

## PODMÍNKY PRO VYDÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍCH KARET MAX BANKA A.S.

ÚČINNÉ OD 1. 12. 2023

PRAHA, 11. ZÁŘÍ 2023

### 1. OBECNÉ PODMÍNKY

- 1.1. Max banka a.s. (dále jen „Banka“) vydává bezkontaktní platební karty MasterCard jako elektronický platební prostředek k osobním a firemním běžným (platebním) účtům vedeným v českých korunách, amerických dolarech a v eurech. Aktuální nabídka platebních karet a souvisejících doplňkových služeb je zveřejňována v informačních materiálech Banky. Právní vztahy související s vydáním a používáním platebních karet Banky se řídí právním řádem České republiky.
- 1.2. Tyto Podmínky pro vydání a používání platebních karet Banky (dále také „Podmínky“) jsou nedílnou součástí každé smlouvy o vydání platební karty mezi Bankou a majitelem účtu, jako klientem (dále jen „Smlouva“), a jsou závazné pro obě smluvní strany i pro případného držitele karty odlišného od majitele účtu. Podpisem Smlouvy, resp. žádosti o vystavení platební karty majitel účtu prohlašuje, že se podrobně seznámil s Podmínkami, porozuměl jim a přijímá je. Majitel účtu může požádat o vydání doplňkových karet pro další osoby jako držitele karty. V takovém případě nese majitel účtu plnou odpovědnost za dodržování těchto Podmínek držiteli karet a je si vědom toho, že nedodržení povinnosti stanovené v Podmínkách pro držitele karty představuje porušení podmínek Smlouvy. Majitel účtu může o vydání karty požádat prostřednictvím internetového bankovníctví provozovaného Bankou.
- 1.3. Banka je povinna při poskytování všech bankovních služeb identifikovat majitele, resp. držitele karty a v případě právnické osoby identifikovat ovládající osobu a skutečného majitele této právnické osoby. Identifikaci v souladu s právními předpisy a jimi stanoveném rozsahu Banka provádí zejména u obchodů, jejichž hodnota převyšuje částku stanovenou právními předpisy. V případě, že majitel účtu nebo držitel karty odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná bankovní služba provedena. Poskytnutí bankovních služeb při zachování anonymity majitele účtu nebo držitele karty je Banka povinna odmítnout.
- 1.4. Majitel účtu je povinen hlásit Bance veškeré změny údajů, které se týkají platebních karet vydaných k jeho účtům a držitelů těchto karet, uvedených ve Smlouvě, resp. v žádosti o vystavení platební karty. Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.
- 1.5. Majitel účtu souhlasí s tím, aby Banka informovala ostatní banky v České republice o zásadním porušení Podmínek, jestliže se ho majitel účtu nebo držitel karty dopustí. Co je zásadním porušením Podmínek, posuzuje Banka. Majitel účtu rovněž souhlasí, aby Banka poskytovala karetní asociaci MasterCard informace týkající se platebních karet vydaných k jeho účtu.
- 1.6. Majitel účtu je povinen poskytnout Bance úplné a pravdivé údaje s tím, že v případě sdělení nepravdivých nebo nepřesných údajů nese veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé jemu i Bance.
- 1.7. Platební karta je majetkem Banky. Je vydávána zásadně na jméno držitele karty a je nepřenosná na jinou osobu. Porušení tohoto pravidla se považuje za hrubé porušení těchto Podmínek a Smlouvy.
- 1.8. Na vydání karty není právní nárok. Banka si vyhrazuje právo zamítnout žádost majitele účtu o vydání karty bez udání důvodu. V případě, že žádost byla zamítnuta, informuje o tom Banka majitele účtu písemně, prostřednictvím internetového bankovníctví, nebo telefonicky.
- 1.9. Odměny a náhrady za služby spojené s vydáním a používáním karty držitelem a za zúčtování operací provedených touto kartou je Banka oprávněna inkasovat na vrub účtu majitele podle příslušného platného Sazebníku uvedeného ve Smlouvě. Poplatek za vydání karty se účtuje již v okamžiku zhotovení karty bez ohledu na to, zda držitel kartu převezme nebo nikoliv.

1.10. Tyto Podmínky jsou Speciálními podmínkami ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek Banky (dále jen „VOP“). V případě rozdílných ustanovení mají tyto Podmínky přednost před ustanoveními VOP.

## 2. VYDÁNÍ KARTY

2.1. O vydání karty žádá majitel účtu na pobočce Banky, kde je veden jeho běžný účet, nebo prostřednictvím internetového bankovníctví. Majitel účtu je povinen poskytnout úplné a pravdivé údaje a nese veškerou odpovědnost za škody vzniklé Bance sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, včetně trestního postihu.

2.2. Každý držitel karty může být držitelem pouze jedné platební karty jednoho druhu k jednomu účtu nebo jedné kombinaci účtů v různých měnách.

2.3. Banka s majitelem účtu uzavírá Smlouvu na dobu určitou nebo neurčitou. Platnost Smlouvy na dobu určitou odpovídá době platnosti karty. U Smlouvy na dobu neurčitou Banka může vydat držiteli automaticky novou kartu ke dni skončení platnosti původní karty, pokud majitel nebo držitel písemně neodmítne vydání nové karty nejméně 6 týdnů před skončením platnosti původní karty. Majitel účtu může rovněž požádat o předčasnou obnovu platební karty. Pokud není karta aktivovaná do konce doby její platnosti vyznačené na přední straně, Banka má právo obnovenou kartu nevydat. Banka je oprávněna při nepoužívání karty držitelem po dobu delší než 6 měsíců před koncem její platnosti kartu neobnovit.

