakce, které uchovává data o Platební transakci v elektronické podobě a předává je k zúčtování elektronickou cestou (on-line, semi on-line).
21. **Podpisový proužek (Signature Panel)** – Plocha na zadní straně PK, určená k záznamu vzorového podpisu Držitele PK.
22. **Připojený BÚ** – druhý BÚ, který může být navázán k PK současně s Hlavním BÚ, a na jehož vrub budou účtovány pouze Platební transakce provedené prostřednictvím PK a ceny, poplatky a odměny s nimi spojené.
23. **Smlouva o PK** – Smlouva o platební kartě uzavřená mezi Klientem a Bankou.
24. **Zákaznická podpora (Customer Service)** – telefonní linka nebo e-mailová schránka určená pro hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití PK. Telefonní linka je k dispozici každý Pracovní den od 8.00 do 17.00 hodin, e-mailová schránka je k dispozici nepřetržitě.
25. **Zúčtovací měna** – měna, ve které jsou Bankou zúčtovány Platební transakce provedené prostřednictvím PK. Zúčtovacími měnami jsou CZK, EUR, GBP a USD.

OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Banka vydává PK podle aktuální nabídky k BÚ podle pravidel příslušné Karetní asociace na základě Smlouvy o PK mezi Klientem a Bankou.
2. Na vydání PK nemá Klient právní nárok. Banka je oprávněna uzavření Smlouvy o PK s Klientem odmítnout. Důvody odmítnutí Banka nesděljuje.
3. PK jsou vydávány zásadně na jméno Držitele PK a jsou nepřenositelné. PK jsou vlastnictvím Banky a na Držitele PK přechází pouze právo jejich používání.
4. Po zániku práva používat PK je Držitel PK povinen PK Bance bez zbytečného odkladu vrátit.
5. PK je opatřena číslem, jménem Držitele PK, u PK vydaných k BÚ právnických osob může být opatřena i obchodní firmou nebo názvem Klienta, dále datem ukončení platnosti PK a ochrannými prvky předepsanými příslušnou Karetní asociací. Banka je oprávněna kdykoli v průběhu trvání Smlouvy o PK provést změnu způsobu uvedení dat na PK tak, aby odpovídal standardům dané Karetní asociace a rovněž korespondoval s podmínkami daného karetního produktu.
6. Klient ani Držitel PK nejsou po převzetí PK v době její platnosti oprávněni provádět jakékoli změny či úpravy PK ani pořizovat její kopie.
7. Klient nebo Držitel PK pro komunikaci s Bankou v souvislosti s PK využívá Obchodní místa Banky,

Zákaznickou podporu a v případě hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití PK také Call centrum.

8. Aktuální přehled nabízených PK, možnosti kombinací měn BÚ navázaných k jedné PK, podmínky uzavření Smlouvy o PK pro jednotlivé typy PK a souvisejících Doplnkových služeb zveřejňuje Banka v Obchodních místech Banky.
9. Klient a Držitel PK jsou povinni se seznámit se Smlouvou o PK, Podmínkami a VOP a zavazují se je dodržovat. Klient nese plnou odpovědnost a je zavázán k úhradě za všechny Platební transakce a případné škody způsobené Bance nesprávným použitím PK a nedodržením Smlouvy o PK, Podmínek a VOP ze strany Klienta a Držitelů PK, kterým byly PK na základě Smlouvy o PK vydány.
10. Pokud Držitel PK není Klientem, je povinen před uzavřením Smlouvy o PK udělit Bance samostatný souhlas se zpracováním osobních údajů v souladu s VOP. Pokud Držitel PK tento samostatný souhlas Bance neposkytne, nebude Smlouva o PK s Klientem – majitelem BÚ uzavřena a PK nebude Bankou Držiteli PK vydána.
11. Klient a Držitel PK souhlasí dále s předáváním Osobních údajů Dodavatelům, a to v souladu s ustanovením Zákona o bankách a ZOOÚ. V ostatním se zpracování osobních údajů, které není řešeno v těchto Podmínkách, řídí VOP, případně dalšími dokumenty sjednanými mezi Bankou a Klientem nebo Držitelem PK.
12. Klient a Držitel PK souhlasí, aby Banka:
 - informovala ostatní banky v ČR o zásadním porušení VOP a/nebo Podmínek, jestliže se ho Klient a/nebo Držitel PK dopustí; co je zásadním porušením podmínek posuzuje Banka;
 - poskytovala Karetní asociaci informace týkající se vydaných PK (např. číslo PK, platnost PK).
13. Banka provádí na vrub BÚ, ke kterým je PK vydána, zúčtování všech Platebních transakcí provedených PK, poplatků za vedení PK, Doplnkových služeb k PK a ostatních operací ve výši dle Ceníku Banky platného v den účtování poplatku, a to bez ohledu na to, zda částka převodu je kryta volnými Peněžními prostředky na BÚ.

