

# Obchodní podmínky pro vydávání a používání kreditních karet

## I. Úvodní ustanovení

I.1 Obchodní podmínky pro vydávání a používání kreditních karet (dále jen „Obchodní podmínky“) upravují vzájemná práva a povinnosti Raiffeisenbank a.s. (dále jen „Banka“) a klienta, tj. držitele kreditní karty vydané Bankou (dále jen „Držitel Karty“) při vydávání a používání kreditních karet vydaných Bankou (dále jen „Karty“). Obchodní podmínky jsou vždy nedílnou součástí Žádosti/Smlouvy o vydání kreditní karty (dále jen „Žádost/Smlouva“, případně také jen „Žádost“ nebo „Smlouva“). Žadatel vyplněním a podepsáním Žádosti/Smlouvy stvrzuje, že obdržel a podrobně se seznámil s Obchodními podmínkami a souhlasí s jejich zněním.

I.2 Tyto Obchodní podmínky odpovídají Vzorovým obchodním podmínkám pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků, vydaným Českou národní bankou dne 1. 1. 2003 na základě § 16 zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech, (zákon o platebním styku) s výjimkou článku VIII. odstavce 1., 2. a 3. Vzorových obchodních podmínek upravujících odpovědnost Držitele Karty pro případ ztráty, odcizení nebo zneužití Karty. Tyto Obchodní podmínky se dále odlišují ustanoveními v článku IV. Vydání nevyžádané karty.

I.3 Výklad pojmů:

**Karta** je elektronickým platebním prostředkem, jehož prostřednictvím se provádějí hotovostní a bezhotovostní platební operace (transakce), a to na vrub tzv. kartového účtu Držitele Karty, a při jehož užívání se zpravidla vyžaduje identifikace držitele osobním identifikačním číslem přiděleným Bankou (PIN), nebo identifikace jiným způsobem.

**Dodatková karta** je kreditní karta vydávaná Bankou na základě žádosti Držitele Karty k již existujícímu kartovému účtu Držitele Karty pro osobu Držitelem Karty výslovně určenou/zmocněnou (dále jen „Dodatková karta“ a „Držitel Dodatkové karty“). Podáním žádosti o vydání Dodatkové karty Držitel Karty prohlašuje, že Držitel Dodatkové karty s vydáním Dodatkové karty souhlasí.

**Držitel Karty/Držitel Dodatkové karty** (dále společně též jen „Držitel“) je fyzická osoba, již byla na základě Žádosti/Smlouvy s Bankou po splnění všech předpokladů a podmínek stanovených Bankou vydána Karta a která užívá Kartu. Jméno a příjmení Držitele Karty, popř. Držitele Dodatkové karty, musí být vyznačeno na Kartě, popř. na Dodatkové kartě. Držitelem se může stát každý občan ČR starší 21 let a výjimečně i fyzická osoba starší 21 let, která není občanem ČR, za podmínek stanovených Bankou. Držitelem Dodatkové karty se může stát každý občan ČR starší 15 let a výjimečně i fyzická osoba starší 15 let, která není občanem ČR, za podmínek stanovených Bankou.

**PIN** (Personal Identification Number) je osobní identifikační číslo stanovené Bankou a předané Držiteli za účelem identifikace Držitele a prokázání oprávnění Držitele k provádění platebních operací při užívání Karty (dále jen „PIN“). Užíváním Karty se pro účely těchto Obchodních podmínek rozumí provádění bezhotovostních plateb a výběrů v hotovosti prostřednictvím Karty v prostorách Banky, nebo osoby, která je smluvně vázána Kartou přijímat, příp. prostřednictvím bankomatů. Pro tyto operace se dále užívá souhrnné pojem „transakce“. ATM Automated Teller Machine (bankomat) je samoobslužné elektronické zařízení sloužící k výběrům hotovosti prostřednictvím Karty.

**Kartový účet** je účet vedený Bankou v souvislosti s Kartou v české měně za účelem evidence a zúčtování transakcí provedených prostřednictvím Karty nebo na základě Karty (dále jen „Kartový účet“ nebo také jen „Účet“).

