

## OBCHODNÍ PODMÍNKY PPF BANKY A.S. PRO DEBETNÍ KARTY

### Obsah:

1.	Úvodní ustanovení .....	2
2.	Pojmy a výkladová pravidla .....	2
3.	Obecná ustanovení .....	4
4.	Poskytnutí Debetní karty .....	5
5.	PIN a e-PIN .....	5
6.	Převzetí Debetní karty.....	6
7.	Používání Debetní karty.....	7
8.	Změny údajů .....	10
9.	Zúčtování Platebních transakcí, výpisy a reklamace .....	11
10.	Ztráta, odcizení, zneužití Debetní karty.....	13
11.	Zrušení debetní karty.....	13
12.	Doplňkové služby a bonusové programy k debetním kartám .....	14
13.	Zánik a zrušení práva používat Debetní kartu .....	14
14.	Závěrečná ustanovení .....	15

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Obchodní podmínky PPF banky a.s. pro debetní karty (dále jen „**konkrétní podmínky**“ nebo také „**KOP**“) upravují podmínky právních vztahů vznikajících při poskytování a následném využívání Debetních karet. Klient a Držitel jsou povinni seznámit se s jejich zněním a dodržovat je.
- 1.2 Všeobecné obchodní podmínky PPF banky a.s. (dále jen „**VOP**“) a tyto KOP jsou nedílnou součástí Smlouvy. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy, VOP, KOP, Ceníku a Přehledu úrokových sazeb mají přednost ustanovení v následujícím pořadí: Smlouva, KOP, VOP, Ceník a Přehled úrokových sazeb. KOP jsou vydány na základě a v souladu zejména s ustanovením § 1751 Občanského zákoníku a dalšími příslušnými právními předpisy, a v souladu s podmínkami Karetních asociací.
- 1.3 Tyto KOP jsou vydávány v souladu a v návaznosti na VOP, záležitosti neupravené ve Smlouvě nebo v těchto KOP se řídí příslušnými ustanoveními VOP.

## 2. Pojmy a výkladová pravidla

- 2.1 Pojmy a slovní spojení začínající velkým písmenem mají v KOP následující význam:

**3D Secure** – mezinárodní standard pro zvýšení bezpečnosti provádění E-commerce transakcí.

**ATM (Bankomat)** – samoobslužné elektronické zařízení sloužící k výběrům hotovosti z Platebních účtů prostřednictvím Debetní karty, případně k využití jiných služeb poskytovaných Bankou prostřednictvím Debetní karty (např. informace o zůstatku pro použití Debetní karty).

**Automatická obnova** – poskytnutí nové Debetní karty na další období po uplynutí platnosti původní Debetní karty. Nová Debetní karta se vydává se shodným obdobím platnosti a se stejnými parametry jako původní (automaticky obnovovaná) Debetní karta.

**Bezkontaktní transakce** – Platební transakce prováděné prostřednictvím Debetní karty na POS nebo ATM, při kterých není nutný fyzický kontakt mezi Debetní kartou a POS nebo ATM.

**Bezpečnostní prvek** – v souladu s VOP zejména e-PIN, Jednorázový kód a PIN.

**Call centrum** – Dodavatel, který zajišťuje obsluhu Linky pro blokadu Debetních karet mimo provozní dobu Zákaznického servisu.

**Cash Advance** – výběr hotovosti na vybraných přepážkách bank nebo směnárén prostřednictvím Debetní karty. Ke službě Cash Advance může být použit Imprinter nebo POS.

**CVC2/CVC kód (Card Verification Code)** – bezpečnostní kód, trojčíslí předtištěné na nebo vedle podpisového proužku na zadní straně Debetní karty.

**Debetní karta** – elektronický Platební prostředek vydaný k Platebním účtům Klienta podle pravidel příslušné Karetní asociace.

**Dočasné limity Debetní karty** – krátkodobá změna Limitů na platební kartě, po vypršení dané lhůty budou Limity opět vráceny na původní výši; lze nastavit pouze prostřednictvím IB.

**Dodavatel** – třetí strana, která je zpracovatelem nebo zabezpečuje služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást Debetní karty, nebo která zajišťuje na základě smluvního vztahu pro Banku činnosti související s vydáváním a používáním Debetní karty.

**DS (Doplňková služba)** – služba, kterou je možno sjednat k Debetní kartě, případně je k Debetní kartě automaticky poskytnuta a je zahrnuta v Poplatku za Debetní kartu.

**Držitel** – Oprávněná osoba pověřená Klientem k disponování s Peněžními prostředky na Platebních účtech prostřednictvím Debetní karty, které je vydána Debetní karta a jejíž jméno je na Debetní kartě uvedeno.

**Duplikát** – náhradní Debetní karta vydávaná jako náhrada stávající Debetní karty. Duplikát Debetní karty má stejné číslo, platnost i PIN, jako původní Debetní karta.

**E-commerce transakce** – bezhotovostní Platební transakce prováděné prostřednictvím internetové sítě.

**Embosovaná debetní karta** – Debetní karta umožňující platby u Obchodníků vybavených POS nebo Imprinterem, výběry z ATM a Cash Advance. Znaky uvedené na Embosované debetní kartě (základní identifikační údaje) plasticky vystupují nad povrch Debetní karty a umožňují pořízení jejich otisku v Imprintrech na doklad o Platebním příkazu.

**e-PIN** – automaticky vygenerovaný personalizovaný Bezpečnostní prvek. Osobní tajný bezpečnostní kód zpřístupněný pouze Držiteli a sloužící k autorizaci E-commerce transakcí prováděných prostřednictvím Debetní karty.

**e-Token** – mobilní aplikace sloužící k 3D Secure autorizaci E-commerce transakcí prováděných prostřednictvím Debetní karty.

**Hlavní účet** – Platební účet, ke kterému je vydána Debetní karta a na jehož vrub budou účtovány:

- (i) Platební transakce provedené prostřednictvím Debetní karty a Poplatky s nimi spojené,
- (ii) Poplatky za poskytnutí Debetní karty, Poplatky za poskytování DS a další Poplatky dle Ceníku.

**Chargeback** – zpětné zúčtování. Postup reklamace Platební transakce provedené prostřednictvím Debetní karty definovaný Karetními asociacemi, kterým může Banka požadovat od Obchodníka vrácení celé částky Platební transakce nebo její části. Tento postup se používá v případě, kdy je nějaká dříve zúčtovaná Platební transakce reklamována Klientem nebo Držitelem z důvodu opravňujícího k vrácení účtované částky (např. z důvodu vícenásobného zaúčtování nebo proto, že danou Platební transakci nerealizoval).

**Internetové bankovníctví (IB)** – on-line systém ELB (pracuje za stálého spojení s Bankou), jehož prostřednictvím je umožněno Uživateli IB komunikovat s Bankou, předávat Bance Platební příkazy a žádosti a získávat další informace, včetně informací o stavu Účtů a příp. Platebních transakcích na nich uskutečněných.

**Imprinter** – mechanický snímač reliéfních znaků určený pro otisk Embosovaných debetních karet a identifikačního štítku Obchodníka na prodejní doklad při provádění bezhotovostní neelektronické platby nebo při Cash Advance.

**Informační SMS** – oznámení o úspěšných i neúspěšných Platebních transakcích provedených Debetní kartou zasílané na číslo mobilního telefonu Držitele.

**Jednorázový kód** – autorizační numerický šestimístný jedinečný identifikátor, který je zasílán Držiteli na zvolené číslo mobilního telefonu a sloužící k 3D Secure autorizaci E-commerce transakcí prováděných prostřednictvím Debetní karty.