I. VYDÁNÍ PK

1. O vydání PK může požádat Klient pro kteroukoliv osobu, pokud Klient tuto osobu zmocní k disponování s Peněžními prostředky na BÚ s použitím PK.
2. Klient je povinen ve Smlouvě o PK uvést úplné a pravdivé informace a údaje. Klient nese veškerou odpovědnost za škody vzniklé Bance sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů.
3. Jedna PK může být vydána k jednomu BÚ nebo ke dvěma BÚ. V případě vydání PK k jednomu BÚ je tento BÚ považován za Hlavní BÚ. V případě vydání PK ke dvěma BÚ Klient ve Smlouvě o PK stanoví Hlavní BÚ a Připojený BÚ.
4. Po vyhotovení nové PK na základě Smlouvy o PK je Držitel PK Bankou vyzván k jejímu převzetí.
5. PK je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce; do tohoto dne může Držitel PK PK používat, pokud není platnost PK

předčasně ukončena. Banka vydá Držiteli PK automaticky obnovenou novou PK nejpozději ke dni skončení platnosti původní PK, pokud se Banka nerozhodne platnost PK neprodloužit. Nejpozději ke dni ukončení platnosti původní PK si Držitel PK automaticky obnovenou PK vyzvedne v Bance. Bude-li Držitel PK chtít odmítnout automatické vydání nové PK a souvisejících Doplňkových služeb, musí tuto skutečnost písemně oznámit Bance nejpozději 6 kalendářních týdnů před začátkem měsíce, v němž platnost původní PK končí. Držitel PK může rovněž požádat o předčasnou obnovu PK.

6. PK nebude Držiteli PK vydána, pokud BÚ, ke kterým je PK vydána, budou v době vydání PK vykazovat nepovolený debetní zůstatek.

II. PIN

1. Obálka s PIN je Bankou předána společně s novou PK výhradně do vlastních rukou Držitele PK. Držitel PK potvrdí převzetí obálky s PIN Bance písemně při převzetí PK. Držitel PK je oprávněn odmítnout PK a obálku s PIN nepřevzít, pokud je obálka s PIN při předání poškozená.
2. K automaticky obnoveným PK se již obvykle PIN nevydává.
3. PIN není sdělován jiné osobě než Držiteli PK, který je povinen zabránit jeho prozrazení. Je zakázáno poznamenávat PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na PK nebo jiný předmět, který Držitel PK uchovává nebo nosí společně s PK, a/nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Dále je Držitel PK povinen zamezit prozrazení PIN při jeho zadávání na klávesnici Bankomatu, případně POS k ověření platnosti PK, např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Banka neodpovídá za škodu způsobenou v důsledku prozrazení nebo zpřístupnění PIN jiné osobě a Klient je povinen uhradit částky všech Platebních transakcí, při kterých byl použit PIN, a všechny škody, které případně vznikly Bance jeho prozrazením, a to až do doby, než Banka obdrží hlášení o ztrátě, odcizení nebo zneužití PK dle článku VII. těchto Podmínek.
4. V případě, že Držitel PK zapomene PIN, lze na jeho žádost, podanou v Bance, původní platný PIN opakovaně vystavit. K jeho převzetí je Držitel PK povinen se na výzvu osobně dostavit do Banky.
5. Je-li při Platební transakci PK zadán nesprávný PIN více než třikrát, je PK z bezpečnostních důvodů (podezření ze zneužití PK) automaticky dočasně omezena platnost. Plná funkčnost PK se obnoví automaticky zpravidla prvním dnem, kdy Držiteli PK vznikne nárok na čerpání nového limitu. PIN však zároveň nelze odblokovat, pokud po vzniku nároku na čerpání nového limitu nedojde k přímému (on-line) spojení PK se systémem Banky (tj. nelze provádět off-line Platební transakce).

III. PŘEVZETÍ PK

1. Držitel PK je povinen při převzetí podepsat PK v podpisovém proužku a to za přítomnosti zaměstnance Banky. Držitel PK převzetí PK Bance písemně potvrdí při převzetí PK.