**Úvěrový limit** je celková maximální povolená částka čerpání úvěrů prostřednictvím Karty v průběhu stanoveného období, dohodnutá mezi Bankou a Držitelem, případně stanovená jednostranným rozhodnutím Banky (dále jen „Úvěrový limit“). Je-li v rámci jednoho Kartového účtu vydáno více Karet, pak je Úvěrový limit společný pro všechny tyto Karty, tzn. částky vyčerpaných úvěrů se použitím více Karet k jednomu Kartovému účtu ve vztahu k Úvěrovému limitu sčítají. Úvěrový limit nesmí být čerpáním úvěrů prostřednictvím Karet překročen.

**Žadatel** je fyzická osoba, která požádala Banku o vydání Karty (dále jen „Žadatel“).

I.4 Kde se v textu těchto Obchodních podmínek používá pojem Karta a Držitel, rozumí se tím zároveň i Dodatková karta (a případně též Karta bez limitu, jak je tento pojem definován níže) a Držitel Dodatkové karty, pokud z textu nebo kontextu výslovně nevyplývá jinak.

## II. Vydávání a doručování Karet, Úvěrový limit

II.1 Banka poskytuje Držiteli na základě Žádosti/Smlouvy Úvěrový limit. Za účelem čerpání úvěrů v rámci Úvěrového limitu vydá Banka po splnění všech podmínek stanovených v Žádosti/Smlouvě a těchto Obchodních podmínkách Žadateli Kartou, přičemž peněžní prostředky z Úvěrového limitu mohou být Držitelem čerpány pouze prostřednictvím transakcí provedených Kartou, popřípadě na základě Karty.

II.2 Celková výše Úvěrového limitu je závazně stanovena Bankou na základě posouzení Žádosti, přičemž při stanovení výše Úvěrového limitu Banka též přihledne k úvěrovému limitu požadovanému Žadatelem, uvedenému v Žádosti. Výše Bankou schváleného a poskytnutého Úvěrového limitu, jakož i jiných limitů ke Kartě, je sdělena Žadateli spolu s doručením vydané Karty a může být Bankou po dobu trvání smluvního vztahu kdykoliv změněna. O takové změně Banka Držitele vhodným způsobem informuje. Banka je oprávněna kdykoliv upravit podle svého vlastního uvážení výši Úvěrového limitu, včetně jeho rozdělení pro hotovostní a bezhotovostní transakce. Držitel nese odpovědnost za aktuální zůstatek Úvěrového limitu, který náleží k jeho Kartě i ke všem Dodatkovým kartám, byly-li k jeho Kartovému účtu vydány. Poskytnutí Úvěrového limitu se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů o smlouvě o úvěru. Držitel má právo telefonicky požádat o změnu schváleného Úvěrového limitu, avšak nejdříve po 6 měsících od vydání první Karty. Banka si vyhrazuje právo takovou žádost odmítnout i bez udání důvodu.

II.3 Karta je vydávána Bankou na základě písemné Žádosti/Smlouvy. Návrh na uzavření Smlouvy je platný po dobu, která byla v Žádosti/Smlouvě určena Žadatelem pro přijetí, jinak po dobu přiměřenou. Je-li doba určená Žadatelem delší než jeden týden, může být po uplynutí této lhůty návrh na uzavření Smlouvy kdykoli Žadatelem písemně odvolán. Vyplnění a podepsání Žádosti Žadatelem se považuje za návrh na uzavření Smlouvy. Banka na základě vlastních interních kritérií Žádost posoudí a na základě jejího posouzení Žádost buď schválí, nebo zamítne. Na vydání Karty není právní nárok, Banka má právo bez udání důvodu Žádost zamítnout. O schválení nebo zamítnutí Žádosti Banka žadatele písemně vyrozumí. Žádost, ke které nejsou Žadatelem doloženy veškeré Bankou vyžadované dokumenty (např. ověření příjmu, ověření bydliště apod.) není Banka povinna posuzovat/vyhodnocovat a vyrozumět Žadatele o schválení nebo zamítnutí Žádosti. Pokud si však Banka pro posouzení Žádosti dodatečně vyžádá chybějící dokumenty a Žadatel takové dokumenty Bance bez zbytečného odkladu dodá, rozhodne Banka o vydání či nevydání Karty po dodání takových dokumentů do Banky. Postup pro vydání Dodatkové karty je uveden v odstavci II.8 Obchodních podmínek.