**Karetní asociace** – sdružení vydavatelů platebních karet, nebo jiná mezinárodní společnost nebo asociace, která poskytuje Bance licenci pro vydávání a používání Debetních karet (např. VISA, MasterCard).

**Limit Debetní karty** – maximální částka pro Platební transakce provedené prostřednictvím Debetní karty během jednoho kalendářního týdne (od pondělí 00:01 hod. do neděle 24:00 hod.). Skládá se z:

- (i) **Limitu ATM**, což je maximální částka pro výběry hotovosti z ATM;
- (ii) **Limitu POS**, což je maximální částka pro Platební transakce provedené bezhotovostně u Obchodníků (na POS, na Imprintech a formou E-commerce transakcí) a formou Cash Advance; a
- (iii) **Celkového týdenního limitu**, což je maximální souhrnná částka pro Platební transakce uskutečněné prostřednictvím Debetní karty.

Každý z těchto Limitů může být stanoven odlišně, Celkový týdenní limit však musí dosahovat alespoň výše Limitu ATM nebo Limitu POS, který je stanoven ve vyšší částce, nebo být součtem Limitu ATM a Limitu POS.

**Linka pro blokaci Debetních karet** – telefonní linka určená pro hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Debetní karty. Telefonní číslo je uvedeno na Internetových stránkách.

**MO/TO (Mail Order / Telephone Order) transakce** – bezhotovostní Platební transakce prováděné bez fyzické přítomnosti Debetní karty a/nebo Držitele (např. písemné poštovní nebo telefonické Platební transakce).

**Mobilní bankovníctví (MB)** – mobilní on-line aplikace ELB (pracuje za stálého spojení s Bankou), jehož prostřednictvím je umožněno Uživateli IB komunikovat s Bankou, předávat Bance Platební příkazy a žádosti a získávat další informace, včetně informací o stavu Účtů a příp. Platebních transakcích na nich uskutečněných.

**Obchodník** – obchodní místo, které nabízí zboží nebo poskytuje služby, a které přijímá Debetní karty jako Platební prostředek za nakoupené zboží nebo poskytnutou službu.

**PIN (Personal Identification Number)** – automaticky vygenerovaný personalizovaný Bezpečnostní prvek. Osobní tajné bezpečnostní číslo zpřístupněné pouze Držiteli a sloužící k autorizaci Platebních transakcí prováděných prostřednictvím Debetní karty na POS a ATM.

**POS (Platební terminál)** – elektronické zařízení snímající data magnetického proužku nebo čipu Debetní karty a zajišťující ověření platnosti Debetní karty, Peněžních prostředků na Platebních účtech pro krytí Platební transakce, které uchovává data o Platební transakci v elektronické podobě a předává je k zúčtování elektronickou cestou (on-line, semi on-line).

**Podpisový proužek (Signature Panel)** – plocha na zadní straně Debetní karty, určená k záznamu vzorového podpisu Držitele.

**Předčasná obnova** – poskytnutí nové Debetní karty na další období před uplynutím platnosti původní Debetní karty. Nová Debetní karta se vydává se shodným obdobím platnosti a se stejnými parametry jako původní (předčasně obnovovaná) Debetní karta.

**Připojený účet** – Platební účet, který může být navázán k Debetní kartě současně s Hlavním účtem. Na jeho vrub budou účtovány pouze Platební transakce provedené prostřednictvím Debetní karty a Poplatky s těmito Platebními transakcemi spojené. K jedné Debetní kartě lze navázat až tři Připojené účty.

**Smlouva** – smlouva uzavřená mezi Klientem a Bankou, na jejímž základě je Debetní karta poskytnuta Klientovi, bez ohledu na označení takové smlouvy.

**Uživatel IB** – Oprávněná osoba pověřená Klientem k využívání služeb IB/MB.

**Zákaznický servis (Customer Service)** – telefonní linka nebo e-mailová schránka určená pro komunikaci Klienta a Držitele s Bankou. Provozní doba Zákaznického servisu je uvedena na Internetových stránkách.

**Zúčtovací měna** – měna, ve které jsou Bankou zúčtovány Platební transakce provedené prostřednictvím Debetní karty. Zúčtovacími měnami jsou CZK, EUR, GBP a USD.

**2.2** Pokud tyto KOP nestanoví jinak, mají pojmy nebo slovní spojení začínající velkým písmenem význam stanovený ve Smlouvě.

**2.3** Při výkladu ustanovení těchto KOP a Smlouvy se použijí následující pravidla:

- (i) jakýkoliv odkaz na článek, odstavec, písmeno nebo bod se považuje za odkaz na článek, odstavec, písmeno nebo bod těchto KOP;
- (ii) nadpisy článků a odstavců Smlouvy a těchto KOP slouží pouze pro orientaci a nikoli k výkladu;
- (iii) slova v jednotném čísle zahrnují i slova v množném čísle a naopak;
- (iv) Smlouvou se rozumí Smlouva včetně všech jejích nedílných součástí, zejména VOP, příslušných KOP, Přehledu úrokových sazeb a Ceníku;
- (v) osobou zastupující Klienta se rozumí Oprávněná osoba či jakákoli jiná osoba, která je oprávněna k zastupování Klienta;
- (vi) **CZK, Kč a koruna česká** označuje zákonnou měnu České republiky; **EUR a euro** označuje jednotnou měnu států Evropské unie, které přijmou nebo přijali euro.

### 3. Obecná ustanovení

**3.1** Banka vydává Debetní karty k Platebním účtům podle pravidel příslušné Karetní asociace na základě Smlouvy, popř. žádosti Klienta a její akceptace Bankou.

Klient může na základě Smlouvy požádat o vydání více Debetních karet.

Debetní karta může být vydána pouze k Platebním účtům vedeným Bankou v CZK, EUR, GBP a USD. Pokud je Debetní karta vydávána k více Platebním účtům, musí být majitelem všech Platebních účtů stejný Klient s tím, že jeden Platební účet je Hlavním účtem a ostatní jsou Připojenými účty.

**3.2** Debetní karty jsou vydávány zásadně na jméno Držitele a jsou nepřenositelné. Debetní karty jsou vlastnictvím Banky a na Držitele přechází pouze právo jejich používání.

**3.3** Debetní karta je opatřena číslem, jménem Držitele, datem ukončení její platnosti a ochrannými prvky předepsanými příslušnou Karetní asociací. Debetní karta vydaná k Platebním účtům právnických osob může být opatřena i obchodní firmou nebo názvem Klienta. Banka je oprávněna provést změnu způsobu uvedení dat na Debetní kartě tak, aby odpovídal standardům dané Karetní asociace a rovněž korespondoval s podmínkami daného karetního produktu.