2. Převzetím PK vzniká Držiteli PK právo na její používání po celou dobu její platnosti, pokud není platnost PK předčasně ukončena.
3. Po převzetí obnovené PK je Držitel PK povinen zajistit nepoužívání původní PK. Pokud nevrátí původní PK Bance v době převzetí PK nové, je povinen sám zajistit znehodnocení původní PK přestřížením přes magnetický proužek a čip a zabránit tak případnému zneužití.
4. V případě, že si Držitel PK nepřevzme novou PK do 60 kalendářních dnů ode dne výzvy k jejímu převzetí nebo při automatickém vydání ode dne ukončení platnosti původní PK, Banka PK a případně i obálku s PIN znehodnotí.
5. Poplatek za vedení PK a souvisejících Doplňkových služeb je účtován bez ohledu na to, zda Držitel PK novou nebo automaticky vydanou PK převezme či nikoliv.
6. Držitel PK je povinen:
 - ukládat PK odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před neoprávněným zásahem třetích osob;
 - pravidelně každý den kontrolovat držení PK a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení PK;
 - po každém použití PK zkontrolovat, že má PK ve svém držení;
 - chránit PK před mechanickým i tepelným poškozením a před působením jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu v magnetickém proužku nebo čipu PK.
7. Porušení povinností definovaných v odstavci 3 kapitoly II a v odstavci 4 kapitoly IV způsobené Držitelem PK bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Podmínek a Klient nese v plném rozsahu veškeré ztráty vzniklé z případných, Držitelem PK neautorizovaných, Platebních transakcí, ztráty, odcizení, zneužití PK, a to až do okamžiku jejich oznámení Bance.

IV. POUŽÍVÁNÍ PK

1. PK lze podle jejího typu použít k Platebním transakcím v síti Bankomatů, na POS, Imprintrech, Cash Advance, k bezhotovostnímu placení u Obchodníka, k E-commerce operacím nebo k MO/TO operacím.
2. Místa, kde lze PK použít, jsou označena logem příslušné Karetní asociace nebo platebního systému.
3. Banka je oprávněna omezit určitý typ Platebních transakcí (především MO/TO operací a E-commerce operací), a to i v závislosti na typu PK.
4. Držitel PK dále nesmí poskytovat údaje o PK prostřednictvím nezabezpečených komunikačních kanálů s výjimkou hlášení zneužití, ztráty nebo odcizení PK Bance. V případě jakýchkoli pochybností či podezření Držitele PK na zneužití PK nebo platebního terminálu či Bankomatu (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržování peněz,

nainstalování skimmingového – skenovacího zařízení na Bankomatu apod.) nebo v případě pohybu podezřelých osob v blízkosti Bankomatu, jejich snaze o zasahování do provádění Platební transakce atd., je povinností Držitele PK informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně Banku.

5. PK nesmí být použita k Platebním transakcím, které by byly v rozporu se zákony platnými v České republice a se zákony platnými v místě provedení Platební transakce.

6. Jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele PK (Plátce) s provedením Platební transakce, resp. její autorizace, jsou mezi Bankou, Klientem a/nebo Držitelem PK dohodnuty níže uvedené způsoby, a to při:

- Platební transakci prostřednictvím Bankomatu zadání PIN;
- bezhotovostních Platebních transakcích u Obchodníka zadání PIN nebo vlastnoruční podpis Držitele PK v souladu se vzorem podpisu na PK, případně kombinace obou metod podle typu PK;
- MO/TO operacích a E-commerce operací zadání čísla PK, zadání platnosti PK a CVC2/CVC.

Veškeré operace s PK, při kterých je zadáván PIN, je Držitel PK povinen provádět samostatně bez asistence třetích osob.

7. O odvolání Platební transakce, která byla autorizována Držitelem PK, lze požádat pouze neprodleně po jejím provedení u Obchodníka. Nelze odvolat již zaúčtovanou Platební transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může Držitel PK v Bance podat reklamaci.

8. Při dotazu na Disponibilní zůstatek BÚ, ke kterému/kterým je PK vydána, je zobrazen Disponibilní zůstatek dle následujících pravidel:

- Pokud je PK vydána pouze k jednomu BÚ, bude zobrazen aktuální Disponibilní zůstatek tohoto BÚ.
- Pokud je PK vydána ke dvěma BÚ, bude zobrazen aktuální Disponibilní zůstatek toho BÚ, na kterém je v momentě dotazu Disponibilní zůstatek vyšší.

9. Při použití PK u Obchodníka je Obchodník oprávněn ověřit Platební transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas Banky nebo jí pověřené třetí strany. Obchodník je v zájmu ochrany Držitele PK oprávněn požadovat prokázání totožnosti Držitele PK. Obchodník je dále oprávněn na základě výsledku ověření PK zdržet.

10. Banka neodpovídá za to, že Obchodník nebo pobočka jiné banky odmítnutne Platební transakci, stanoví minimální limit pro Platební transakce prostřednictvím PK, neposkytne služby nebo nepřijme PK k provedení Platební transakce, ani za případné škody způsobené Držitelem PK přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu Banky nebo jejich partnerů (např. přerušení dodávky energie, porucha strojů a zařízení systémů zpracování dat, přenosových linek, stávka apod.).