2.4. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku na ní uvedeného. Po skončení platnosti se karta již nesmí používat. Držitel karty, resp. majitel účtu, je povinen kartu znehodnotit příčným přestřížením přes magnetický pásek a čip a zamezit přístupu k údajům o platební kartě.

2.5. Držitel karty je povinen vyzvednout si platební kartu nejpozději do 3 měsíců od podání žádosti. Pokud tak neučiní, Banka platební kartu může zrušit a znehodnotit. Majitel účtu nemá nárok na vrácení měsíčního poplatku za vedení platební karty a dodatkových služeb za dobu do zrušení karty.

2.6. Součástí Smlouvy, resp. žádosti o vystavení platební karty, jsou též maximální týdenní limity transakcí ke každé platební kartě. Limit je týdenní a omezuje maximální částku čerpání platební kartou. Majitel účtu je při podpisu Smlouvy, resp. podání žádosti o vystavení platební karty, příp. držitel při převzetí karty informován o jejím nastavení a o jejích limitech. Držitel karty je oprávněn provádět kartou transakce nejvýše v rámci majitelem účtu stanoveného limitu, maximálně však do výše disponibilního zůstatku na účtu ve smyslu VOP. Limity může držitel karty měnit jen do výše stanovené majitelem účtu. Banka je oprávněna limity ke kartě jednostranně snížit, a to z důvodu bezpečnosti karty zejména při podezření na neautorizované nebo podvodné transakce. Tuto změnu držitel karty neprodleně oznámí.

2.7. Majitel účtu může měnit limity platební karty prostřednictvím internetového bankovníctví, mobilní aplikace, call centra nebo papírové žádosti až do výše maximálního limitu pro daný typ transakce.

2.8. Majitel účtu nese odpovědnost za všechny transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit škody způsobené Bance nesprávným použitím platební karty, resp. za případné nepovolené přečerpání Disponibilního zůstatku na účtu.

2.9. Okamžikem uzavření Smlouvy dává majitel účtu souhlas, aby po převzetí karty držitelem prováděla Banka zúčtování všech plateb a transakcí provedených kartou držitele na vrub účtu majitele.

2.10. Platební karta je zaslána poštou v neaktivním stavu na adresu uvedenou v žádosti o vydání platební karty. Ve výjimečných případech může držitel převzít kartu osobně na pobočce Banky. Držitel karty je povinen při převzetí podepsat platební kartu na podpisovém proužku, pokud se na platební kartě podpisový proužek nachází. Banka neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout na základě nepodepsání karty.

2.11. Banka předává platební kartu držiteli karty neaktivní. Držitel karty je povinen platební kartu aktivovat až po jejím převzetí. Aktivací karty zároveň držitel karty potvrzuje i její fyzické převzetí. Není povoleno aktivovat kartu, kterou nemá držitel karty fyzicky u sebe. Banka neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout majiteli účtu na základě aktivace karty provedené prostřednictvím elektronického bankovníctví, kterou nemá držitel karty fyzicky v držení. Pokud není předaná karta aktivovaná ve lhůtě 3 měsíců od měsíce vydání, může Banka ukončit její platnost.

2.12. Kartou (aplikaci pro výběry na bankomatech a platby u obchodníků) držitel aktivuje prostřednictvím bankomatu, a to zadáním správného PIN kódu a provedením libovolné kontaktní online transakce (výběr z bankomatu nebo dotaz na zůstatek) nebo prostřednictvím internetového bankovníctví či mobilní aplikace. Klient může požádat o aktivaci karty také při převzetí na pobočce Banky.

### 3. OSOBNÍ BEZPEČNOSTNÍ PRVKY DRŽITELE KARTY – PIN KÓD, EPIN KÓD, 3D SECURE A PIN KÓD PRO MOBILNÍ APLIKACI, BIOMETRICKÉ PRVKY (OTISK PRSTU, SNÍMEK OBLIČEJE)

3.1. PIN kód, ePIN kód, PIN kód pro mobilní aplikaci a biometrické prvky (otisk prstu, snímek obličeje) jsou osobní bezpečnostní prvky držitele karty, kterými držitel karty dává souhlas s platební transakcí a s pomocí kterých poskytovatel platebních služeb držitele karty ověřuje. PIN kód je osobní identifikační číslo, zpřístupněné pouze držiteli karty a používané výhradně k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou. PIN kód si může držitel karty nastavit v internetovém bankovníctví a následně jej na kartu nahrát, a to vložením karty do bankomatu a provedením kontaktní online transakce (výběr z bankomatu nebo dotaz na zůstatek), nebo je možné jej zaslat držiteli karty poštou doporučeně do vlastních rukou na adresu uvedenou ve Smlouvě, resp. žádosti o vystavení platební karty. ePIN kód (pokud je Bankou držiteli karty zpřístupněn) je osobní identifikační číslo zpřístupněné pouze držiteli karty a používané výhradně k autorizaci 3D Secure zabezpečených platebních transakcí provedených platební kartou. ePIN kód si může držitel karty nastavit v internetovém bankovníctví nebo je možné jej zaslat držiteli karty pomocí SMS na mobilní číslo, které má držitel nastaveno pro službu 3D Secure. Pro zaslání ePIN kódu pomocí SMS je nutno kontaktovat v pracovní dobu Zákaznickou linku banky. PIN kód pro mobilní aplikaci je osobní identifikační číslo používané pro přihlášení do mobilní aplikace, pokud se klient do mobilní aplikace nepřihlašuje pomocí biometrických prvků, a dále používané k autorizaci 3D Secure zabezpečených platebních transakcí provedených platební kartou v případě, že z jakéhokoli důvodu nelze autorizovat za použití biometrických prvků. Biometrickými prvky jsou otisk prstu či snímek obličeje. Používání těchto prvků si držitel karty může zvolit při registraci mobilní aplikace ve svém internetovém bankovníctví.