**3.4** Klient ani Držitel nejsou oprávněni provádět jakékoli změny či úpravy Debetní karty, ani pořizovat její kopie.

- 3.5 Pokud již Držitel nemá zřízený přístup do IB, bude mu zřízen zároveň s vydáním Karty, a to v rozsahu přístupu k Debetním kartám Držitele pro získání informací a zajištění úkonů nezbytných pro používání Debetní karty (např. aktivaci Debetní karty, zobrazení e-PIN pro provádění E-commerce transakcí apod.).
- 3.6 Klient nebo Držitel pro komunikaci s Bankou v souvislosti s Debetní kartou využívá Obchodní místa, Zákaznický servis, případně IB nebo MB, a v případě hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Debetní karty také Linku pro blokadu Debetních karet.
- 3.7 Aktuální přehled nabízených Debetních karet, možnosti kombinací měn Platebních účtů navázaných k jedné Debetní kartě, podmínky poskytnutí služby pro jednotlivé typy Debetních karet, souvisejících DS a bonusových programech zveřejňuje Banka v Obchodním místě a na Internetových stránkách.
- 3.8 Banka je oprávněna z důvodu ukončení vydávání určitého typu Debetní karty, rozšíření funkčnosti Debetní karty nebo přechodu na jiný typ Debetní karty poskytnout pro Držitele jiný typ Debetní karty. V těchto případech Banka postupuje obdobně jako při Automatické obnově.
- 3.9 Klient a Držitel souhlasí s tím, aby Banka poskytovala Karetní asociaci informace týkající se vydaných Karet (např. číslo a platnost Debetní karty).
- 3.10 Banka provádí na vrub Platebních účtů, ke kterým je Debetní karta vydána, zúčtování všech Platebních transakcí provedených Debetní kartou, Poplatků za poskytnutí Debetní karty, DS k Debetní kartě a ostatních operací ve výši dle Ceníku platného v den účtování Poplatku, a to bez ohledu na to, zda částka Platební transakce nebo Poplatku je kryta volnými Peněžními prostředky na Platebních účtech.

#### 4. Poskytnutí Debetní karty

- 4.1 Debetní karta může být poskytnuta až ke čtyřem Platebním účtům. V případě poskytnutí Debetní karty k jednomu Platebnímu účtu je tento Platební účet považován za Hlavní účet. V případě vydání Debetní karty ke dvěma a více Platebním účtům stanoví Klient Platební účet, který bude Hlavním účtem a dále pořadí Připojených účtů.
- 4.2 Po vyhotovení nové Debetní karty je Držitel Bankou vyzván k jejímu převzetí nebo mu je zaslána poštou jako obyčejná zásilka.
- 4.3 Aktivaci Debetní karty provádí Držitel prostřednictvím IB nebo MB.
- 4.4 Debetní karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce. Do tohoto dne může Držitel používat Debetní kartu, pokud není její platnost předčasně ukončena.
- 4.5 Banka vydá Držiteli automaticky obnovenou novou Debetní kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní Debetní karty, pokud se Banka nerozhodne platnost Debetní karty neprodloužit. Nejpozději ke dni ukončení platnosti původní Debetní karty si Držitel automaticky obnovenou Debetní kartu vyzvedne v Obchodním místě nebo mu bude Bankou zaslána poštou jako obyčejná zásilka. Bude-li Klient nebo Držitel chtít odmítnout Automatickou obnovu Debetní karty a souvisejících DS, musí tuto skutečnost písemně oznámit Bance nejpozději 10 Pracovních dnů před začátkem měsíce, v němž platnost původní Debetní karty končí.
- 4.6 Klient nebo Držitel mohou požádat o poskytnutí Duplikátu, pokud je Debetní karta poškozena nebo znehodnocena, Debetní karta není funkční nebo v případě změny jména Držitele. Po předání žádosti o vydání Duplikátu Bance Držitel již nesmí používat původní Debetní kartu.
- 4.7 Klient nebo Držitel mohou v případě potřeby rovněž požádat o Předčasnou obnovu před uplynutím doby platnosti stávající Debetní karty.

#### 5. PIN a e-PIN

- 5.1 Obálka s PIN je Bankou předána společně s novou Debetní kartou výhradně do vlastních rukou Držitele nebo mu je zaslána poštou doporučeně do vlastních rukou, a to odděleně od Debetní karty. Aktivaci Debetní karty prostřednictvím IB nebo MB Držitel potvrzuje, že obálku s PIN řádně obdržel. Držitel je oprávněn odmítnout Debetní kartu a obálku s PIN nepřevzít, pokud je obálka s PIN při předání poškozená.
- 5.2 V případě, že Držitel zapomene PIN, lze na jeho žádost, podanou způsobem stanoveným Bankou původní platný PIN opakovaně vystavit. Převzetí obálky s PIN potvrdí Držitel písemně při jejím převzetí.

**5.3** Držitel je oprávněn provést změnu PIN v ATM jiného Poskytovatele, který tuto službu ve svých ATM nabízí i pro Debetní karty vydané jinými bankami, a to kdykoli v průběhu platnosti Debetní karty s následujícími výjimkami. Změnu PIN nesmí Držitel provést:

- (i) 6 týdnů před koncem platnosti Debetní karty; a
- (ii) ve lhůtě mezi podáním žádosti o výměnu Debetní karty (Předčasnou obnovu nebo vydáním Duplikátu) a předáním nové Debetní karty Držiteli – změnu PIN je možné provést až po předání nové Debetní karty.

Změna PIN je aktivní okamžitě po jejím provedení.

**5.4** Je-li při Platební transakci prováděné prostřednictvím Debetní karty zadán nesprávný PIN více než třikrát, je z bezpečnostních důvodů (např. podezření ze zneužití) automaticky dočasně omezena funkčnost Debetní karty. Plná funkčnost Debetní karty se obnoví automaticky zpravidla prvním dnem, kdy Držiteli vznikne nárok na čerpání nového Limitu Debetní karty. PIN však zároveň nelze odblokovat, pokud po vzniku nároku na čerpání nového Limitu Debetní karty nedojde k přímému (on-line) spojení Debetní karty se systémy Banky (tj. nelze provádět off-line Platební transakce).

**5.5** e-PIN je Držiteli zpřístupněn v IB a MB a zároveň mu je distribuován elektronicky v okamžiku:

- (i) aktivace Karty, pokud je na Kartě funkce E-commerce transakcí povolena již při jejím vydání; nebo
- (ii) první aktivace funkce E-commerce transakcí, pokud je tato funkce na Kartě povolována dodatečně.

**5.6** V případě, že Držitel zapomene e-PIN, může si jej zobrazit v IB. Na žádost Klienta nebo Držitele, podanou způsobem stanoveným Bankou, lze rovněž vygenerovat a elektronicky zaslat nový e-PIN.

**5.7** Při Automatické obnově a při Předčasné obnově se obvykle k Debetní kartě již nový PIN ani e-PIN nevydávají.

**5.8** PIN a e-PIN je sdělován pouze Držiteli, který je povinen zabránit jejich prozrazení. Je zakázáno poznamenávat PIN nebo e-PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na Debetní kartu nebo jiný předmět, který Držitel uchovává nebo nosí společně s Debetní kartou, a/nebo je sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Dále je Držitel povinen uchovávat PIN i e-PIN odděleně od Debetní karty, zamezit jejich prozrazení při zadávání např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Banka neodpovídá za škodu způsobenou v důsledku prozrazení nebo zpřístupnění PIN nebo e-PIN jiné osobě.

## **6. Převzetí Debetní karty**

**6.1** Při osobním převzetí Debetní karty v Bance je Držitel povinen podepsat Debetní kartu v Podpisovém proužku za přítomnosti zaměstnance Banky, zároveň písemně potvrdí Bance převzetí Debetní karty a PIN.