II.4 Podepsáním Žádosti Žadatel výslovně souhlasí s veškerými ustanoveními těchto Obchodních podmínek, Všeobecných obchodních podmínek Raiffeisenbank a.s. a dále s Ceníkem produktů a služeb pro soukromé osoby (dále jen „Ceník“), a pokud žádá o doplňkové služby nabízené Bankou, souhlasí s podmínkami, za jakých jsou tyto služby poskytovány, a to ať byly doplňkové služby sjednány v okamžiku podepsání Žádosti nebo písemnou formou dodatečně, či telefonicky na klientské lince Banky.

II.5 Smlouva je uzavřena dnem schválení Žádosti Bankou.

II.6 Kartou Držitel převezme osobně na pobočce Banky uvedené v Žádosti a to na papírovém nosiči Karty – Potvrzení o uzavření Smlouvy o vydání kreditní karty (dále jen „Nosič“). Nosič dále obsahuje závazné údaje stanovené Bankou v souvislosti s užíváním Karty. Karta může být Bankou místo osobního předání Držiteli na pobočce Banky uvedené v Žádosti zaslána Držiteli formou doporučené zásilky do vlastních rukou na korespondenční adresu uvedenou v Žádosti. Držitel je povinen při přebírání zásilky s Kartou zkontrolovat její neporušenost. V případě, že zásilka jeví známky porušení, vyžádá si Držitel od doručovatele potvrzení o doručení poškozené zásilky a ihned tuto skutečnost oznámí Bance. Požádal-li Žadatel o doručení Karty poštovní zásilkou a nebyla-li zásilka doručena do čtyř týdnů od podpisu Žádosti/Smlouvy, a zároveň nebyla sjednána delší lhůta pro přijetí Žádosti/Smlouvy, je Žadatel povinen ihned tuto skutečnost sdělit Bance.

II.7 Banka sdělí Držiteli PIN zasláním samostatné zásilky na adresu uvedenou v Žádosti. Držitel je povinen při přebírání zásilky zkontrolovat její neporušenost. V případě, že zásilka jeví známky porušení, vyžádá si Držitel od doručovatele potvrzení o doručení poškozené zásilky a ihned tuto skutečnost oznámí Bance. Nebyla-li zásilka doručena do čtyř týdnů od podpisu Žádosti/Smlouvy, je Držitel povinen ihned tuto skutečnost sdělit Bance.

II.8 Banka vydává Dodatkovou kartu k již existujícímu Kartovému účtu na základě písemné Žádosti o vydání Dodatkové karty podané Držitelem, případně též na

základě telefonické dohody mezi Bankou a Držitelem, který o Dodatkovou kartu ke svému Kartovému účtu žádá. Písemnou Žádost podepisuje Držitel, který o Dodatkovou kartu ke svému Kartovému účtu žádá, spolu s osobou, které má být Dodatková karta vydána; telefonickou dohodu o vydání Dodatkové karty uzavírá s Bankou výhradně Držitel, který o Dodatkovou kartu ke svému Kartovému účtu žádá. Banka zasílá Dodatkovou kartu na aktuální adresu Držitele Karty. PIN k Dodatkové kartě zasílá Banka Držiteli Karty na jeho aktuální adresu, přičemž platí přiměřeně ustanovení tohoto článku II. Obchodních podmínek.

