

## **PODMÍNKY** pro vydání a používání platebních karet Expobank CZ a.s.

### **1. OBECNÉ PODMÍNKY**

1.1. Expobank CZ 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 i 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. Pokud nejsou karty po skončení jejich platnosti vráceny Bance, zavazuje se majitel účtu je 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 ~~pouze 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 držiteli karty neprodleně oznámí.

2.7. Majitel účtu může měnit limity platební karty prostřednictvím internetového bankovníctví, call centra, nebo na pobočce Banky 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. 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. Kartu (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. Klient může požádat o aktivaci karty také při převzetí na pobočce Banky.

### 3. PIN kód, [ePIN kód](#), 3D Secure [a PIN kód pro mobilní aplikaci](#)

3.1. 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 vstup do mobilní aplikace, pokud se klient do mobilní aplikace nepřihlašuje pomocí biometrických prvků.](#)

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 / [ePIN kód a PIN kód pro mobilní aplikaci](#) ~~kód~~ 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 / ePIN kódu a PIN kódu pro mobilní aplikaci ~~kódu~~ jiným osobám se považuje za hrubé porušení těchto Podmínek a Smlouvy.** Držitel je povinen zamezit prozrazení PIN / [ePIN kódu a PIN kódu pro mobilní aplikaci](#) ~~kódu~~ 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 a majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu vzniklou z případné, držitelem neautorizované platební transakce za použití PIN / ~~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 / [ePIN kód a PIN kód pro mobilní aplikaci](#) a všechny škody způsobené Bance vyžrazením PIN / [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 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 / 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 / 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, [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 SecureCode. Při použití tohoto bezpečnostního protokolu jsou platební transakce autorizovány také jednorázovým kódem, který je v průběhu platby zaslán ve formě SMS. 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 vyžádaním 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 směnárna označených symbolem MasterCard.

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., o 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 přerušением dodávky energie, poruchami strojů, zařízení systémů zpracování dat nebo přenosovými linkami, stávkami apod. Banka rovněž neodpovídá za odmítnutí přijmout kartu v prodejní organizaci 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 následujícím způsobem:

- 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 nemá zařízení pro kontrolu PIN kódu, prokazuje se držitel vlastnoručním podpisem na pokladním dokladu, který musí být vystaven při každém nákupu (podpis musí souhlasit s podpisem na kartě)
- 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 jsou kromě autorizace popsané v předchozím bodě navíc autorizované také jednorázovým SMS kódem, [v určitých případech může být vyžadováno i zadání ePIN kódu](#). Banka si vyhrazuje právo neumožnit provedení platby na Internetu, pokud držitel karty neposkytne Bance mobilní telefonní číslo pro tuto službu dle bodu 3.7. 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 SecureCode.

4.9. Transakci, která byla autorizována držitelem platební karty (např. zadáním správného PIN kódu aj.), nelze odvolat.

4.10. Požádal-li majitel účtu o zasílání 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 nebo zprávou zaslou z internetového bankovníctví.

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. Držitel karty, kterému to Banka umožní, může být účastníkem bonusového programu s názvem ~~Neo GoHello Cash Back~~ (dále jen „**Bonusový program**“), který se skládá ze tří částí (i) Cash Back (ii) Milový program (iii) Concierge služby.

4.17. Poskytovatelem služby Bonusového programu je společnost SIA „Skyclub“, identifikační číslo 40103681024, se sídlem Alises Street, 6-40, Riga, LV-1046, Lotyšsko (dále jen „**Poskytovatel Bonusového programu**“).

4.18. Držiteli karty, který se účastní Bonusového programu, bude vytvořen účet na webu Poskytovatele Bonusového programu <https://neo-go.cz/www.expobank-hellocashback.cz> (dále jen „**Web Bonusového programu**“). Držitel karty může prostřednictvím Webu Bonusového programu vstoupit do svého uživatelského rozhraní (dále jen „**Uživatelský účet**“), sledovat stav svého konta v Bonusovém programu, jakož i objednávat služby Bonusového programu, umožní-li mu to Web Bonusového programu, resp. Uživatelský účet. Do Uživatelského účtu držitel karty poprvé vstoupí zadáním čísla svého mobilního telefonu, které používá pro přístup do Internetového bankovníctví a OTP kódu, který mu bude doručen prostřednictvím SMS. V rámci takového prvního přihlášení je držitel povinen nastavit si heslo k Uživatelskému účtu.