**6.2** V případě doručení Debetní karty a PIN poštou je Držitel povinen zkontrolovat neporušenost obálky s Debetní kartou a s PIN. V případě, že zásilka jeví známky poškození, Držitel oznámí tuto skutečnost neprodleně Bance. Nebyla-li zásilka doručena do 30 dnů od uzavření Smlouvy, případně akceptace žádosti o vydání Debetní karty Bankou, nebo ode dne ukončení platnosti uvedené na Debetní kartě (v případě Automatické obnovy), je Držitel povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Bance. Banka zabezpečí v případě poškození zásilky nebo jejího nedoručení vydání nové Debetní karty a PIN a jejich zaslání Držiteli. Držitel je povinen podepsat obdrženou Debetní kartu v Podpisovém proužku před jejím prvním použitím.

**6.3** Po podání žádosti o vydání Duplikátu Bance již Držitel nesmí původní Debetní kartu používat a je povinen původní Debetní kartu znehodnotit.

**6.4** Po podání žádosti o Předčasnou obnovu může Držitel původní Debetní kartu používat až do doby obdržení nové Debetní karty.

**6.5** Převzetím Debetní karty vzniká Držiteli právo na její používání po celou dobu její platnosti, pokud není platnost Debetní karty předčasně ukončena.

**6.6** Po převzetí obnovené Debetní karty je Držitel povinen původní Debetní kartu vrátit Bance nebo ji sám znehodnotit přestřížením přes magnetický proužek a čip a zabránit tak případnému zneužití.

- 6.7** V případě, že si Držitel nepřevzme novou Debetní kartu do 60 kalendářních dnů ode dne výzvy k jejímu osobnímu převzetí nebo při Automatické obnově ode dne ukončení platnosti původní Debetní karty, nebo se Bance vrátí zásilka s novou nebo automaticky obnovenou Debetní kartou, případně s PIN jako nedoručená, Banka Debetní kartu a případně i obálku s PIN znehodnotí.
- 6.8** Poplatek za poskytnutí Debetní karty a souvisejících DS je účtován bez ohledu na to, zda Držitel novou nebo automaticky obnovenou Debetní kartu převezme či nikoliv, a to až do doby uplynutí lhůty pro převzetí nové nebo automaticky obnovené Debetní karty stanovené v článku 6.7 nebo do obdržení nevzvednuté zásilky s novou nebo automaticky obnovenou Debetní kartou.
- 6.9** Držitel je povinen:
- (i) ukládat Debetní kartu 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;
  - (ii) nosit Debetní kartu odděleně od osobních dokladů;
  - (iii) používat Debetní kartu pouze osobně a nepředávat Debetní kartu k použití jiné osobě;
  - (iv) pravidelně každý den kontrolovat držení Debetní karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení Debetní karty;
  - (v) po každém použití Debetní karty zkontrolovat, že má Debetní kartu ve svém držení;
  - (vi) chránit Debetní kartu 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 Debetní karty;
  - (vii) pravidelně prostřednictvím IB nebo MB kontrolovat Platební transakce provedené Debetní kartou a ověřovat, zda nedošlo k jejímu zneužití.
- 6.10** Porušení povinností definovaných v článku 5.3, článku 6.9, v článku 7.8 a v článku 7.9 způsobené Držitelem úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení KOP a Klient nese v plném rozsahu veškeré ztráty vzniklé z případných, Držitelem neautorizovaných, Platebních transakcí, nebo z důvodu ztráty, odcizení nebo zneužití Debetní karty, a to až do okamžiku jejich oznámení Bance.

## **7. Používání Debetní karty**

- 7.1** Debetní kartu lze podle jejího typu použít k Platebním transakcím v síti ATM, na POS, Imprinterech, Cash Advance, k bezhotovostnímu placení u Obchodníka, k E-commerce nebo MO/TO transakcím.
- 7.2** Místa, kde lze Debetní kartu použít, jsou označena logem příslušné Karetní asociace nebo platebního systému.
- 7.3** Banka je oprávněna omezit určitý typ Platebních transakcí (především Bezkontaktní, E-commerce a MO/TO transakce), a to i v závislosti na typu Debetní karty.
- 7.4** Bezkontaktní transakce mohou být prováděny pouze na těch ATM a POS, které tento typ transakcí umožňují a na kterých je zajištěna on-line autorizace prováděných Bezkontaktních transakcí. Před provedením první Bezkontaktní transakce musí být vždy provedena alespoň jedna Platební transakce spojená s vložením Debetní karty do POS nebo ATM a zadáním PIN.
- 7.5** Pokud Klient požaduje na Debetní kartě povolit provádění E-commerce transakcí, je Držitel povinen poskytnout Bance číslo mobilního telefonu nebo e-mailovou adresu (dále také jen „**kontaktní údaje**“). Bez poskytnutí jednoho z kontaktních údajů Banka na Debetní kartě nepovolí provádění E-commerce transakcí.
- Poskytnuté kontaktní údaje jsou platné pro všechny Debetní karty vydané Držiteli bez ohledu na to, zda jsou vydány k Účtům jednoho Klienta nebo k Účtům různých Klientů. Není možné nastavit rozdílné kontaktní údaje pro každou Debetní kartu Držitele. Poskytnutím nových kontaktních údajů dojde k jejich změně u všech Debetních karet, které dosud byly Držiteli poskytnuty.
- 7.6** Pokud Klient povolil Držiteli na jeho Debetní kartě provádění E-commerce transakcí, Držitel si je může dle potřeby prostřednictvím IB zapínat a vypínat. Z bezpečnostních důvodů Banka doporučuje mít provádění E-commerce transakcí trvale vypnuté a zapínat je pouze v momentě, kdy Držitel bude takovou transakci provádět. Po jejím úspěšném dokončení doporučujeme provádění E-commerce transakcí opět vypnout.