- II.9 Banka je oprávněna při jakékoliv telefonické konverzaci s Držitelem Karty (zejména při sjednávání telefonické dohody o vydání Dodatkové karty nebo o poskytnutí doplňkových služeb, případně při předání žádosti o změnu Úvěrového limitu) pořizovat zvukové záznamy telefonických rozhovorů mezi Bankou a příslušným Držitelem Karty a tyto zvukové záznamy používat jako důkaz o podmínkách sjednaných při takové telefonické konverzaci (např. o podmínkách uzavřené dohody o vydání Dodatkové karty nebo o podmínkách poskytnutí doplňkových služeb), zejména v případě jakéhokoliv sporu Bankou a Držitelem.

### III. Vydání Karty bez Úvěrového limitu

- III.1 Banka je oprávněna v případě nesplnění předpokladů pro vydání Karty s Úvěrovým limitem vydat Žadateli na základě Žádosti a na základě vlastní výhradní úvahy Kartu s nulovým Úvěrovým limitem (dále jen „Karta bez limitu“).
- III.2 Veškeré peněžní prostředky nutné pro provádění bezhotovostních a hotovostních transakcí prostřednictvím Karty bez limitu musí Držitel předem převést na příslušný Kartový účet. Peněžní prostředky takto vložené na Kartový účet nejsou Bankou úročeny.
- III.3 Držitel Karty bez limitu vkládá peněžní prostředky na Kartový účet bezhotovostním převodem z jiného účtu anebo vkladem hotovosti na pobočce Banky. Držitel Karty bez limitu je povinen uvádět při převodu variabilní symbol shodný s posledními 10 číslicemi čísla Karty bez limitu. V případě, že Držitel Karty bez limitu při úhradě platby příslušný variabilní symbol neuvede nebo jej uvede nesprávně, Banka neodpovídá za jakékoliv škody nebo ušlý zisk, které v důsledku takové skutečnosti mohou Držiteli Karty bez limitu vzniknout.
- III.4 Držitel Karty bez limitu má právo telefonicky požádat Banku o zvýšení Úvěrového limitu. Banka postupuje při posuzování této žádosti na základě vlastních interních podmínek a kritérií. O zamítnutí nebo schválení takové žádosti Banka Držitele Karty bez limitu vhodným způsobem vyrozumí, přičemž v případě schválení zvýšení je změna Úvěrového limitu účinná následující pracovní den od schválení takové žádosti.

### IV. Vydání nevyžádané kreditní karty

- IV.1 Banka je oprávněna v rámci nabídky Karet zasílat vybraným osobám nevyžádané kreditní karty znějící na jméno takové osoby spolu s požadavkem na vyplnění příložené Žádosti/Smlouvy a doručení vyplněné Žádosti/Smlouvy zpět Bance. Takto zasláná nevyžádaná kreditní karta není aktivována a má dočasné nastavení bez platebních funkcí, tzn. nemá vlastnosti platebního prostředku ani identifikační funkci. Adresát záslky s takto vydanou nevyžádanou kreditní kartou není povinen Žádost/Smlouvu vyplňovat nebo doručovat Bance ani takto vydanou nevyžádanou kreditní kartu akceptovat a do doručení Žádosti/Smlouvy Bance platit Bance jakékoliv částky ohledně takto vydané nevyžádané kreditní karty.
- IV.2 V případě, že má Žadatel zájem o využití nevyžádané kreditní karty, projeví jej vyplněním a podpisem Žádosti/Smlouvy a Žádost/Smlouvu doručí Bance. Po doručení Žádosti/Smlouvy Banka postupuje obdobně jako při vydávání Karty (odstavec II.6 Obchodních podmínek se v takovém případě neuplatní). Smlouva je uzavřena dnem schválení Žádosti Bankou. Okamžikem uzavření Smlouvy se nevyžádaná kreditní karta stává Kartou ve smyslu těchto Obchodních podmínek.