3.2. Při zaslání PIN kódu poštou je držitel karty povinen zkontrolovat neporušenost obálky s PIN kódem, především bezpečnostní pole, ve kterém je PIN kód uveden. V případě jakéhokoli poškození uvedené zásilky si vyžádá od České pošty, s.p., která zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené zásilky. V tomto případě Banka vydá zdarma novou platební kartu s novým PIN kódem. Nepředloží-li držitel karty toto potvrzení, účtuje si Banka za vydání nové platební karty poplatek dle platného Sazebníku.

3.3. PIN kód, ePIN kód a PIN kód pro mobilní aplikaci je znám pouze držiteli. Je zakázáno poznamenávat si jej na kartu, uschovávat jej společně s kartou nebo jej sdělovat jakýmkoli jiným osobám včetně rodinných příslušníků. Umožnění prozrazení PIN kódu, ePIN kódu a PIN kódu pro mobilní aplikaci jiným osobám se považuje za hrubé porušení těchto Podmínek a Smlouvy. Držitel je povinen zamezit prozrazení PIN kódu, ePIN kódu a PIN kódu pro mobilní aplikaci při jeho zadávání na klávesnici, např. zakrytím klávesnice apod. Porušení tohoto ustanovení, způsobené držitelem karty je bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, považováno za hrubé porušení Smlouvy majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu vzniklou z případné, držitelem neautorizované platební transakce za použití PIN kódu, ePIN kódu a PIN kódu pro mobilní aplikaci, a to až do okamžiku jejího oznámení Bance. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech transakcí, při kterých byl použit správný PIN kód, ePIN kód a PIN kód pro mobilní aplikaci a všechny škody způsobené Bance vyžrazením PIN kódu, ePIN kódu a PIN kódu pro mobilní aplikaci.

3.4. Držitel karty je oprávněn provést změnu PIN kódu. Změnu PIN kódu lze provést prostřednictvím kontaktní online transakce v bankomatu v České republice, nebo prostřednictvím internetového bankovníctví, případně prostřednictvím mobilní aplikace a následného nahrání nového PIN kódu na kartu prostřednictvím kontaktní online transakce (výběr z bankomatu nebo dotaz na zůstatek). Změnu PIN kódu lze provést nejpozději 6 týdnů před koncem platnosti platební karty. Změnu ePIN kódu lze provést v internetovém bankovníctví. V případě, že držitel karty nemá internetové bankovníctví, může kontaktovat v pracovní dobu Zákaznickou linku banky a nový ePIN kód mu bude zaslán na mobilní číslo, které má držitel karty nastaveno pro službu 3D Secure. Změnu PIN kódu pro mobilní aplikaci může Klient provést v mobilní aplikaci.

3.5. Z bezpečnostních důvodů Banka držiteli doporučuje, aby si pro PIN kód, ePIN kód a PIN kód pro mobilní aplikaci nevolil číselné údaje, které lze snadno zjistit, či odvodit, např. čtyři stejné číslice, číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození držitele nebo rodinných příslušníků nebo část čísla platební karty a aby si pro PIN kód, ePIN kód a PIN kód pro mobilní aplikaci nevolil stejné číselné údaje.

- 3.6. V případě, že držitel zapomene PIN kód, je možné jej změnit v internetovém bankovníctví nebo mobilní aplikaci, a následně jej nahrát na kartu prostřednictvím kontaktní online transakce (výběr z bankomatu nebo dotaz na zůstatek), nebo je možné požádat Banku o opakované vystavení PIN kódu v papírové podobě. V takovém případě vydá Banka držiteli obálku s původním PIN kódem platným při vydání platební karty, a to i v případě, že původní PIN kód byl držitelem karty změněn.
- 3.7. 3D Secure je standardizovaný bezpečnostní protokol používaný při platbách prostřednictvím platební karty na Internetu u obchodníků označených logy MasterCard ID Check. Při použití tohoto bezpečnostního protokolu mohou být platební transakce autorizovány také jednorázovým kódem, který je v průběhu platby zaslán ve formě SMS a zadáním ePIN kódu, nebo může být platba autorizována prostřednictvím mobilní aplikace s využitím biometrických prvků nebo použitím PIN kódu pro mobilní aplikaci. Mobilní telefonní číslo, na které je jednorázový kód zasílán, poskytne držitel platební karty Bance prostřednictvím internetového bankovníctví, vyplněním údaje ve Smlouvě či žádosti podle bodu 1.2 těchto podmínek, formuláře na pobočce Banky, nebo zasláním příslušného formuláře opatřeného úředně ověřeným podpisem držitele karty poštou na příslušnou pobočku Banky. Držitel je povinen chránit jednorázový kód 3D Secure za účelem zabránění zneužití karty. Porušení tohoto ustanovení, způsobené držitelem karty je bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, považováno za hrubé porušení Smlouvy a majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu vzniklou z případné, držitelem neautorizované platební transakce za použití jednorázového kódu, a to až do okamžiku jejího oznámení Bance. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech transakcí, při kterých byl použit správný jednorázový kód a všechny škody způsobené Bance vyrazením jednorázového kódu. Umožnění prozrazení jednorázových kódů zaslaných v rámci 3D Secure jiným osobám se považuje za hrubé porušení těchto Podmínek a Smlouvy.