- 7.7** Držitel nesmí poskytovat údaje o Debetní kartě prostřednictvím nezabezpečených komunikačních kanálů s výjimkou hlášení zneužití, ztráty nebo odcizení Debetní karty Bance. V případě jakýchkoli pochybností či podezření Držitele na zneužití Debetní karty nebo POS či ATM (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržávání peněz, nainstalování skimmingového – skenovacího zařízení na ATM apod.) nebo v případě pohybu podezřelých osob v blízkosti ATM, jejich snaze o zasahování do prováděné Platební transakce atd., je povinností Držitele informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně Banku.
- 7.8** Debetní karta nesmí být použita k Platebním transakcím, které by byly v rozporu se závaznými právními předpisy platnými v České republice a se závaznými právními předpisy platnými v místě provedení Platební transakce.
- 7.9** Jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele (Plátce) s provedením Platební transakce, resp. její autorizace, jsou mezi Bankou, Klientem a/nebo Držitelem dohodnuty níže uvedené způsoby, a to:
- (i) v případě Platební transakce prováděné prostřednictvím ATM nebo POS: vložení Debetní karty do čtečky a zadáním PIN;
  - (ii) v případě Platební transakce prováděné formou Cash Advance a v případě bezhotovostních Platebních transakcí u Obchodníka: zadáním PIN nebo vlastnoručním podpisem Držitele v souladu se vzorem podpisu na Debetní kartě, případně kombinace obou metod podle typu Debetní karty;
  - (iii) v případě MO/TO transakcí: zadáním čísla a platnosti Debetní karty a CVC2/CVC kódu;
  - (iv) v případě E-commerce transakcí: zadáním čísla a platnosti Debetní karty, CVC2/CVC kódu, a dále:
    - a) zadáním e-PINu a obdrženého Jednorázového kódu, nebo
    - b) potvrzením E-commerce transakce prostřednictvím e-Tokenu.Údaje dle bodů a) a b) nebudou vyžadovány v případě:
    - E-commerce transakcí nepřesahujících částku ekvivalentu 30 EUR, maximálně však u pěti bezprostředně po sobě jdoucích E-commerce transakcí;
    - opakujících se E-commerce transakcí, které jsou prováděny ve stejné částce a ve prospěch stejného Příjemce s výjimkou jejího vytvoření, změny nebo první iniciace;
  - (v) v případě Bezkontaktních transakcí: přiložením Debetní karty k ATM nebo POS; přesáhne-li částka Bezkontaktní transakce stanovený limit Banky, ATM nebo Obchodníka pro jednu Bezkontaktní transakci, a/nebo kumulativní částka bezprostředně po sobě jdoucích Bezkontaktních transakcí od posledního zadání PIN přesáhne stanovený limit, je pro autorizaci vyžadováno i zadání PIN;
  - (vi) použitím Debetní karty v terminálu bez obsluhy v případě plateb za jízdné a poplatků za parkování;
  - (vii) v případě, že je Klient právnickou osobou, může požádat Banku o provádění Platebních transakcí Držiteli bez vyžadování autorizace prostřednictvím 3D Secure, avšak výhradně za podmínek dohodnutých s Bankou na základě pravidel Karetní asociace či závazné právní úpravy, resp. přímo použitelného předpisu práva Evropské unie.
- Veškeré operace s Debetní kartou, při kterých je zadáván PIN nebo e-PIN a Jednorázový kód, je Držitel povinen provádět samostatně bez asistence třetích osob.
- 7.10** O odvolání Platební transakce, která byla autorizována Držitelem, 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 v Bance podat reklamaci.
- 7.11** Při dotazu na Disponibilní zůstatek Platebních účtů, ke kterým je Debetní karta poskytnuta, je zobrazen Disponibilní zůstatek dle následujících pravidel:
- (i) pokud je Debetní karta poskytnuta pouze k jednomu Platebnímu účtu, bude zobrazen aktuální Disponibilní zůstatek tohoto Platebního účtu;
  - (ii) pokud je Debetní karta poskytnuta k více Platebním účtům, bude zobrazen aktuální Disponibilní zůstatek toho Platebního účtu, na kterém je v momentě dotazu Disponibilní zůstatek nejvyšší.



Informace o Disponibilním zůstatku má pouze orientační charakter a nemusí vždy poskytovat aktuální informaci o stavu Peněžních prostředků na Platebním účtu.

- 7.12** Při použití Debetní karty 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 oprávněn požadovat prokázání totožnosti Držitele. Obchodník je dále oprávněn na základě výsledku ověření Debetní kartu zadržet.
- 7.13** Banka neodpovídá za to, že Obchodník nebo pobočka jiné banky odmítne Platební transakci, stanoví minimální limit pro Platební transakce prostřednictvím Debetní karty, neposkytne služby nebo nepřijme Debetní kartu k provedení Platební transakce, ani za případné škody způsobené Držiteli přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu Banky nebo jejích partnerů (např. přerušení dodávky energie, porucha strojů a zařízení systémů zpracování dat, přenosových linek, stávka apod.).
- 7.14** V případě výběru vyšší částky hotovosti z ATM je možné, že ATM odmítne tuto částku vyplatit v rámci jedné Platební transakce. Toto rozhodnutí se řídí technologickými parametry daného typu ATM a nastavením podmínek výběrů hotovosti provozovatelem ATM. Banka nemůže tato nastavení ovlivnit.
- 7.15** Ověřování Platební transakce proti aktuální výši Disponibilního zůstatku Platebního účtu (dále jen „**autorizace**“) probíhá dle následujících pravidel:
- (i) Banka obdrží Platební transakci k autorizaci buď v originální měně, nebo v CZK, v závislosti na údajích předaných Obchodníkem.
  - (ii) Obdrženou částku Platební transakce Banka následně přepočte do měny Platebních účtů navázaných k Debetní kartě kurzem ČNB střed platným v momentě autorizace (dále jen „**autorizovaná částka**“).
  - (iii) Pokud je částka Platební transakce obdržená k autorizaci v CZK a Platební účty jsou v jiné měně než CZK, autorizovaná částka Platební transakce obdržené v CZK se zpravidla zvýší (zúčtování Platební transakce a s tím spojená případná konverze měn se řídí článkem 9.).
  - (iv) Autorizovaná částka Platební transakce se nejdříve autorizuje proti Platebnímu účtu vedenému v měně, ve které Banka obdržela Platební transakci k autorizaci, bez ohledu na to, zda se jedná o Hlavní účet nebo Připojený účet.  
  
Není-li na Platebním účtu v měně Platební transakce dostatečný Disponibilní zůstatek pro celou autorizovanou částku Platební transakce, provede se autorizace Platební transakce na případném dalším Platebním účtu navázaném k Debetní kartě. Ověřování dostatečného Disponibilního zůstatku na Platebních účtech probíhá postupně nejdříve proti Hlavnímu účtu a následně proti Připojeným účtům v pořadí, které stanovil Klient (viz článek 4.1).
  - (v) Není-li k Debetní kartě navázán Platební účet v originální měně Platební transakce, provádí se autorizace nejdříve proti Hlavnímu účtu. Není-li dostatečný Disponibilní zůstatek pro celou autorizovanou částku Platební transakce na Hlavním účtu, provede se autorizace Platební transakce proti Připojenému účtu.
  - (vi) Pokud je na některém Platebním účtu navázaném k Debetní kartě dostatečný Disponibilní zůstatek pro celou autorizovanou částku Platební transakce, Platební transakce se autorizuje z tohoto Platebního účtu, a pokud je Platební transakce prováděna on-line, na tomto Platebním účtu se zároveň provede blokace ve výši autorizované částky. Platební transakce bude z tohoto Platebního účtu rovněž zúčtována, a to bez ohledu na to, zda Klient dodatečně vloží Peněžní prostředky na Platební účet v měně Platební transakce, resp. na Hlavní účet.  
  
Pokud je Platební transakce prováděna off-line, částka je na Platebním účtu blokována se zpožděním nebo není blokována vůbec.
  - (vii) Pokud na žádném z Platebních účtů navázaných k Debetní kartě není dostatečný Disponibilní zůstatek pro celou autorizovanou částku Platební transakce, Platební transakce bude zamítnuta.
  - (viii) Pokud v momentě zúčtování Platební transakce nebude dostatek Peněžních prostředků na Platebním účtu, na kterém proběhla blokace Platební transakce, bude na vrub tohoto Platebního účtu tato Platební transakce zúčtována i za cenu vzniku nepovoleného debetního zůstatku, a to včetně případných Poplatků za Platební transakci.

Blokaci podle tohoto článku 7.15 lze provést pouze s výslovným souhlasem Držitele dle článku 7.9 ke konkrétní částce.

Banka zruší blokaci Peněžních prostředků, provedenou podle tohoto článku 7.15, jakmile se dozví částku související karetní Platební transakce, nejpozději však ihned po přijetí platebního příkazu k související karetní Platební transakci.

Zúčtovaná částka Platební transakce se může od autorizované částky lišit – při zúčtování je částka Platební transakce vždy znovu přepočítána aktuálními kurzy Banky (viz články 9.3 a 9.4).

- 7.16** Pokud má Klient nebo Držitel v Internetovém bankovníctví nastaveno zaslání Informační SMS nebo emailové zprávy, je uváděná částka Platební transakce vypočtená dle článku 7.15 a může se lišit od zúčtované částky Platební transakce. Uvedená částka informuje o výši provedené blokace prostředků na Platebním účtu z titulu právě provedené Platební transakce. Samotné zúčtování Platební transakce se řídí dle ustanovení těchto KOP.