### V. Aktivace Karet, platnost Karet

- V.1 Držitel je povinen při obdržení/převzetí podepsat Kartu v podpisovém proužku na zadní straně Karty vhodným psacím prostředkem (zejména nikoliv obyčejnou tužkou) svým vzorovým podpisem. V případě, že takto neučiní, odpovídá a ručí za všechny neoprávněné transakce vzniklé z důvodu nepodepsání Karty.
- V.2 Držitel je povinen provést aktivaci Karty podle instrukcí a způsobem stanoveným Bankou na Nosiči. V případě telefonické aktivace Karty proběhne vlastní aktivace v průběhu aktivčního telefonátu. V případě aktivace Karty prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví Banky proběhne vlastní aktivace nejpozději do následujícího pracovního dne ode dne zadání žádosti o aktivaci Držitelem. Až do okamžiku aktivace je Karta z bezpečnostních důvodů zablokována. Banka může umožnit Držiteli i jiný způsob aktivace. Aktivaci Karty Držitel pouze opětovně jednoznačně vyjadřuje svůj souhlas se všemi ustanoveními Smlouvy, těchto

Obchodních podmínek a dalších relevantních smluvních dokumentů, které se stávají zároveň nedílnou součástí smluvního vztahu mezi Bankou a Držitelem.

- V.3 Převzetím Karty vzniká Držiteli právo na její užívání po dobu její platnosti. Karta je majetkem Banky, je neprenosná na jinou osobu a Držitel je povinen kdykoliv ji na požádání Bance vrátit.
- V.4 Doba platnosti Karty je vyznačena na přední straně Karty. Platnost Karty začíná první den měsíce a roku uvedeného na přední straně Karty a končí uplynutím posledního dne měsíce a roku uvedeného na Kartě. Po skončení doby platnosti Karty nesmí být Karta dále používána. Za případné škody vzniklé z důvodu zneužití Karty po skončení její platnosti Banka neodpovídá.
- V.5 Po skončení doby platnosti Karty vydá Banka Držiteli automaticky další Kartu ke dni skončení platnosti původní Karty, za předpokladu dosavadního důsledného dodržování všech smluvních podmínek Držitelem. K automatickému vydání další Karty (stejněho druhu) nedochází za předpokladu, že Držitel písemně nejpozději šest týdnů před skončením doby platnosti stávající Karty doručí/telefonicky sdělí Bance oznámení o tom, že si nepřeje automatické vydání další Karty. Banka je oprávněna u Karet bez limitu pravidlo automatického vydání další Karty neuplatňovat, nedohodne-li si s Držitelem jinak.
- V.6 Banka si vyhrazuje právo v odůvodněných případech odmítnout automatické vydání Karty. K automatickému opětovnému vydání Karty zpravidla nedochází v případě, kdy původní Karta není aktivní (tzn. je trvale blokována, ztracená, uzavřená apod.), nebo v případě, že Banka Držiteli sdělí, že mu další Karta nebude vydána.
- V.7 Nová automaticky vydaná Karta je zaslána Držiteli v průběhu posledních dvou týdnů platnosti stávající Karty. Nová Karta je zaslána na korespondenční adresu Držitele, příp. na určenou pobočku Banky. Na vydávání a doručování nové Karty se analogicky použijí ostatní ustanovení tohoto článku Obchodních podmínek.