## 4. POUŽÍVÁNÍ KARTY

- 4.1. Držitel může používat platební kartu v tuzemsku a zahraničí k úhradě nákupu zboží a služeb v organizacích obchodu a služeb a k výběru hotovosti z peněžních automatů (ATM) nebo k dotazu na disponibilní zůstatek, k výběru hotovosti u přepážek bank a směnárén označených symbolem MasterCard. Klient má možnost v rámci služby elektronického bankovníctví, na pobočce Banky nebo prostřednictvím mobilní aplikace Banky (pokud je tato služba v aplikaci dostupná) nastavit automatické zamítnutí transakcí, při nichž má dojít k uhrazení dodatečného poplatku, tzv. surcharge poplatku, který je účtován některými provozovateli za využití bankomatů. Klient má rovněž možnost deaktivovat v rámci služby elektronického bankovníctví, na pobočce Banky nebo prostřednictvím mobilní aplikace Banky (pokud je tato služba v aplikaci dostupná) využití magnetického proužku. V případě pokusu o provedení transakce pomocí magnetického proužku dojde k jejímu automatickému zamítnutí.
- 4.2. Bezkontaktní platební karta může být použita pro bezkontaktní platbu k úhradě nákupu zboží a služeb na platebních terminálech podporujících bezkontaktní technologii. Provádí se přiložením platební karty k platebnímu terminálu. Stanovený limit pro bezkontaktní platbu bez ověření držitele platební karty (např. zadáním PIN kódu) je pro karty vydané v České republice stanoven na 500 Kč a může být kdykoliv změněn. Bezkontaktní platba může být kdykoliv platebním terminálem odmítnuta a místo ní vyžádána běžná platba (vložením do platebního terminálu) se zadáním PIN kódu. Bezkontaktní platební karta vydaná po 1.12.2017 může být použita pro bezkontaktní výběr hotovosti nebo dotaz na zůstatek v bankomatech podporujících bezkontaktní technologii. Bezkontaktní výběr hotovosti vyžaduje vždy zadání PIN kódu bez ohledu na výši vybírané částky. U některých internetových obchodníků může obnovená či náhradní karta fungovat v případě, že jsou u obchodníků uložena data týkající se původní karty.
- 4.3. Banka si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů platebních transakcí, např. transakcí bez fyzické přítomnosti platební karty, tj. písemné poštovní, telefonické – tzv. MO/TO transakce, internetové transakce, transakce z rizikových regionů, které jsou realizovány magnetickým proužkem karty apod., a to v závislosti na druhu platební karty, a to z důvodu bezpečnosti platební karty, zejména při podezření na neautorizované a podvodné transakce.
- 4.4. Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení transakce. Za porušení této povinnosti nese plnou odpovědnost držitel karty, resp. majitel účtu, a to včetně odpovědnosti za případné škody a sankce. Banka je oprávněna nepovolit vybrané platební transakce, zejména v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., hazardních hrách.
- 4.5. Banka neodpovídá za neposkytnutí služeb a za škody způsobené držitelům karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu Banky nebo jejích partnerů, zejména přerušením dodávky energie, poruchami strojů, zařízení systémů zpracování dat nebo přenosovými linkami, stávkami apod. Banka rovněž neodpovídá za odmítnutí přijmout kartu v prodejně organizací nebo pobočce jiné banky.

- 4.6. Banka neodpovídá za vady zboží nebo služeb zaplacených prostřednictvím platební karty.
- 4.7. Při použití platební karty v prodejní organizaci je tato oprávněna vyžádat si stanovisko (autorizaci) k provedení požadované transakce a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas Banky nebo jí pověřené organizace.
- 4.8. Oprávněnost k použití platební karty při transakci prokazuje držitel karty následujícím způsobem: Nejsou-li splněny podmínky pro některou z výjimek stanovených právními předpisy, je držitel karty identifikován vždy kombinací dvou prvků z různých kategorií, kterými jsou „znalost“ (něco, co držitel karty zná, např. PIN kód, ePIN kód, PIN kód pro mobilní aplikaci), „držení“ (něco, co držitel karty vlastní či má jinak ve svém oprávněném držení, např. mobilní telefon nebo jiné mobilní zařízení) a „inherence“ (něco, čím držitel karty je - sem patří biometrické prvky, tedy otisk prstu či snímek obličeje):

Konkrétně k identifikaci držitele karty a autorizaci platebního příkazu dochází:

- při použití platební karty v bankomatu zadáním PIN kódu;
  - při bezhotovostní a hotovostní transakci v obchodních zařízeních na platebním terminálu zadáním PIN kódu v případě, že obchodní místo zadání PIN kódu umožňuje;
  - při platbě bez přítomnosti platební karty (např. platba na internetu) zadáním čísla platební karty, její platnosti a zadáním ochranného trojčíslí karty Card Verification Code (CVC);
  - bezhotovostní platby na Internetu zabezpečené prostřednictvím protokolu 3D Secure mohou být kromě autorizace popsané v předchozím bodě navíc autorizované také jednorázovým SMS kódem a zadáním ePIN kódu (kombinace faktorů „držení“ a „znalost“), nebo může být platba autorizována prostřednictvím mobilní aplikace s využitím biometrických prvků (kombinace faktorů „držení“ a „inherence“) nebo použitím PIN kódu pro mobilní aplikaci (kombinace faktorů „držení“ a „znalost“). Banka si vyhrazuje právo neumožnit provedení platby na Internetu, pokud držitel karty neposkytne Bance mobilní telefonní číslo pro tuto službu dle bodu 3.7 těchto podmínek. Banka si vyhrazuje právo neumožnit provedení platby na Internetu prostřednictvím platební karty u obchodníka, který 3D Secure nepoužívá. Pokud je u platební karty aktivován bezpečnostní protokol 3D Secure, Banka je oprávněna autorizovat platbu na Internetu i bez využití bezpečnostního protokolu 3D Secure. Banka doporučuje provádět internetové nákupy pouze v e-shopech (internetových obchodech), které využívají autorizační standard 3D Secure prezentovaný pod obchodními značkami MasterCard ID Check.
- 4.9. Transakci, která byla autorizována držitelem platební karty (např. zadáním správného PIN kódu aj.), nelze odvolat.
- 4.10. Požádal-li majitel účtu o zaslání informačních SMS zpráv o uskutečnění autorizace transakce platební kartou, při transakci uskutečněné v zahraničí má výše částky zasláná v SMS pouze informativní charakter.
- 4.11. Je-li při transakci platební kartou zadán nesprávný PIN kód více než třikrát, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována. Funkčnost karty se obnoví prvním dnem, kdy dojde k obnovení týdenního limitu ke kartě. Držitel může požádat o odblokování karty na pobočce Banky, prostřednictvím call centra, zprávou zaslou z internetového bankovníctví, nebo si držitel může sám kartu odblokovat v internetovém bankovníctví, kde si může i zobrazit počet zbývajících pokusů pro zadání PIN kódu před jejím případným dočasným zablokováním.
- 4.12. Je-li při bezhotovostní platbě na internetu prostřednictvím protokolu 3D Secure zadán nesprávný SMS kód více než třikrát, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována pro platby na internetu. Funkčnost karty se obnoví následující den.
- 4.13. Banka je oprávněna i bez předchozího upozornění částečně nebo plně zrušit právo používat platební kartu dočasným nebo trvalým omezením její platnosti, zvláště pak z důvodu porušení smluvních podmínek, obstavení účtu (exekuce), nepovoleného debetu na účtu, podezření z podvodného jednání držitele či třetí osoby, bezpečnosti apod.
- 4.14. Držitel je povinen Bance neprodleně ohlásit skutečnost, v jejímž důsledku není číslo mobilního telefonu určené pro využívání služby 3D Secure pod kontrolou držitele, zejména ztrátu či odcizení mobilního telefonu s určeným číslem, případně změnu telefonního čísla.
- 4.15. Banka umožňuje držiteli karty přijetí transakce typu MasterCard MoneySend. Banka si vyhrazuje právo v rámci těchto služeb umožnit přijetí peněžních prostředků pouze na vybrané druhy platebních karet. Službu příjmu peněžních prostředků lze využít do výše limitů stanovených službami MasterCard MoneySend.

4.16. Banka zasílá Majiteli účtu/držiteli karty elektronické zprávy o procentní přírážce ke směnnému kurzu ECB pro každou jemu vydanou platební kartu, a to bez zbytečného odkladu po obdržení příkazu k výběru hotovosti z bankomatu nebo k úhradě v místě prodeje v jiné měně Evropské Unie, než je měna účtu klienta. Majitel účtu/držitele karty může zasílání těchto informačních zpráv odmítnout či zrušit, a to na příslušném formuláři Banky nebo v internetovém bankovníctví. Informační povinnost podle tohoto odstavce se nevztahuje na fyzické osoby podnikající ani právnické osoby či jejich disponenty. V závislosti na nastavení je informační zpráva předávána pomocí jednoho z následujících distribučních kanálů: e-mailem nebo SMS zprávou. Majitel účtu/držitel karty je uvedeným způsobem informován o rozdílu mezi směnným kurzem Banky a směnným kurzem ECB pro každou dvojici měn, pro kterou je v daném kalendářním měsíci poprvé provedena úspěšná autorizace karetní transakce.

## 5. PODMÍNKY PRO PLACENÍ ZAŘÍZENÍM NFC (NEAR FIELD COMMUNICATION)

5.1. Produktové podmínky NFC pro služby placení mobilním zařízeními a/nebo hodinkami v rámci služby Google Pay (dále jen „Služba“) obsahují smluvní ujednání mezi klientem/držitelem platební karty a Bankou o provádění platebních operací kartou prostřednictvím zařízení s funkcionalitou NFC (dále jen „Zařízení NFC“) a prostřednictvím aplikace Google Pay (dále jen „Aplikace“).

- Aplikace umožňuje klientům přidání karty do Zařízení NFC prostřednictvím internetového bankovníctví nebo mobilní aplikací. Zařízení NFC je možné prostřednictvím Služby provádět platební operace. Vykonavatelem autorských majetkových práv k Aplikaci a poskytovatelem Služby je ve vztahu k této Službě Google Ireland Limited, se sídlem v Irsku, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4; (dále jen „Poskytovatel“).

5.2. Poskytovatel umožňuje držiteli karty přidání karty a její správu v Aplikaci. Banka umožní provádění plateb pomocí Služby prostřednictvím Aplikace instalované v Zařízení NFC, které umožňuje provádění plateb v obchodech, které akceptují platební karty, a to do výše limitů stanovených pro jednotlivé karty.

5.3. Funkčnost Aplikace včetně možností Poskytovatele funkčnost změnit/pozastavit/ukončit se řídí podmínkami Poskytovatele pro užívání Aplikace, se kterými je povinen klienta seznámit předtím, než Aplikaci začne používat. Na znění podmínek Poskytovatele pro užívání Aplikace Banka nemá žádný vliv a za jejich znění nenese žádnou odpovědnost.

5.4. Doba platnosti registrace karty v Zařízení NFC je totožná s dobou platnosti karty, nejdéle však 3 roky. Po uplynutí platnosti registrace karty je potřeba kartu opět registrovat.