4.19. Popis služby části Bonusového programu - **Cash Back**

4.19.1. Držitel karty si může prostřednictvím Uživatelského účtu rezervovat služby nabízené Poskytovatelem Bonusového programu. Po uhrazení takové služby platební kartou vydanou Bankou a zároveň nejpozději po uplynutí 60 dnů od poskytnutí služby bude držiteli karty připsán cash back ve prospěch běžného účtu nebo Uživatelského účtu ve výši stanovené Poskytovatelem Bonusového programu. Výše a forma cash backu je dostupná v Uživatelském účtu.

4.19.2. Držitel karty je oprávněn podat reklamaci za nepřipsaný cash back u Poskytovatele Bonusového programu do 6 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamaci lze podat prostřednictvím Uživatelského účtu.

4.20. Popis služby části Bonusového programu – **Milový program**

4.20.1. Držiteli karty budou ve prospěch jeho Uživatelského účtu připisovány body za provedení bezhotovostní transakce, která bude provedena platební kartou, to však neplatí v případě:

- (i) výběru peněz z bankomatu (ATM), na pokladně Banky nebo v jiných bankách;

- (ii) úhrady za služby (elektřina, plyn, voda, internetové připojení, kabelová televize), bankovní poplatky, převody peněz, vklad depozit, splátka úvěrů, platby provedené prostřednictvím internetového bankovníctví;
  - (iii) úhrady za sázky a hry (včetně internetových sázek a her), hazardní hry nebo drahé kovy.
- 4.20.2. Body, které držitel karty obdrží, může využít k nákupu služeb zprostředkovaných Poskytovatelem Bonusového programu. V případě objednávky, jejíž hodnota převyšuje zůstatek bodů, které jsou evidovány na Uživatelském účtu, může držitel karty uhradit takový rozdíl v penězích.
- 4.20.3. Body, které držitel karty obdrží, mají platnost tři roky ode dne jejich připsání ve prospěch Uživatelského účtu.
- 4.20.4. Za provedení bezhotovostní transakce budou ve prospěch Uživatelského účtu připsány body ve výši a formě stanovené Poskytovatelem Bonusového programu, a to za transakci, která splňuje výše uvedené podmínky pro připsání bodů ve prospěch Uživatelského účtu. Výše a forma bodů, které budou připsány ve prospěch Uživatelského účtu je dostupná v Uživatelském účtu. V případě, že měna účtu, ke kterému je vydána karta, je jiná než EUR, budou body počítány z měny EUR konvertované příslušným kurzem vyhledávaným Národní bankou Lotyšska platného ke dni zúčtování transakce na účtu.
- 4.20.5. Objednáním služeb zprostředkovaných Poskytovatelem Bonusového programu vstupuje držitel karty do smluvního vztahu s poskytovatelem takové služby a nikoli s Bankou nebo Poskytovatelem Bonusového programu.
- 4.20.6. Nevyužité body v rámci mílového programu expirují po 3 letech ode dne jejich připsání ve prospěch Uživatelského účtu.
- 4.21. Popis služby části Bonusového programu - **Concierge služby**
- 4.21.1. Držitel karty, který je účastníkem Bonusového programu může využívat Concierge služby poskytované Poskytovatelem Bonusového programu. V rámci této části Bonusového programu komunikuje držitel karty s Poskytovatelem Bonusového programu prostřednictvím mobilních aplikací, které jsou podporovány Poskytovatelem Bonusového programu, a to z telefonního čísla, které držitel karty používá při přihlašování do Bonusového programu.
- 4.21.2. Prostřednictvím této služby může držitel karty požadovat např.: informace, rezervace a doručení letenek; zajištění půjčení auta; rezervace hotelů, domů či apartmánů; rezervace lístků do kina; rezervace a doručení autobusových či vlakových jízdenek; rezervace a doručení vstupenek na koncerty a obdobná vystoupení; doručení léků; rezervace stolu v restauraci; objednávka taxi; požadavky spojené s cestováním; objednávka a doručení květin; zajištění průvodce; informace o počastí; objednávka a doručení jídla; objednávka silniční asistenční služby; zajištění online check-in; zajištění pojištění a další.
- 4.21.3. Objednáním služeb zprostředkovaných Poskytovatelem Bonusového programu vstupuje držitel karty do smluvního vztahu s poskytovatelem takové služby a nikoli s Bankou. Organizátorem a zprostředkovatelem Concierge služeb je Poskytovatel Bonusového programu. Zjišťování veškerých informací vedoucích k poskytnutí Concierge služby je zdarma.
- 4.21.4. K úhradě služeb objednaných v rámci Concierge služeb není možné použít Mílový program, ale pouze peněžní prostředky na účtu.
- 4.22. V případě jakýchkoli dotazů se může držitel karty obrátit na [Poskytovatele Bonusového programu obdobně jako při využívání Concierge služby poskytované Poskytovatelem Bonusového programu v českém, anglickém a ruském jazyce. Concierge služba je dostupná nonstop call centrum provozované Poskytovatelem Bonusového programu, které mu bude k dispozici od 09:00 do 17:00 každý pracovní den v týdnu.](#)
- 4.23. Banka může držitele karty [jednostranně vyloučit z Bonusového programu, existuje-li rozumný důvod pro vyloučení držitele karty z Bonusového programu. Takový důvod je dán zejména v případě, kdy Klient učinil nesprávná nebo nepravdivá prohlášení vůči Bance, a z operací prováděných Klientem vyplývá pro Banku nepřiměřené riziko nebo má Banka za to, že Klient provádí účelové transakce. Dále Banka může držitele karty jednostranně vyloučit z Bonusového programu,](#) pokud držitel karty po dobu delší než 6 měsíců nerealizoval útratu