### VI. Užívání Karet

- VI.1 Držitel je povinen Kartu používat jen v souladu se smluvními podmínkami stanovenými ve Smlouvě a v těchto Obchodních podmínkách a v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- VI.2 Držitel je oprávněn provádět transakce prostřednictvím Karty pouze v rámci poskytnutého Úvěrového limitu a zároveň v souladu s limity Karty pro bezhotovostní platby a limity pro výběry v hotovosti, stanovenými Bankou. Uvedené limity pro užívání Karty, tj. Úvěrový limit, limit pro bezhotovostní platby a limity pro výběr v hotovosti, sděluje Banka závazně Držiteli na Nosiči. Limity pro užívání Dodatkové karty Držitelem Dodatkové karty stanoví v rámci svého Úvěrového limitu Držitel Karty, Držitel Karty je oprávněn též limity pro užívání Dodatkové karty měnit.
- VI.3 Držitel je oprávněn používat Kartu v tuzemsku i v zahraničí k bezhotovostní úhradě nákupu zboží a/nebo služeb v obchodní síti prostřednictvím elektronických pokladních terminálů (dále jen „POS“), na mechanických snímačích (dále jen „imprinter“), po internetu nebo příkazem Mail Order/Telephone Order anebo k výběru hotovosti z bankomatů (ATM) nebo u přepážek bank a směnárny označených příslušnými symboly (služba Cash Advance) nebo u vybraných obchodníků označených příslušnými symboly (služba Cash Back). Držitel Karty je povinen u služby Cash Advance předložit společně s Kartou i průkaz totožnosti.
- VI.4 Oprávněnost použití Karty při transakcích prokazuje Držitel zadáním PIN na bankomatech, případně na POS, anebo vzorovým podpisem na prodejním dokladu (účtence), který musí být vystaven při každém nákupu v obchodní síti u obchodníka. Při použití bankomatu Držitel postupuje dle pokynů k obsluze uvedených na obrazovce bankomatu. V případě zadržení Karty bankomatem je Držitel povinen o této skutečnosti neprodleně Banku informovat. Banka v takovém případě vydá Držiteli novou Kartu. Při zadávání PIN v případě hotovostní popř. bezhotovostní transakce je Držitel povinen počínat si tak, aby PIN zůstalo utajeno a nemohlo dojít k případnému zneužití Karty.
- VI.5 Při použití Karty k placení v obchodní síti obchodník provede kontrolu Karty a je oprávněn si vyžádat povolení (autorizaci) k provedení transakce a uskutečnit ji pouze v případě, obdržel-li souhlas Banky nebo ji pověřené organizace (autorizačního centra). V případě, že Karta není předkládána Držitelem, je obchodník oprávněn Kartu zadržet.
- VI.6 Obchodník je povinen vždy vystavit prodejní doklad, na který se Držitel musí podepsat souhlasně s podpisem uvedeným na zadní straně Karty, jinak nesmí být transakce uskutečněna. V případě, že podpis na prodejním dokladu není shodný s podpisem uvedeným na Kartě, je obchodník povinen transakci odmítnout. V některých obchodních místech může být vedle či namísto podpisu požadován i PIN (žadává jej výhradně Držitel klávesnicí na POS), který je v tomto případě dalším nebo jediným autorizačním prvkem. Držitel může být obchodníkem vyzván k prokázání totožnosti.
- VI.7 Při provádění transakcí prostřednictvím Karet za poštovní, telefonické (Mail Or-

der/Telephone Order) nebo internetové objednávky zboží a/nebo služeb u organizací, které to umožňují, nesmí Držitel v žádném případě sdělovat PIN. Držitel je v těchto případech zpravidla vyzván k uvedení čísla Karty, její platnosti a bezpečnostního kódu CVC2 (karty asociace MasterCard Int.) nebo bezpečnostního kódu CVV2 (karty asociace VISA Int.).

- VI.8 Banka si vyhrazuje právo kdykoliv pozastavit nebo zrušit jednotlivá oprávnění k provádění transakcí prostřednictvím Karty nebo vyloučit některé druhy platebních operací prováděných Kartou. Toto rozhodnutí však musí Banka nejpozději do jednoho měsíce od jeho uvedení do praxe zveřejnit (sdělit Držiteli, obchodníkovi, jiným bankám apod.). Dojde-li k porušení právních předpisů, oznámí Banka toto porušení příslušnému státnímu orgánu, bude-li k tomu ze zákona oprávněna či povinná. Banka zpravidla také své rozhodnutí Držiteli vhodným a zároveň prokazatelným způsobem oznámí.
- VI.9 Držitel Karty má právo telefonicky požádat Banku o změnu schváleného Úvěrového limitu, a to nejdříve po uplynutí 6 měsíců od uzavření Smlouvy. Banka postupuje při posuzování této žádosti na základě vlastních interních podmínek a kritérií. O zamítnutí nebo schválení takové žádosti Banka Držitele Karty vhodným způsobem vyrozumí, přičemž v případě schválení je změna Úvěrového limitu účinná následující pracovní den od schválení takové žádosti.