5.5. Držitel karty bere na vědomí míru rizika spojenou s prováděním bezkontaktních transakcí a je povinen:

- zabezpečit Zařízení NFC, ve kterém byla provedena registrace karty, pomocí antivirového programu a zajistit jeho pravidelnou aktualizaci;
- zabezpečit Zařízení NFC přístupovým heslem, chránit přístupové heslo a jednorázové heslo pro registraci karty, nesdělil a nezpřístupnit je jiné osobě;
- neumožnit, aby transakce byly prováděny jinou osobou;
- chránit Zařízení NFC před softwarovým zneužitím a předcházet jeho ztrátě, odcizení nebo zneužití;
- neprodleně ohlásit Bance ztrátu, odcizení nebo zneužití Zařízení NFC a bezodkladně kartu v Zařízení NFC zablokovat ve svém internetovém bankovníctví, nebo mobilní aplikaci nebo přes call centrum Banky;
- nesdělovat třetí osobě, s výjimkou autorizace platební operace, údaje o kartě (číslo karty, platnost a CVC/CVV kód).

5.6. Banka je oprávněna kdykoliv jednostranně omezit nebo ukončit provádění transakcí pomocí Zařízení NFC. Banka neodpovídá za škodu vzniklou omezením nebo ukončením provádění transakcí pomocí Zařízení NFC.

5.7. Pro provádění platebních transakcí prostřednictvím Aplikace zpracovává Banka osobní údaje držitelů karet, a to ve stejném rozsahu, jako při použití karty. Navíc mohou být zpracovávány údaje zejména týkající se Zařízení NFC za účelem poskytování zákaznické podpory, řešení sporů a prevence podvodů při poskytování Služby. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace ke zpracování osobních údajů, který je k dispozici na [www.maxbanka.eu/souhlas-se-zpracovanim-osobnich-udaju](http://www.maxbanka.eu/souhlas-se-zpracovanim-osobnich-udaju).

- 5.8. Banka je oprávněna předávat Poskytovateli údaje o transakcích provedených prostřednictvím Aplikace. Poskytovatel si vyhrazuje právo využívat tyto informace k účelům uvedeným v podmínkách používání Služby a v souladu s poučením o zpracování osobních údajů.

## 6. ZÚČTOVÁNÍ A REKLAMACE

- 6.1. Transakce provedené platební kartou jsou účtovány na vrub účtu denně po zpracování transakcí v clearingovém systému platebních karet. Okamžikem autorizace transakce je Banka oprávněna zarezervovat příslušnou částku transakce na účtu majitele účtu. K faktickému odepsání peněžních prostředků z účtu majitele účtu dojde až poté, kdy budou Bance předány veškeré údaje o transakci. Banka nezkoumá oprávněnost příkazů učiněných prostřednictvím platební karty. Do odepsání peněžních prostředků z účtu majitele účtu nemá Banka možnost přezkoumat důvod vzniklé rezervace. Nedojde-li Bance ve lhůtě určené zvyklostmi a pravidly asociace MasterCard k předání podkladů o transakci, Banka příslušnou rezervaci zruší. U vybraných typů obchodníků může být rezervovaná částka stanovena odhadem předpokládaných nákladů (např. hotel, půjčovna automobilů apod.).
- 6.2. Transakce provedené platební kartou jsou zúčtovány v měně účtu, ze kterého je taková transakce zúčtována. Pokud je transakce provedená platební kartou v jiné měně než v měně účtu, ze kterého je transakce zúčtována, je částka transakce přepočítána do měny účtu takto:
- a) v případě účtu vedeného v CZK se částka přepočte do CZK směnným kurzem asociace MasterCard (platným k okamžiku provedení transakce) zvýšeným o přírůstek uvedenou u příslušné měny v kurzovním lístku Banky zveřejněným na internetových stránkách Banky
  - b) v případě účtu vedeného v jiné měně než CZK se částka přepočte nejdříve do CZK směnným kurzem asociace MasterCard (platným k okamžiku provedení transakce) a následně z CZK do měny účtu kurzem Banky deviza nákup dle kurzovního lístku Banky zveřejněného na internetových stránkách Banky (platného k datu provedení transakce).
- Směnné kurzy používané asociací MasterCard se v průběhu dne mohou měnit v závislosti na vývoji kurzů hlavních měn na světových devizových trzích.
- 6.3. Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování platebních transakcí provedených platební kartou v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených platební kartou v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem. Ten může vzniknout tím, že mezi dnem provedení transakce a dnem zúčtování transakce je časový rozdíl. V případě, že je k již provedené transakci zaslána kreditní transakce, a to z podnětu jiné banky nebo obchodníka, Banka nenesou odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstavu mezi zúčtováním debetní a kreditní transakce.
- 6.4. Klient bere na vědomí, že pokud je platební karta vystavena k více účtům v různých měnách, potom je kartová transakce zúčtována na příslušném účtu podle měny realizované transakce. Pokud je to v závislosti na podmínkách autorizace dané transakce technicky možné, může být taková transakce z hlediska jejího krytí v momentu jejího zaúčtování případně zaúčtována na vrub účtu s disponibilním zůstatkem v jiné měně, Banka však není povinna takové zaúčtování z jiného účtu provést.
- 6.5. Majitel účtu a držitel karty jsou povinni průběžně a bezodkladně kontrolovat správnost zaúčtování platební transakce realizované platební kartou na výpisu z účtu, případně s využitím internetového bankovníctví, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
- 6.6. Pokud při realizaci transakce platební kartou v zahraničí zvolí držitel možnost zúčtování transakce v CZK nebo v další odlišné měně od měny transakce (např. přímo na platebním terminálu, bankomatu apod. - tzv. DCC – Dynamic Currency Conversion), pak je přepočet vždy proveden přímo obchodníkem za použití jeho kurzu (kurz a přepočtená částka jsou většinou uvedeny na stvrzence). Případný kurzový rozdíl oproti kurzu Banky nelze reklamovat. Klient má možnost v rámci služby elektronického bankovníctví, na pobočce Banky nebo prostřednictvím mobilní aplikace Banky (pokud je tato služba v aplikaci dostupná) deaktivovat DCC. Transakce s využitím DCC bude v případě deaktivovaného DCC automaticky zamítnuta.
- 6.7. Pokud majitel účtu nebo držitel karty zjistí nesrovnalosti v zúčtování transakce realizované platební kartou, je povinen toto Bance oznámit písemně a bezodkladně (ihned po zjištění) a uplatnit požadavek na odstranění těchto nesrovnalostí. Majitel účtu nebo držitel karty k reklamaci přiloží všechny dostupné doklady (kopie výpisu z účtu, vyjádření držitele karty, případně majitele účtu o nesouhlasu s transakcí ve formě čestného prohlášení, kopie účtenek). Banka je oprávněna vyzvat držitele karty nebo majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. Držitel karty nebo majitel účtu