V případě Platební transakce prováděné off-line může být Informační SMS nebo emailová zpráva odeslána se zpožděním nebo nemusí být odeslána vůbec.

- 7.17** Držitel je oprávněn provádět Platební transakce prostřednictvím Debetní karty pouze v rámci stanoveného Limitu Debetní karty, maximálně však do výše Disponibilního zůstatku na Platebních účtech. Pokud je Platební transakce prováděna off-line nebo při nestandardní autorizaci Platební transakce (např. při výpadku spojení mezi centrálním informačním systémem Debetních karet Banky a autorizačním systémem debetních karet), může z technických důvodů dojít k přečerpání Disponibilního zůstatku na Platebním účtu a/nebo přečerpání stanoveného Limitu Debetní karty (částka Platební transakce v tomto případě není na Platebním účtu blokována). Banka za takové přečerpání nenese odpovědnost.

- 7.18** Pokud Klient sjedná pro Držitele službu zaslání Informační SMS o Platebních transakcích provedených Debetní kartou mimo IB, budou tyto Informační SMS zaslány na číslo mobilního telefonu poskytnuté Držitelem pro zaslání Jednorázového kódu pro autorizaci E-commerce transakcí prostřednictvím 3D Secure v souladu s článkem 7.5, a to nejdříve od Pracovního dne, kdy Držitel takové číslo mobilního telefonu Bance poskytl.

- 7.19** Držitel si může nastavit zaslání informačních zpráv o Platebních transakcích provedených Debetní kartou sám prostřednictvím IB a MB. V takovém případě může zadat jakékoliv číslo mobilního telefonu nebo emailovou adresu, na které mají být informační zprávy doručovány.

- 7.20** Platební transakce jsou účtovány s časovou prodlevou (viz článek 9.2).

Jestliže Banka neobdrží Platební transakci k zúčtování do 10 kalendářních dnů od jejího provedení, zruší blokaci provedenou v rámci autorizace (viz článek 7.15). Banka zúčtuje Platební transakci i v případě, že ji obdrží k zúčtování po této lhůtě a po zrušení blokace.

To samé platí v případě, kdy je Platební transakce prováděna off-line nebo při nestandardní autorizaci Platební transakce (viz článek 7.17), kdy se blokace částky na Platebním účtu neprovede.

Klient nese odpovědnost za všechny Platební transakce provedené Debetními kartami vydanými k jeho Platebním účtům a bez ohledu na výši Limitu Debetní karty je povinen uhradit případný nepovolený debetní zůstatek na Platebním účtu, nebo škody způsobené Bance použitím Debetní karty.

- 7.21** Není-li částka nepovoleného debetního zůstatku na Platebním účtu uhrazena do 10 kalendářních dnů od jeho vzniku, je Banka oprávněna na náklady Klienta omezit platnost Karty vydaných ke všem Platebním účtům Klienta.

- 7.22** V případě zadržení Debetní karty v ATM je Držitel povinen neprodleně kontaktovat Banku, Banka následně omezí platnost zadržené Debetní karty. Držitel může požádat příslušnou banku nebo společnost spravující ATM o navrácení Debetní karty, tato banka nebo společnost však není povinna Držiteli zadrženou Debetní kartu vrátit.

- 7.23** V případě problémů s funkčností Debetní karty, s prováděním Platebních transakcí nebo v případě jiných problémů souvisejících s Debetní kartou se Klient nebo Držitel mohou obrátit na Zákaznický servis pro Karty.

## **8. Změny údajů**

- 8.1** Klient je povinen hlásit Bance veškeré změny údajů, které se týkají Debetních karet poskytnutých k jeho Platebním účtům, předaných Bance v souvislosti s poskytnutím Debetní karty. Tato povinnost platí i pro Držitele. Klient je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.

- 8.2** Klient a Držitel jsou oprávněni požádat způsobem stanoveným Bankou o změny k již poskytnuté Debetní kartě s tím, že o změnu Limitu Debetní karty, změnu Platebních účtů připojených k Debetní kartě a zřízení/zrušení DS je oprávněn požádat pouze Klient.
- 8.3** V případě změny jména Držitele bude vždy vydán Duplikát Debetní karty s původní platností a s novým jménem Držitele.
- 8.4** Změny jsou účinné následující Pracovní den po jejich ohlášení, resp. po doručení požadavku na změnu, s výjimkou změny Platebních účtů připojených k Debetní kartě a změny Limitu Debetní karty.
- 8.5** Změna Platebních účtů připojených k Debetní kartě a změna Limitu Debetní karty se po zadání do systémů Banky projeví při dotazu na Disponibilní zůstatek, při provádění Platebních transakcí a zúčtování poplatků (viz články 7.11 a 7.15) následovně:
- (i) v případě on-line autorizace se změna projeví okamžitě – při dotazu na Disponibilní zůstatek a při provádění Platební transakce jsou zohledněny aktuální zůstatky Platebních účtů a aktuálně nastavené Limity Debetní karty;
  - (ii) v případě off-line autorizace se změna neprojeví – dotaz na Disponibilní zůstatek a Platební transakce se autorizují proti původním údajům. Změna se projeví až následující Pracovní den;
  - (iii) Platební transakce z Debetní karty budou zúčtovány z toho Platebního účtu, na kterém byla při autorizaci zablokována částka Platební transakce, bez ohledu na to, zda je Debetní karta k takovému Platebnímu účtu v momentě zúčtování Platební transakce vydána či nikoli;
  - (iv) poplatky za poskytnutí Debetní karty a DS a za ostatní poskytnuté služby (např. změna PIN, dotaz na zůstatek, zaslání informační SMS apod.) jsou účtovány:
    - poslední Pracovní den v měsíci s valutou 1. dne následujícího měsíce, příp. ke dni ukončení Debetní karty;
    - vždy z Hlavního účtu nastaveného na Debetní kartě v den zúčtování.

## **9. Zúčtování Platebních transakcí, výpisy a reklamace**

- 9.1** O Platebních transakcích provedených Debetní kartou je Klient informován ve výpisu z Platebního účtu, ze kterého byla Platební transakce provedena. Platební transakce jsou účtovány jednotlivě s označením, že Platební transakce byla provedena Debetní kartou, a s uvedením:
- (i) modifikovaného čísla Debetní karty;
  - (ii) data provedení Platební transakce;
  - (iii) autorizačního kódu Platební transakce;
  - (iv) popisu;
  - (v) názvu ATM nebo Obchodníka;
  - (vi) částky v originální měně včetně kódu originální měny;
  - (vii) částky v měně Platebního účtu;
  - (viii) částky v Zúčtovací měně včetně kódu Zúčtovací měny;
  - (ix) kurzu použitého pro přepočtení ze Zúčtovací měny do měny Platebního účtu;
  - (x) místa a státu provedení Platební transakce.

Poplatek za hotovostní výběr z ATM je účtován jako samostatná Platební transakce s uvedením data provedení Platební transakce, autorizačního kódu Platební transakce, za kterou je Poplatek účtován, popisu, částky, měny, názvu ATM nebo Obchodníka, místa a státu provedení Platební transakce, ke které se Poplatek vztahuje, a částky Poplatku v měně Platebního účtu.