11. V případě výběru vyšší částky hotovosti z Bankomatu je možné, že Bankomat odmítne tuto částku vyplatit v rámci jedné transakce. Toto rozhodnutí se řídí technologickými parametry daného typu Bankomatu a

nastavením podmínek výběrů hotovosti provozovatelem Bankomatu. Banka nemůže tato nastavení ovlivnit.

12. Držitel PK je oprávněn provádět PK Platební transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně však do výše Disponibilního zůstatku BÚ. Výše limitu je uvedena ve Smlouvě o PK a dále je s vyšší limitu Držitel PK seznámen při převzetí PK. Limit omezuje maximální částku čerpání PK ve stanoveném období. Držitel PK je povinen zabránit přečerpání Disponibilního zůstatku BÚ.

13. Při provádění Platební transakce je částka Platební transakce validována proti aktuální výši Disponibilního zůstatku BÚ (dále jen „autorizace“) dle následujících pravidel:

- Částka Platební transakce se nejdříve autorizuje proti BÚ vedenému v měně, ve které se Platební transakce provádí, bez ohledu na to, zda se jedná o Hlavní BÚ nebo Připojený BÚ. Není-li na BÚ v měně Platební transakce dostatečný Disponibilní zůstatek pro celou částku Platební transakce, provede se autorizace Platební transakce na druhém BÚ navázaném k PK.
- Není-li k PK navázan BÚ v měně Platební transakce, provádí se autorizace nejdříve proti Hlavnímu BÚ. Není-li dostatečný Disponibilní zůstatek pro celou částku Platební transakce na Hlavním BÚ, provede se autorizace Platební transakce na Připojeném BÚ.
- Pokud je na některém BÚ navázaném k PK dostatečný Disponibilní zůstatek pro celou částku Platební transakce, Platební transakce se autorizuje z tohoto BÚ a na tomto BÚ se provede blokáce částky Platební transakce. Platební transakce bude z tohoto BÚ rovněž zúčtována, a to bez ohledu na to, zda Klient dodatečně doloží Peněžní prostředky na BÚ v měně Platební transakce, resp. na Hlavním BÚ.
- Pokud na žádném z BÚ navázaném k PK není dostatečný Disponibilní zůstatek pro celou částku Platební transakce, Platební transakce bude zamítnuta.
- Pokud v momentě zúčtování Platební transakce nebude dostatek Peněžních prostředků na BÚ, na kterém proběhla blokáce Platební transakce, bude na vrub tohoto BÚ zúčtována Platební transakce, a to včetně případné ceny za Platební transakci, i za cenu nepovoleného debetního zůstatku.

14. Způsob přenášení informací o Disponibilním zůstatku na BÚ mezi centrálním informačním systémem PK Banky a autorizačním systémem PK v některých případech z technických důvodů nemusí umožnit promítnutí aktuálních změn. Tyto změny mohou být v autorizačním systému PK zpracovány až v rámci následujícího Pracovního dne.

15. Platební transakce jsou účtovány s časovou prodlevou (viz. odstavec 2 kapitoly VI. těchto Podmínek). Klient však nese odpovědnost za všechny Platební transakce provedené PK vydanými k jeho BÚ a bez ohledu na výši limitu je povinen uhradit případný nepovolený debetní zůstatek na BÚ, nebo škody způsobené Bance použitím PK.

16. Není-li částka nepovoleného debetního zůstatku na BÚ uhrazena do 10 kalendářních dnů od vzniku nepovoleného debetu, je Banka oprávněna na náklady

Klienta trvale omezit platnost PK vydaných ke všem BÚ Klienta a požadovat jejich vrácení Bance.

17. V případě zadržení PK Bankomatem je Držitel PK povinen neprodleně kontaktovat Banku, Banka následně omezí platnost PK zadržené Bankomatem. Držitel PK může požádat příslušnou banku nebo společnost spravující Bankomat o navrácení PK, tato banka nebo společnost však není povinna Držiteli PK zadrženou PK vrátit.
18. V případě problémů s funkčností PK, s prováděním Platebních transakcí nebo v případě jiných problémů souvisejících s PK se Klient nebo Držitel PK mohou obrátit na Zákaznickou podporu.

V. ZMĚNY ÚDAJŮ

1. Klient je povinen hlásit Bance veškeré změny údajů, které se týkají PK vydaných k jeho BÚ a Držitelů těchto PK, poskytnutých Bance v souvislosti s vydáním uvedených PK (např. změna identifikačních údajů apod.), a to kdykoli během trvání Smlouvy o PK. Klient je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržáním této povinnosti.
2. Držitel PK je oprávněn požádat o změny k již vydané PK, a to písemně v Obchodním místě Banky. Změny limitu PK, pojištění a Doplňkových služeb jsou podmíněny písemným souhlasem Klienta.