## VII. Splácení

- VII.1 Držitel Karty se zavazuje měsíčně splácet vyčerpanou částku Úvěrového limitu vždy alespoň ve výši tzv. povinné minimální splátky. Povinnou minimální splátku stanoví Banka v souladu s těmito Obchodními podmínkami a je uvedena na výpisu z Kartového účtu (papírovém nebo elektronickém) spolu s datem splatnosti této povinné minimální splátky.
- VII.2 V případě nedoručení papírového výpisu nebo nezobrazení elektronického výpisu z Kartového účtu je Držitel povinen kontaktovat bezplatnou klientskou linku Banky. Nedoručení výpisu z Kartového účtu není důvodem k nezaplacení alespoň povinné minimální splátky úvěru poskytnutého Bankou prostřednictvím Karty.
- VII.3 Držitel je povinen při splácení postupovat v souladu s pokyny Banky stanovenými na výpisu z Kartového účtu. Povinná minimální splátka, tj. splátka jistiny, úroků a poplatků a případné nedoplatky za minulá období, se provádí pravidelně měsíčně k datu splatnosti na Kartový účet. Datem splatnosti se rozumí datum připsání příslušné splátky na Kartový účet. Datum splatnosti pravidelné povinné minimální splátky je, není-li na příslušném výpisu z Kartového účtu uvedeno jiné datum, stanoveno na 14. den následující po konci období, za které se výpis z Kartového účtu vyhotovuje.
- VII.4 Držitel je povinen provést zaplacení povinné minimální splátky formou bankovního převodu, vkladem v hotovosti, nebo formou inkasa z účtu Držitele, uvedeného na Žádosti/Smlouvě, přičemž podpisem Žádosti/Smlouvy Držitel zmocňuje Banku k tomuto inkasu. K zaplacení povinné minimální splátky, jakožto i jakékoliv jiné pohledávky Banky za Držitelem dojde až připsáním splátky na Kartový účet, přičemž Banka neodpovídá za případné neprovedení splátky či prodlení s připsáním splátky z důvodu vzniklého v souvislosti s mezibankovním platebním stykem.
- VII.5 Povinná minimální splátka je 5 % z celkové dlužné částky (tj. částky vyčerpaného úvěru spolu s poplatky a úroky) ke dni vystavení výpisu z Kartového účtu. Nedoplatky za minulá období, překročení Úvěrového limitu a poplatek za doplňkové služby (např. pojištění schopnosti splácet) se do povinné minimální splátky zahrnují v plné výši. Výše povinné minimální splátky činí minimálně 500 Kč, je-li celková dlužná částka ke dni vystavení výpisu nižší než 500 Kč, je výše povinné minimální splátky shodná s celkovou dlužnou částkou.
- VII.6 Držitel je oprávněn splatit i částku vyšší, než je povinná minimální splátka. V případě, že taková splátka přesáhne celkovou dlužnou částku, navyšuje se tím disponibilní zůstatek na Kartovém účtu o takto přesahující výši, přičemž Držitel je i v tomto případě vázán limity uvedenými v bodě VI.2 výše. Držitel je oprávněn kdykoliv provést mimořádnou splátku čerpaného úvěru a veškerých dalších závazků, které mu vůči Bance v souvislosti se Smlouvou vznikly.
- VII.7 V případě jakékoliv splátky Držitele vůči Bance se obnovuje od data připsání takové splátky na Kartový účet disponibilní zůstatek z celkové částky Úvěrového limitu, tj. dosud nevyčerpaná částka Úvěrového limitu, a to ve výši uvedené splátky.
- VII.8 Držitel se zavazuje splácet Kartou čerpaný úvěr formou inkasa z účtu (číslo účtu/kód banky) nebo bezhotovostním převodem (resp. vkladem v hotovosti) ve prospěch Kartového účtu. Držitel Karty je povinen uvádět při úhradě splátky bezhotovostním převodem (resp. vkladem v hotovosti) na Kartový účet odpovídající variabilní symbol, který obsahuje posledních 10 číslic čísla Karty (v případě splácení inkasem se variabilní symbol neuvádí). V případě, že Držitel při úhradě splátky variabilní symbol neuvede nebo uvede nesprávně, Banka neodpovídá za umístění této platby na Kartový účet a za veškeré důsledky pro Držitele s tímto spojené.