je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení. Pokud byla provedena neautorizovaná platba, pak Banka do konce následujícího pracovního dne poté, co majitel účtu Bance takovou skutečnost oznámil (i) uvede účet, ze kterého byla částka odepsána do stavu, v jakém se účet nacházel před odepsáním neautorizované platby nebo (ii) vrátí částku transakce, včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků plátcí, pokud postup nelze využít postupu dle bodu (i) této věty. Postup podle předchozí věty se neuplatní, pokud majitel účtu ponese ztrátu z neautorizované platby podle těchto Podmínek.

- 6.8. Majitel účtu nebo držitel je povinen uplatnit reklamační nárok bezodkladně (ihned po zjištění) na příslušném tiskopisu Banky, nejpozději však do 13 měsíců od data zúčtování peněžních prostředků z účtu, a to podle platného Reklamačního řádu Banky.
- 6.9. Majitel účtu, resp. držitel je povinen informovat Banku o skutečnosti, že předmětnou reklamovanou částku již od obchodníka obdržel zpět.
- 6.10. Jestliže majitel účtu nebo držitel karty v souladu s těmito Podmínkami reklamoval chybnou operaci nebo se u Banky domáhal jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavateli platebních karet a držiteli karet (spotřebiteli) při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění. Finanční arbitř je mimosoudní orgán zřízený státem, který má pravomoc rozhodovat některé spory na finančním trhu. Více informací najdete na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Majitel účtu nebo držitel karty se dále může obrátit na orgán dohledu nad činností Banky, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz). Tím není dotčeno právo majitele účtu nebo držitele karty obrátit se na soud.

## 7. OCHRANA KARTY, ZTRÁTA / KRÁDEŽ

- 7.1. Držitel karty je povinen ukládat kartu na bezpečném místě a zabránit jejímu zneužití neoprávněnými osobami. Držitel karty nesmí kartu předat do dispozice třetí osoby. Držitel karty je rovněž povinen zabránit prozrazení PIN kódu, ePIN kódu a PIN kódu k mobilní aplikaci a jednorázových kódů zaslaných v rámci 3D Secure třetí osobě. Držitel karty si nesmí PIN kód, ePIN kód a PIN kód k mobilní aplikaci zaznamenat v žádné jiné formě, která by jej další osobě umožnila odhalit a nesmí jej uchovávat společně s kartou. Kartu je nutné chránit před mechanickým poškozením a před působením silného magnetického pole.
- 7.2. V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití platební karty v bankomatu (např. zadržování bankovek, nainstalování skenovacího zařízení pro kopírování údajů z platební karty nebo nestandardní poskytnutí hotovosti) nebo přítomností podezřelých osob v blízkosti bankomatu a jejich snahy o zasahování do realizované transakce, je povinností držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně Banku a zároveň policii.
- 7.3. Dojde-li ke ztrátě nebo krádeži karty je držitel povinen tuto událost okamžitě oznámit telefonicky přímo na autorizační středisko Global Payments Europe s 24hodinovou nepřetržitou službou na telefonním čísle +420 267 197 197. Platební kartu je možné také zablokovat prostřednictvím internetového bankovníctví nebo mobilní aplikace.
- 7.4. Hlášení o ztrátě, krádeži, nález platební karty je oprávněna podat i třetí osoba. Třetí osoba informuje Banku o veškerých okolnostech ztráty, odcizení, nález platební karty.
- 7.5. Nezná-li hlásící osoba číslo karty, musí uvést jiné údaje, podle kterých je možné kartu identifikovat (jméno držitele, rodné číslo, číslo účtu, jméno vydavatele karty, druh karty). Hlásící osoba rovněž nesmí jakémukoliv odpovědnému pracovníkovi Banky prozradit svůj PIN kód, ePIN kód nebo PIN kód k mobilní aplikaci.
- 7.6. Majitel účtu nese všechny náklady a škody z neautorizované platební transakce vzniklé použitím ztracené nebo odcizené karty nebo zneužitím karty až do výše odpovídající hodnotě 50,- EUR. Toto omezení odpovědnosti majitele účtu se však vztahuje pouze na karty vydané k účtům klientů fyzických osob, kteří jsou spotřebiteli, a to pouze pokud (i) k platební transakci nedošlo podvodným jednáním, úmyslně nebo tím, že majitel účtu z hrubé nedbalosti porušil povinnosti stanovené Smlouvou nebo Podmínkami (ii) bez zbytečného odkladu Bance po zjištění oznámil ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití karty. Majitel účtu, který není fyzickou osobou spotřebitelem, je plně odpovědný a nese všechny náklady a škody z neautorizované platební transakce vzniklé zneužitím karty v plné výši. Odpovědnost za použití ztracené nebo odcizené karty přechází z majitele účtu na Banku v okamžiku, kdy byla požádána o její blokadu. Pokud ke škodě dojde



z důvodu hrubého porušení povinností ze strany držitele karty, nese majitel účtu všechny náklady a škody s nimi spojené bez omezení.