VI. ZÚČTOVÁNÍ PLATEBNÍCH TRANSAKČÍ, VÝPISY A REKLAMACE

1. O Platebních transakcích provedených PK je Klient informován ve výpisu z BÚ, ze kterého byla Platební transakce provedena. Platební transakce jsou účtovány jednotlivě s označením, že Platební transakce byla provedena PK, s uvedením modifikovaného čísla PK, data provedení, autorizačního kódu Platební transakce, popisu, názvu akceptačního zařízení, částky v originální měně včetně kódu originální měny, částky v měně BÚ, částky v Zúčtovací měně včetně kódu Zúčtovací měny, kurzu použitého pro přepočítání ze Zúčtovací měny do měny BÚ, místa a státu Platební transakce. Poplatek za hotovostní výběr z Bankomatu je účtován jako samostatná Platební transakce s uvedením data provedení Platební transakce, autorizačního kódu Platební transakce, za kterou je poplatek účtován, popisu a částky poplatku v měně BÚ a částky poplatku v CZK, pokud je BÚ veden v cizí měně.
2. K zúčtování Platebních transakcí provedených PK dochází v souladu s pravidly Karetních asociací s časovou prodlevou od data provedení Platební transakce. Veškeré Platební transakce Banka zúčtuje (odepíše z BÚ Klienta) nejpozději následující Pracovní den po dni, ve kterém nastal Okamžik přijetí Platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jejich provedení z Karetní asociace. Případně-li Okamžik přijetí Platebního příkazu na dobu, která není Provozní dobou Banky, platí, že Platební příkaz byl přijat na začátku následujícího Pracovního dne Banky.
3. Při zaúčtování Platební transakce provedené PK v jiné měně než je Zúčtovací měna, je částka Platební transakce přepočítána do EUR aktuálním kurzem Karetní asociace a Banka obdrží od Karetní asociace k zaúčtování částku Platební transakce již v měně EUR (dále jen „obdržená částka“). Banka zúčtuje

obdrženou částku z BÚ dle pravidel uvedených v odstavci 11. kapitoly IV. Pokud měna tohoto BÚ je jiná než EUR, Banka přepočte obdrženou částku do měny tohoto BÚ aktuálním kurzem dle pravidel stanovených ve VOP.

4. Pokud je Platební transakce provedená PK v Zúčtovací měně, která je odlišná od měny BÚ uvedeného v odstavci 12. kapitoly IV., Banka přepočte částku Platební transakce do měny tohoto BÚ aktuálním kurzem dle pravidel stanovených ve VOP.
5. Držitel PK, resp. Klient může získat historii kurzovního lístku Banky na Internetových stránkách (www.ppfbanka.cz) nebo na Obchodním místě Banky.
6. Poplatky za Platební transakce realizované prostřednictvím PK jsou účtovány z BÚ, ze kterého byla Platební transakce zúčtována.
7. Banka uschovává, ve smyslu Zákona o bankách, vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání Platební transakce a opravu případných chyb. Klient a Držitel PK jsou povinni pravidelně průběžně kontrolovat Platební transakce provedené PK, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
8. Neautorizovanou Platební transakci je povinen Držitel PK nebo Klient oznámit Bance bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl. Banka je oprávněná si v průběhu reklamačního řízení vyžádat od Držitele PK nebo od Klienta písemné oznámení o neautorizované Platební transakci, pokud je to nezbytné k vyřízení reklamace. Některá práva Držitele PK a Klienta související s reklamací neautorizované Platební transakce zaniknou, jestliže Držitel PK nebo Klient neoznámí neautorizovanou nebo nesprávně provedenou Platební transakci Bance bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání Peněžních prostředků z BÚ.
9. Odpovědnost Banky za neautorizované a nesprávně provedené Platební transakce se řídí příslušnými ustanoveními VOP.
10. Jestliže Banka při posuzování údajně neautorizované Platební transakce zjistí, že Platební transakce byla autorizována, reklamaci zamítne.
11. Držitel PK, případně Klient může reklamovat (odvolat) autorizovanou Platební 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 PK mohl rozumně očekávat (týká se např. plateb v autopůjčovnách, hotelích aj.). V ostatních případech autorizovaných Platebních transakcí (např. nevydání hotovosti Bankomatem aj.) musí být reklamace podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 8 týdnů od data odepsání Peněžních prostředků z BÚ Klienta.
12. Klient, resp. Držitel PK, je povinen předložit veškerou dostupnou dokumentaci vztahující se ke sporné Platební transakci (zejména kopie účtenek, doklad o stornu Platební transakce, případně také kopie výpisu z BÚ s vyznačenou reklamovanou Platební transakcí).
13. Povinností Držitele PK je v případě reklamace sporné Platební transakce s podezřením na zneužití PK vždy odevzdat Bance PK, ke které se sporná Platební

transakce vztahuje. To neplatí v případě řádně ohlášené ztráty nebo odcizení příslušné PK.