bodů, které obdržel v rámci služby Cash Back nebo Milového programu nebo pokud si neobjednal žádnou placenou Concierge službu. Banka o vyloučení z Bonusového programu bude informovat držitele karty nebo vlastníka účtu, ke kterému byla karta vydána prostřednictvím zprávy do internetového bankovníctví nebo e-mailem. Vyloučení z Bonusového programu je bez jakékoli náhrady nevyužitých bodů získaných v rámci Bonusového programu.

## 5. ZÚČTOVÁNÍ A REKLAMACE

5.1. 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 Banke 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 takto vzniklé rezervace. Nedojde-li Banke 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.).

5.2. Zúčtovací měnou Banky pro cizoměnové transakce je měna EUR. Transakce provedené v jiné měně než je měna zúčtovací (EUR), jsou asociací MasterCard převedeny z této měny do měny zúčtovací oficiálním kurzem asociace MasterCard. Směnné kurzy používané asociací MasterCard se v průběhu dne mohou měnit v závislosti na vývoji kurzů hlavních měn na světových devizových trzích. Při přepočtu z měny zúčtovací na měnu účtu, na vrub kterého jsou transakce zúčtovány, je použit kurz Banky devizy prodej dle aktuálního kurzovního lístku Banky platného v době zpracování transakce.

5.3. 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 nebo na základě přepočtu platby do zúčtovací měny a následně do měny účtu. V případě, že je k již provedené transakci zaslána kreditní transakce a to z podnětu jiné banky nebo obchodníka, Banka nenese odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupe mezi zúčtováním debetní a kreditní transakce.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.), 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.

5.7. Pokud majitel účtu nebo držitel karty zjistí nesrovnalosti v zúčtování transakce realizované platební kartou, je povinen toto Banke 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.

5.8. 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.

5.9. Majitel účtu, resp. držitel je povinen informovat Banku o skutečnosti, že předmětnou reklamovanou částku již od obchodníka obdržel zpět.

5.10. 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 vydavatelem platebních karet a držitelem karet (spotřebiteli) při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění. Finanční arbitr 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.

## 6. OCHRANA KARTY, ZTRÁTA / KRÁDEŽ

6.1. Držitel karty je povinen ukládat kartu na bezpečném místě odděleně od svých osobních dokladů a zabránit jejímu zneužití neoprávněnými osobami. Držitel karty nesmí kartu předat do dispozice třetí osoby. Držitel karty je rovněž povinen **zabránit prozrazení PIN kódu a jednorázových kódů zaslaných v rámci 3D Secure třetí osobě**. Držitel karty si nesmí PIN kód 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.