- 7.7. V případě reklamace je pro výpočet ztráty z neautorizované transakce u majitele účtu rozhodné datum a čas hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití karty.
- 7.8. Na základě nahlášení ztráty, krádeže platební karty provede Banka blokování karty, případně kartu uvede na stoplist. Blokování karty je platné do písemného odvolání osobou, která o blokaci požádala. Banka je oprávněna platební kartu zablokovat podle vlastního uvážení z důvodu bezpečnosti platební karty, např. při podezření na neautorizované nebo podvodné použití platební karty nebo v případě nepovoleného přečerpání disponibilního zůstatku na účtu s rizikem nesplácení dlužné částky.
- 7.9. Banka je oprávněna zaúčtovat na vrub účtu majitele všechny náklady a škody, které jí způsobili držitelé karet vydaných k účtu majitele nedodržením těchto Podmínek.

## 8. ZÁNIK SMLOUVY, VÝPOVĚĎ SMLOUVY, ZRUŠENÍ KARTY

- 8.1. Smlouva zaniká:
- (a) posledním dnem platnosti karty, pokud nebyla Bankou vydána další karta;
  - (b) zrušením účtu, ke kterému byla platební karta vydána (je-li karta vydána k více účtům, zaniká Smlouva zrušením posledního z těchto účtů);
  - (c) uplynutím výpovědní doby na základě písemné výpovědi Smlouvy některou ze smluvních stran;
  - (d) uplynutím výpovědní doby na základě písemné výpovědi příslušné rámcové smlouvy o platebních službách některou ze smluvních stran. Příslušnou rámcovou smlouvou o platebních službách se pro účely tohoto článku 8 těchto Podmínek rozumí zejména smlouva o účtu, ke kterému je předmětná karta vydána;
  - (e) zrušením práva držitele disponovat kartou ze strany majitele účtu podle odstavce 8.2 těchto Podmínek;
  - (f) písemnou dohodou smluvních stran o zrušení či zániku Smlouvy či dohodou smluvních stran o zrušení či zániku příslušné rámcové smlouvy o platebních službách;
  - (g) v případech stanovených těmito Podmínkami zaniká Smlouva též písemným odstoupením od Smlouvy;
  - (h) je-li podle příslušných ustanovení VOP, právních předpisů či příslušné rámcové smlouvy o platebních službách odstoupeno od příslušné rámcové smlouvy o platebních službách, zaniká Smlouva spolu s takovou příslušnou rámcovou smlouvou o platebních službách.
- 8.2. Majitel účtu může kdykoli vypovědět Smlouvu či zrušit právo držitele karty disponovat kartou. Výpověď, resp. zrušení, musí být provedena písemně a nabývá účinnosti doručením Bance. Výpovědi ani zrušení karty není dotčeno vypořádání platebních transakcí, které byly kartou provedeny před nabytím účinnosti předmětné výpovědi či předmětného zrušení.
- 8.3. Banka je oprávněna Smlouvu písemně vypovědět s dvouměsíční výpovědní dobou, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba počíná běžet dnem doručení výpovědi majiteli účtu. Smlouva v takovém případě zanikne uplynutím výpovědní doby. Výpovědi není dotčeno vypořádání platebních transakcí, které byly kartou provedeny před zánikem Smlouvy.
- 8.4. Je-li vypovězena příslušná smlouva o platebních službách, řídí se délka a počátek výpovědní doby ustanovením 14.2 VOP.
- 8.5. V případě hrubého porušení těchto Podmínek a/nebo Smlouvy anebo příslušné rámcové smlouvy o platebních službách ze strany majitele účtu či držitele karty má Banka právo kdykoli písemně od Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti dnem jeho doručení majiteli účtu. Držitel karty, resp. majitel účtu, je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení odstoupení kartu znehodnotit příčným přestřížením přes magnetický pásek a čip a zamezit přístupu k údajům o platební kartě.
- 8.6. Je-li Smlouva či příslušná rámcová smlouva o platebních službách ukončena či zrušena písemnou dohodou smluvních stran ke sjednanému dni, je majitel účtu, resp. držitel karty, povinen nejpozději v následující pracovní den po sjednaném dni kartu znehodnotit příčným přestřížením přes magnetický pásek a čip a zamezit přístupu k údajům o platební kartě.
- 8.7. Zánikem Smlouvy není majitel účtu zbaven povinnosti vyrovnat všechny závazky vyplývající z používání dané platební karty a povinnosti znehodnotit danou platební kartu příčným přestřížením přes magnetický pásek a čip a zamezit přístupu k

údajům o platební kartě. Majitel účtu zůstává zodpovědný za všechny transakce provedené kartou před jejím znehodnocením, zablokováním nebo uvedením na stoplist.

## 9. ÚČINNOST

- 9.1. Tyto Podmínky jsou platné ode dne 11. 9. 2023 (dále jen „datum vyhlášení“) a účinné ode dne 1. 12. 2023 a nahrazují dosavadní Podmínky.
- 9.2. Banka je oprávněna tyto Podmínky v souladu s článkem 44 VOP jednostranně měnit.
- 9.3. O veškerých změnách Podmínek a údajů při nahlášení ztráty nebo krádeže karty dle článku 6.3 Podmínek bude Banka majitele účtu a držitele karty vhodným způsobem (např. zprávou zaslanou v rámci služby elektronického bankovníctví, prostřednictvím internetových stránek Banky, informací na výpisu z účtu apod.) předem informovat.