14. Při zúčtování Platebních transakcí provedených PK v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení Platební transakce a dnem zúčtování Platební transakce. Kurzový rozdíl může v případě Platební transakce PK v zahraničí vzniknout také na základě přepočtu Platební transakce do zúčtovací měny Karetní asociace a následně do měny BÚ. V případě, že je k již provedené debetní Platební transakci uskutečněna Platební transakce kreditní, je toto prováděno obchodním místem, které zpracovává jiný peněžní ústav než Banka. Banka nenese odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupe mezi prezentováním debetní a kreditní Platební transakce.
15. Banka je oprávněna vyzvat Držitele PK nebo Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované Platební transakci. V případě, že dokumentace nebude řádně v dohodnutém termínu Bance doručena, je Banka oprávněna reklamační řízení zastavit nebo reklamaci zamítnout.
16. Na reklamace týkající se Platebních transakcí s použitím PK se použije Reklamační řád Banky, nestanoví-li tyto Podmínky jinak, a dále předpisy příslušné Karetní asociace o reklamacích.
17. Banka písemně informuje Klienta nebo Držitele PK o výsledku reklamace bez zbytečného odkladu po skončení reklamačního řízení, do 30 dnů po obdržení reklamace. Pokud vzhledem ke složitosti případu není možné vyřídit reklamaci v této lhůtě, Banka bude Klienta nebo Držitele PK v této lhůtě informovat o stavu vyřizování reklamace.
18. Banka stornuje reklamovanou položku a připíše odpovídající Peněžní prostředky zpět na BÚ nebo učiní jiné vhodné opatření, pokud shledá reklamaci oprávněnou. V opačném případě reklamaci Klienta nebo držitele PK zamítne.
19. Pozdní zaúčtování Platební transakce z PK není důvodem k reklamaci.

VII. ZTRÁTA/ODCIZENÍ/ZNEUŽITÍ PK

1. Klient, Držitel PK a případně i třetí osoba (dále jen „hlásící osoba“) je povinna oznámit Bance ztrátu, odcizení nebo zneužití PK, a to bez zbytečného odkladu poté, co uvedenou skutečnost zjistila nebo mohla zjistit. Pokud je hlášeno zneužití PK, je Držitel PK povinen PK neprodleně odevzdat Bance. Hlásící osoba provádí oznámení:
 - v Zákaznické podpoře v rámci Provozní doby Banky,
 - v Call centru mimo Provozní dobu Banky.Kontaktní údaje na Zákaznickou podporu a na Call centrum byly Držiteli PK oznámeny při předání PK.
2. Hlásící osoba informuje Banku o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení PK a nezná-li číslo PK, uvede další údaje, na základě kterých je možné Držitele PK a PK identifikovat (např. číslo BÚ, rodné číslo, aj.). Zákaznická podpora i Call centrum jsou oprávněny telefonické hlášení nahrávat.

3. Call centrum sdělí hlásící osobě v rámci téhož telefonního hovoru identifikační kód jako potvrzení telefonického hlášení ztráty nebo odcizení PK.
4. Klient, případně Držitel PK, souhlasí, aby jejich telefonické hovory s Bankou nebo s Dodavatelem v Zákaznické podpoře nebo v Call centru byly Bankou nebo Dodavatelem zaznamenávány, uchovávány a v případě sporu použity jako důkazní prostředek.
5. Klient a Držitel PK se zavazují účinně spolupracovat s Bankou při realizaci nápravných opatření navržených Bankou. Pozdní oznámení může mít za následek zánik nároku Klienta, případně Držitele PK na náhradu škody nebo nároků z neautorizované nebo nesprávně provedené Platební transakce v souladu s VOP.
6. Klient a/nebo Držitel PK je oprávněn požádat Banku o písemné potvrzení, že ztráta/odcizení/zneužití PK byly Bance nahlášeny, může tak však učinit maximálně do 18 měsíců po nahlášení podle odstavce 1. této kapitoly Podmínek.
7. Každé PK hlášené jako ztracené, odcizené nebo zneužitě je z bezpečnostních důvodů trvale omezena platnost. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Klientovi nebo Držiteli PK v důsledku trvalého omezení platnosti PK.
8. Pokud Držitel PK, resp. Klient, získá PK zpět poté, co byla nahlášena jako ztracená nebo odcizená, PK nesmí být dále používána.