6.2. 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 ČR.

6.3. Dojde-li ke ztrátě nebo krádeži karty je držitel povinen tuto událost okamžitě oznámit **telefonicky** přímo na autorizační středisko Global Payments Europe s 24 hodinovou nepřetržitou službou. Kontakt je uveden na webových stránkách [www.expobank.cz](http://www.expobank.cz). Platební kartu je možné také zablokovat prostřednictvím internetového bankovníctví.

6.4. . Hlášení o ztrátě / krádeži / nálezů platební karty je oprávněna podat i třetí osoba. Třetí osoba informuje Banku o veškerých okolnostech ztráty / odcizení / nálezů platební karty.

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. V případě reklamace je pro výpočet ztráty z neautorizované transakce u majitele účtu rozhodné datum a čas hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití karty.

6.8. 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 blokadu 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.

6.9. Banka je oprávněna zaúčtovat na vrub účtu majitele všechny náklady a škody, které jí způsobili držitelé karet vydaných k účtu majitele nedodržením těchto Podmínek.

## **7. ZRUŠENÍ KARTY, VYPOVĚZENÍ A ZÁNÍK SMLOUVY**

7.1. Smlouva zaniká posledním dnem platnosti karty, pokud nebyla Bankou vydána další karta. Smlouva dále zaniká výpovědí některé ze smluvních stran nebo zrušením práva držitele disponovat kartou.

7.2. 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. Majitel účtu se zavazuje znehodnotit kartu příčným přestřížením přes magnetický pásek a čip a zamezit přístupu k údajům o platební kartě.

7.3. Pokud majitel účtu nemůže ze závažných důvodů odevzdání karty ve smyslu předchozích ustanovení zajistit, může požádat Banku, aby příslušnou kartu na jeho náklady zablokovala nebo uvedla na stoplist. V takovém případě nabývá výpověď Smlouvy nebo zrušení práva držitele účinnosti dnem provedení blokadu nebo uvedení na stoplist.

7.4. Banka má právo kdykoli písemně vypovědět Smlouvu či zrušit právo držitele karty disponovat kartou, a to na všechny transakce nebo pouze na vybrané typy transakcí. Tato výpověď nebo zrušení nabývají účinnosti dnem jejich doručení do vlastních rukou druhé straně. Držitel karty resp. majitel účtu je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů po doručení oznámení o výpovědi či zrušení příslušnou kartu odevzdat Bance. Pokud by karta nebyla v této lhůtě odevzdána, může ji Banka bez upozornění a na náklady majitele účtu ihned zablokovat nebo uvést na stoplist. Bez ohledu na předchozí větu je majitel účtu, resp. držitel karty v případě nevrácení karty povinen ji znehodnotit příčným přestřížením přes magnetický pásek a čip a zamezit přístupu k údajům o platební kartě.

7.5. Zánikem Smlouvy není majitel účtu zbaven povinnosti vyrovnat všechny závazky vyplývající z používání dané platební karty. Majitel účtu zůstává zodpovědný za všechny transakce provedené kartou před jejím vrácením, zablokováním nebo uvedením na stoplist.

7.6. Pokud chce majitel účtu, ke kterému je vydána platební karta, účet uzavřít, je nutné zrušit všechny platební karty k tomuto účtu vydané, a to 1 měsíc před zrušením účtu. V opačném případě musí účet zůstat otevřený po dobu 1 měsíce od zrušení všech karet k němu vydaných.

## 8. ÚČINNOST

8.1. Tyto Podmínky jsou platné ode dne ~~45~~12. července~~ledna~~ 2019 (dále jen „datum vyhlášení“) a účinné od data vyhlášení ve vztahu k novým Smlouvám. Ve vztahu ke Smlouvám uzavřeným před datem vyhlášení nabývají tyto Podmínky účinnosti ke dni 12. zářídubna 2019 a nahrazují dosavadní Podmínky.

8.2. Banka je oprávněna tyto Podmínky v souladu s článkem 44 VOP jednostranně měnit.

8.3. 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.) informovat.