- 9.2** K zúčtování Platebních transakcí provedených Debetní kartou dochází v souladu s pravidly Karetních asociací s časovou prodlevou od data jejich provedení. Veškeré Platební transakce Banka zúčtuje (odepíše z Platebního účtu Klienta) nejpozději následující Pracovní den po dni, ve kterém obdrží účtovací zprávy o jejich provedení. Pokud je zúčtovací zpráva přijata v době, která není Provozní dobou Banky, platí, že byla přijata na začátku následujícího Pracovního dne Banky.

Banka zúčtuje částku Platební transakce vždy v té výši, ve které ji k zúčtování obdržela od Karetní asociace.

- 9.3** Banka zúčtuje částku Platební transakce z Platebního účtu, ze kterého byla částka Platební transakce autorizována a příp. blokována (viz článek 7.15).
- 9.4** Při zaúčtování Platební transakce Banka přepočítá částku Platební transakce do měny Platebního účtu aktuálním kurzem dle pravidel stanovených v článku 17 (*Transakce v cizí měně*) VOP následovně:
- (i) pokud je Platební transakce v některé ze Zúčtovacích měn a tato měna je jiná, než je měna Platebního účtu, pro přepočet do měny Platebního účtu se použije částka Platební transakce;
  - (ii) pokud je Platební transakce v jiné měně než je Zúčtovací měna, Karetní asociace přepočte částku Platební transakce do EUR svým aktuálním kurzem a Banka obdrží od Karetní asociace k zaúčtování přepočtenou částku v měně EUR (dále jen „**obdržená částka**“). Pokud je měna Platebního účtu jiná než EUR, pro přepočet do měny Platebního účtu se použije obdržená částka (tedy ne částka v původní měně Platební transakce);
  - (iii) Pokud je cizí měna měnou členského státu Evropské unie, měna státu Evropského hospodářského prostoru, nebo měna Švýcarska, je v Kurzovním lístku Banky uvedena procentní přírážka při přepočtu měny Bankou oproti směnnému kurzu Evropské centrální banky. Výpočet procentní přírážky je proveden ve vztahu ke kurzu Evropské centrální banky aktuálnímu k okamžiku poslední změny Kurzovního lístku Banky.
- 9.5** Poplatky za Platební transakci provedenou prostřednictvím Debetní karty jsou účtovány z Platebního účtu, ze kterého byla Platební transakce zúčtována.
- 9.6** Reklamací Platebních transakcí provedených prostřednictvím Debetní karty může podat jak Klient, tak Držitel, a to především na formuláři Banky k tomu určeném. Při podání reklamáce emailem nebo telefonicky je Banka oprávněna si ověřit totožnost Klienta nebo Držitele.
- 9.7** Na reklamáce týkající se Platebních transakcí s použitím Debetní karty se použije Reklamační řád Banky, nestanoví-li tyto KOP nebo předpisy příslušné Karetní asociace o reklamacích jinak.
- 9.8** Banka je oprávněna si v průběhu reklamačního řízení vyžádat od Držitele nebo od Klienta písemné oznámení o neautorizované Platební transakci, pokud je to nezbytné k vyřízení reklamáce.
- 9.9** Odpovědnost Banky za neautorizované a nesprávně provedené Platební transakce se řídí příslušnými ustanoveními Smlouvy. Bez ohledu na taková ustanovení o neautorizovaných a nesprávně provedených Platebních transakcích Banka neodpovídá v rozsahu povoleném kogentní právní úpravou ani za škodu, která Držiteli či Klientovi vznikla v důsledku nedodržení pravidel ochrany Debetní karty, pravidel ochrany mobilního telefonu a dalších bezpečnostních pravidel popsanych v rámci těchto KOP nebo Obchodních podmínek PPF banky a.s. pro Internetové a mobilní bankovníctví.
- 9.10** Klient, resp. Držitel, 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 Platebního účtu s vyznačenou reklamovanou Platební transakcí). Banka je oprávněna vyzvat Držitele nebo Klienta k dodání dalších informací nebo dokumentů vztahujících se k reklamované Platební transakci. V případě, že informace nebo dokumenty nebudou řádně doručeny Bance ve stanoveném termínu, je Banka oprávněna reklamační řízení zastavit nebo reklamací zamítnout.
- 9.11** Při zúčtování Platebních transakcí provedených Debetní kartou v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení Platební transakce a dnem jejího zúčtování. Kurzový rozdíl může v případě Platební transakce provedené prostřednictvím Debetní kartou v zahraničí vzniknout také na základě přepočtu Platební transakce do Zúčtovací měny a následně do měny Platebního účtu. V případě, že je k již provedené debetní Platební transakci uskutečněna Platební transakce kreditní, je toto prováděno jiným peněžním ústavem než Bankou. Banka nenese odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku použití rozdílných kurzů pro přepočet debetní a kreditní Platební transakce do měny Platebního účtu.
- 9.12** Banka písemně informuje Klienta nebo Držitele o výsledku reklamáce bez zbytečného odkladu po skončení reklamačního řízení, příp. též na základě výsledku Chargebacku v souladu s lhůtami pro vyřízení reklamací příslušné Karetní asociace, nejdéle však do 90 dnů od obdržení reklamáce. Pokud vzhledem ke složitosti případu není možné vyřídit reklamací v této lhůtě, Banka bude Klienta nebo Držitele v této lhůtě informovat o stavu vyřizování reklamáce.
- 9.13** Pozdní zaúčtování Platební transakce z Debetní karty není důvodem k reklamaci (viz články 7.20 a 9.2).

## 10. Ztráta, odcizení, zneužití Debetní karty

- 10.1** Klient, Držitel a případně i třetí osoba (dále jen „hlásící osoba“) je povinna oznámit Bance ztrátu, odcizení nebo zneužití Debetní karty, a to bez zbytečného odkladu poté, co uvedenou skutečnost zjistila nebo mohla zjistit. Pokud je hlášeno zneužití Debetní karty, je Držitel povinen Debetní kartu neprodleně odevzdat Bance. Hlásící osoba provádí oznámení na Lince pro blokaci Debetních karet.
- 10.2** Hlásící osoba informuje Banku o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení Debetní karty a nezná-li číslo Debetní karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné Držitele a Debetní kartu identifikovat (např. číslo Platebního účtu, rodné číslo aj.).
- 10.3** Call centrum sdělí hlásící osobě identifikační kód jako potvrzení telefonického hlášení ztráty nebo odcizení Debetní karty.
- 10.4** Klient, případně Držitel, souhlasí, aby jejich telefonické hovory se Zákaznickým servisem nebo s Call centrem byly Bankou nebo Dodavatelem zaznamenávány, uchovávány a v případě sporu použity jako důkazní prostředek.
- 10.5** Klient a Držitel se zavazují účinně spolupracovat s Bankou při realizaci nápravných opatření navržených Bankou. Pozdní oznámení může mít za následek zánik nároku Klienta, případně Držitele na náhradu škody nebo nároků z neautorizované nebo nesprávně provedené Platební transakce v souladu s VOP.
- 10.6** Každá Debetní karta hlášená jako ztracená, odcizená nebo zneužitá je z bezpečnostních důvodů zablokována. Držitel nebo oprávněný Uživatel IB (viz článek 8.2) může Debetní kartu zablokovat i prostřednictvím v IB nebo MB. Banka nenesе odpovědnost za případné škody, které vzniknou Klientovi nebo Držiteli v důsledku zablokování Debetní karty.
- 10.7** Pokud Držitel, resp. Klient, získá Debetní kartu zpět poté, co byla nahlášena jako ztracená nebo odcizená, nesmí ji dále používat.
- 10.8** Banka je oprávněna z vlastního podnětu zablokovat Debetní kartu pouze z důvodu:
- (i) bezpečnosti Debetní karty, 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 Debetní karty);
  - (ii) významného zvýšení rizika, že Klient nebude schopen splácet úvěr, který lze čerpat prostřednictvím Debetní karty;
  - (iii) v případech předvídaných platnými právními předpisy.
- Jakmile pominou důvody zablokování Debetní karty, Banka Debetní kartu odblokuje nebo poskytne Klientovi novou Debetní kartu. Právo Banky odmítnout poskytnout novou Debetní kartu z důvodu dle těchto KOP není dotčeno.
- 10.9** Před blokací Debetní karty z podnětu Banky nebo není-li to možné, tak okamžitě poté, bude Banka informovat Držitele o zablokování Debetní karty včetně důvodu blokace. Tato povinnost neplatí v případě, že by poskytnutí této informace mohlo zmařit účel blokace Debetní karty nebo by to bylo v rozporu s právními předpisy.
- 10.10** Klient může požádat o poskytnutí nové Debetní karty s parametry původní Debetní karty ve lhůtě deseti Pracovních dnů od nahlášení ztráty/odcizení/zneužití Debetní karty Bance nebo po blokaci Debetní karty z podnětu Banky. Po uplynutí této lhůty může být Debetní karta poskytnuta jen postupem podle článku 3.1.