VIII. OMEZENÍ PLATNOSTI PK

z jiných důvodů, než je odcizení, ztráta nebo zneužití PK a prozrazení PIN

1. Omezení platnosti PK se vztahuje na všechny Platební transakce.
2. Omezení platnosti PK nelze zrušit a PK již nelze obnovit.
3. O omezení platnosti PK může požádat Banku Držitel PK nebo Klient, a to pouze osobně v Obchodním místě Banky na formuláři k tomu určeném. Klient může požádat o omezení platnosti všech PK, které byly vydány k jeho BÚ, Držitel PK může požádat pouze o omezení platnosti té PK, ke které má dispoziční právo.
4. Zrušit právo používat PK či omezit její platnost nebo odmítnout uskutečnění Platebních transakcí prováděných PK, je oprávněna i Banka, a to i bez předchozího upozornění, zejména v případě, kdy Klientem a/nebo Držitelem PK byly porušeny platné Podmínky a/nebo VOP, a/nebo je Klient v insolventi, v likvidaci, a/nebo na BÚ Klienta byla nařízena exekuce, případně v rámci bezpečnosti a ochrany Klienta při podezření ze zneužití PK. O takovém opatření Banka Klienta bez zbytečného odkladu informuje.
5. Banka je oprávněna z vlastního podnětu omezit platnost PK z důvodů bezpečnosti PK, zejména při podezření na její neautorizované či podvodné použití (získá-li Banka od Karetní asociace, resp. z jiné banky nebo z jiného důvěryhodného zdroje informaci o možném ohrožení PK). Před omezením platnosti PK nebo není-li to možné, tak okamžitě poté, bude Banka telefonicky informovat Držitele PK o tomto omezení platnosti PK a jeho důvodu. Tato povinnost neplatí v

případě, že by poskytnutí této informace mohlo zmařit účel omezení platnosti PK nebo to bylo v rozporu s jinými právními předpisy. Banka bude Držitele PK informovat telefonem nebo emailem na čísle nebo adrese uvedené ve Smlouvě o PK.

6. Při použití PK s omezenou platností může dojít k jejímu zadržení Obchodníkem nebo v Bankomatu.
7. Banka nese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Klientovi a/nebo Držiteli PK v důsledku omezení platnosti PK nebo v důsledku zrušení práva používat PK.
8. Za škody způsobené případným zneužitím PK, které byla omezena platnost na základě žádosti Klienta nebo Držitele PK dle odstavce 3. této kapitoly, přejímá Banka odpovědnost následující Pracovní den po dni předložení žádosti o omezení platnosti PK, pokud byla písemná žádost Bance doručena do 16:00 hod. Pracovního dne. Po doručení žádosti o omezení PK po 16:00 hod. Pracovního dne, přebírá Banka odpovědnost druhý Pracovní den následující po dni obdržení žádosti o omezení platnosti PK.

IX. POMOC V NOUZI – V ZAHRANIČÍ

1. Pokud byla PK omezena platnost z důvodu ztráty, odcizení nebo zneužití (tj. dle kapitoly VII.), nebo pokud byla PK omezena platnost z podnětu Banky z důvodu bezpečnosti (tj. dle odstavce 5. kapitoly VIII.), Držitel PK se v momentě omezení platnosti PK nachází v zahraničí a omezením platnosti PK se dostal do nouzové situace, může Držitel PK požádat o výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných výdajů. Žádost o výplatu nouzové hotovosti uplatní Držitel PK telefonicky v Bance. Banka o vydání nouzové hotovosti rozhodne individuálně na základě posouzení okolností případu, místě, kde se Držitel PK nachází, možnosti nouzovou hotovost bezpečným způsobem do místa pobytu Držitele PK doručit a možností Držitele PK prokázat nezpochybnitelným způsobem svou totožnost při přebírání nouzové hotovosti.
2. Pokud Banka rozhodne o vydání nouzové hotovosti, výše této poskytnuté nouzové hotovosti může činit maximálně aktuální použitelný zůstatek na BÚ, ke kterým byla PK vydána, a to po odečtení nákladů Banky spojených s poskytnutím nouzové hotovosti, nejvýše však 50.000 CZK.

X. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY K PK

1. Doplnkové služby jsou nedílnou součástí výhod spojených s používáním určitých druhů PK (obligatorní Doplnkové služby). Držitelé PK se stávají automaticky oprávněnými osobami, kterým budou tyto služby poskytovány. Nárok na poskytování Doplnkových služeb vzniká Držiteli PK uzavřením Smlouvy. Banka je oprávněna kdykoli zrušit poskytovanou Doplnkovou službu, změnit její obsah či zavést novou Doplnkovou službu.
2. Držitel PK může se souhlasem Klienta a po uzavření příslušné smlouvy využívat rovněž fakultativní Doplnkové služby podle aktuální nabídky Banky.
3. Banka je oprávněna kdykoliv změnit, pozastavit, poskytnout s prodlevou nebo zrušit některou nebo všechny Doplnkové služby poskytované ve spojení s

PK, zejména pokud příčinou takového jednání budou okolnosti technické či technologické povahy.

4. Pokud je k PK sjednáno Pojištění zneužití PK, ztráty dokladů či klíčů nebo odcizení či zneužití mobilního telefonu (dále jen „Pojištění PK“), pak:
 - Pojistitelem je Česká pojišťovna ZDRAVÍ a.s., Litevská 1174/8, 100 05 Praha 10, Česká republika, IČ 49240749 (dále jen „ČPZ“).
 - Pojištění PK se řídí Zvláštními pojistnými podmínkami pro skupinové pojištění výdajů vzniklých zneužitím platební karty, ztrátou dokladů či klíčů nebo odcizením či zneužitím mobilního telefonu č.j.: 02/2010 (dále jen „ZPP-PV-PK“). Klient a Držitel PK prohlašují, že se seznámili s obsahem pojistné smlouvy č. 19100859/2010, uzavřené mezi Bankou a ČPZ jako pojistitelem ve smyslu ustanovení § 10 zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění, a se ZPP-PV-PK, které jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy, a souhlasí s předáváním svých osobních údajů ke zpracování ČPZ v souladu s ustanovením § 6 zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
 - Počátek Pojištění PK nastává v 00:00 hodin dne následujícího po dni, kdy byla PK aktivována, a pokud ke sjednání Pojištění PK dojde dodatečně až po dni aktivace PK, nastává počátek Pojištění PK v 00:00 hodin dne následujícího po dni sjednání Pojištění PK.
5. Pokud je k PK sjednáno Cestovní pojištění, pak:
 - Pojistitelem je Česká pojišťovna a.s. se sídlem Spálená 75/16, 113 04 Praha 1, Česká republika, IČ: 452 729 56 (dále jen „ČP“).
 - Cestovní pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění VPPCP 07 (dále jen „VPPCP 07“) a Smluvním ujednáním pro pojištění Quality a pro pojištění TOP (dále jen „Smluvní ujednání“). Klient a Držitel PK prohlašují, že převzali příslušné VPPCP 07 a Smluvní ujednání, že se s nimi seznámili před sjednáním cestovního pojištění a že souhlasí s předáním svých osobních údajů ke zpracování ČP v souladu s ustanovením § 6 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění.
 - Držitel PK obdrží při převzetí PK Informační kartu cestovního pojištění a Pokyny pro pojištěné při pojistné události.
 - Pojištění počíná dnem aktivace PK a sjednává se na celou dobu platnosti PK. Pokud ke sjednání Cestovního pojištění dojde dodatečně až po dni aktivace PK, nastává počátek Cestovního pojištění v 00:00 hod. dne následujícího po dni sjednání Cestovního pojištění.
 - Pojistnou smlouvou se v tomto případě rozumí Smlouva o PK. Doba platnosti pojistné smlouvy je shodná s dobou pojištění definovanou v předchozím odstavci.
 - Pojistitel i pojistník (Klient) mají právo od pojistné smlouvy odstoupit za podmínek stanovených ve VPPCP 07.
 - Odstoupení od pojistné smlouvy vyřizuje s Klientem Banka.

XI. ZÁNİK A ZRUŠENÍ PRÁVA POUŽÍVAT PK

1. Právo používat PK může zaniknout zejména dohodou Klienta a Banky, výpovědí smluvního vztahu ze strany Klienta nebo Banky, nedojde-li k automatickému obnovení PK, ztrátou/odcizením/zneužitím PK, omezením platnosti PK, zánikem právnické osoby, k jejímž BÚ byla PK vydána, úmrtím fyzické osoby, k jejímž BÚ byla PK vydána, úmrtím Držitele PK, znehodnocením nebo odevzdáním platné PK Bance, nebude-li vydána PK nová.
2. Klient může kdykoliv zrušit právo Držitele PK používat PK, a to písemně dle kapitoly VIII., nebo odevzdáním příslušné PK. Zrušení práva Držitele PK disponovat s PK nezbavuje Klienta odpovědnosti za Platební transakce provedené touto PK do doby zrušení práva používat PK.
3. Banka trvale omezí platnost PK ke dni zániku Smlouvy o PK, a v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy o PK Bankou k okamžiku odeslání výpovědi nebo oznámení o odstoupení od Smlouvy o PK. Pokud Klient nebo Držitel PK současně s podáním výpovědi nevrátí Kartu Bance, Banka trvale omezí platnost PK na náklady Klienta.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 9. 2010.