## 11. Zrušení debetní karty

- 11.1** O zrušení Debetní karty může požádat Banku Držitel, Klient nebo oprávněný Uživatel IB (viz článek 8.2). Klient nebo oprávněný Uživatel IB mohou požádat o zrušení všech Debetních karet, které byly poskytnuty k Platebním účtům Klienta, Držitel může požádat pouze o zrušení té Debetní karty, ke které má dispoziční právo.
- 11.2** Zrušenou Debetní kartu již nelze obnovit.
- 11.3** Při použití zrušené Debetní karty může dojít k jejímu zadržení Obchodníkem nebo v ATM.
- 11.4** Banka nenesе odpovědnost za případné škody, které vzniknou Klientovi a/nebo Držiteli v důsledku zrušení Debetní karty.

- 11.5** Banka zruší Debetní kartu na základě žádosti Klienta nebo Držitele dle článku 11.1 nejpozději od 12:00 hodin následujícího Pracovního dne po dni předložení žádosti o zrušení Debetní karty, pokud byla tato žádost Bance doručena do 14:00 hodin Pracovního dne. Pokud je žádost o zrušení Debetní karty doručena po 14:00 hodině Pracovního dne, zruší Banka Kartu nejpozději od 12:00 hodin druhého Pracovního dne následujícího po dni obdržení žádosti o zrušení Debetní karty.
- 11.6** Po zrušení Debetní karty je Držitel povinen původní Debetní kartu vrátit Bance nebo ji sám znehodnotit přestřížením přes magnetický proužek a čip a zabránit tak případnému zneužití.

## **12. Doplnkové služby a bonusové programy k debetním kartám**

- 12.1** DS jsou buď nedílnou součástí výhod spojených s používáním určitých druhů Debetních karet (obligatorní DS), nebo je Klient může k Debetní kartě samostatně sjednat (fakultativní DS). Aktuální nabídka a podrobnosti k jednotlivým DS jsou uvedeny na Internetových stránkách.
- 12.2** V případě obligatorních DS se Držitel stává automaticky oprávněnou osobou, které budou tyto služby poskytovány. Nárok na poskytování obligatorní DS vzniká Držiteli poskytnutím Debetní karty. Změna ani zrušení obligatorních DS ze strany Klienta není možná.
- 12.3** V případě fakultativních DS se Držitel stává oprávněnou osobou, které budou tyto DS poskytovány, pouze v případě, že Klient k Debetní kartě sjedná fakultativní DS. Klient je oprávněn provést změnu nebo zrušení fakultativní DS kdykoli v průběhu platnosti Debetní karty (viz rovněž článek 8.2).
- 12.4** Banka je oprávněna kdykoliv změnit, pozastavit, poskytnout s prodlevou, nebo zrušit některou nebo všechny DS poskytované ve spojení s Debetní kartou, zejména pokud příčinou takového jednání budou okolnosti technické či technologické povahy. Banka může dále kdykoli zavést novou DS k Debetní kartě, a to jak fakultativní DS, tak obligatorní DS. Banka je rovněž oprávněna omezit určitý typ DS, například v závislosti na typu Debetní karty.
- 12.5** Ke každé Debetní kartě lze jako DS sjednat pojištění zneužití debetní karty, ztráty dokladů či klíčů nebo odcizení či zneužití mobilního telefonu (dále jen „**Pojištění zneužití Debetní karty**“) na základě pojistné smlouvy uzavřené mezi Bankou a příslušným pojistitelem. Podmínky poskytování a využívání DS Pojištění zneužití Debetní karty jsou upraveny v příslušné pojistné smlouvě a pojistných podmínkách, které jsou zveřejněny na Internetových stránkách. Klient a Držitel prohlašují, že se seznámili s příslušnou pojistnou smlouvou a jejími součástmi.
- 12.6** Ke každé Debetní kartě lze jako DS sjednat cestovní pojištění (dále jen „**Cestovní pojištění**“). Podrobnosti sjednání DS Cestovní pojištění jsou uvedeny v dokumentu Debetní karty PPF banky a.s. na Internetových stránkách. Rozsah a podmínky pojištění se řídí příslušnými smluvními podmínkami a smluvními ujednáními, které jsou Klientovi a Držiteli poskytnuty před sjednáním dané DS. Klient a Držitel prohlašují, že převzali příslušné smluvní podmínky a že se s nimi seznámili před sjednáním DS Cestovního pojištění. Pojistná smlouva pro Cestovní pojištění se sjednává v rámci Smlouvy.
- 12.7** Banka rovněž nabízí účast v bonusových programech poskytovaných Karetní asociací, jejíž debetní karty Banka vydává.
- 12.8** Banka je oprávněna kdykoliv nově sjednat, změnit, pozastavit, poskytnout s prodlevou, nebo zrušit účast v některém z bonusových programů. Aktuální nabídka bonusových programů je uvedena na Internetových stránkách.

## **13. Zánik a zrušení práva používat Debetní kartu**

- 13.1** Debetní karta, případně Smlouva, zaniká v případech uvedených ve VOP a dále ukončením Automatické obnovy; ztrátou, odcizením nebo zneužitím Debetní karty; zrušením Debetní karty; znehodnocením nebo odevzdáním platné Debetní karty Bance, nebude-li poskytnuta nová Debetní karta, a dnem uzavření posledního Platebního účtu Klienta, který byl připojen k Debetní kartě.
- 13.2** Klient může kdykoliv zrušit Debetní kartu způsobem dle článku 11., nebo vrácením Debetní karty Bance. Zrušení Debetní karty nezbujuje Klienta odpovědnosti za Platební transakce provedené Debetní kartou do doby jejího zrušení.
- 13.3** Pokud tyto KOP nestanoví jinak, Banka zruší Debetní kartu ke dni zániku Smlouvy, a v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy Bankou zpravidla k okamžiku odeslání výpovědi nebo oznámení o odstoupení od Smlouvy.

## 14. Závěrečná ustanovení

- 14.1 Tyto KOP nabývají platnosti dnem 1. 11. 2022, účinnosti dnem 1. 1. 2023 a k tomuto dni se ruší stávající „Obchodní podmínky PPF banky a.s. pro Debetní karty“ účinné od 1. 7. 2021.