- VII.9 Celkový počet splátek je roven počtu měsíců nutných pro splacení čerpaného úvěru spolu s úroky a poplatky. Tento počet měsíců je závislý jednak na celkové dlužné částce, jednak na výši splátky.

## VIII. Úroky a poplatky

- VIII.1 Držitel je povinen platit Bance z vyčerpané a dosud nesplacené částky peněžních prostředků, které mu Banka poskytl, úrok. Úroková sazba je stanovena ročně, přičemž její výše je určena Bankou a její změny budou Držiteli oznámeny na výpisu z Kartového účtu za příslušné období. Veškeré úroky jsou Bankou zúčtovány na vrub Kartového účtu.
- VIII.2 Částky účtované na vrub Kartového účtu jsou úročeny od data jejich čerpání. Držitel Karty může využít Bankou nabízené bezúročné období v případě bezhotovostních transakcí pouze tehdy, když do data splatnosti uhradí celkovou dlužnou částku stanovenou na výpisu z Kartového účtu. Hotovostní transakce se úročí okamžitě od data jejich provedení.
- VIII.3 Výše úrokové sazby je stanovena v aktuálně platném „Přehledu úrokových sazeb Raiffeisenbank a.s.“ V případě podstatných změn situace na finančních trzích je Banka oprávněna upravit úrokovou sazbu dle aktuální situace tak, aby byly kompenzovány náklady Banky vzniklé v souvislosti s takovou změnou či takovými změnami. Každou změnu úrokové sazby oznamuje Banka Držiteli obvykle písemně na výpisu z Kartového účtu bez zbytečného odkladu po provedení její změny. Za oznámení úrokové sazby včetně jejích změn se považuje i její vyvěšení v prostorách Banky přístupných veřejnosti v provozních hodinách.
- VIII.4 Držitel Karty je povinen hradit Bance veškeré poplatky spojené s vydáním a užíváním Karty, tj. za vydání a vedení Karty, transakční poplatky za jednotlivé druhy transakcí, poplatky za doplňkové služby apod. Výše a druh všech poplatků (jednorázové, periodické nebo procentuální sazby) je stanovena aktuálně platným Ceníkem k datu jejich splatnosti. Veškeré poplatky, včetně poplatků za doplňkové služby, jsou Bankou zúčtovány na vrub Kartového účtu.
- VIII.5 Úroky a poplatky jsou splatné pravidelně měsíčně vždy k datu splatnosti uvedenému na příslušném výpisu z Kartového účtu a poté, nejsou-li splaceny, se stávají součástí nesplacené jistiny úvěru. Poplatky a úroky jsou součástí povinné minimální splátky.
- VIII.6 Banka je oprávněna zúčtovat na vrub Kartového účtu všechny skutečné náklady, které vznikly v souvislosti s vydáním a používáním Karty a s řešením jakýchkoliv nestandardních situací souvisejících s vydáním a používáním Karty. Banka je dále oprávněna zúčtovat na vrub Kartového účtu všechny náhrady a škody vzniklé nedodržením těchto Obchodních podmínek nebo nesprávným použitím či zneužitím Karty Držitelem.

## IX. Zúčtování transakcí, výpisy

- IX.1 Veškeré transakce provedené Držitelem Karty prostřednictvím a/nebo na základě Karty, všechny úroky a poplatky, které je Držitel Karty v souvislosti s vydáním a používáním Karty povinen Bance platit, jsou Bankou zúčtovány na Kartovém účtu.
- IX.2 Transakce provedená Kartou je zúčtována na Kartový účet poté, co je zpracována smluvní bankou obchodního místa, ve kterém byla Karta použita, případně bankou, která je provozovatelem bankomatu, a to ve lhůtách a s účinností stanovených platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 124/2002 Sb., o platebním styku. Obdržené transakce Banka zpracovává denně. Na základě pravidel karetních asociací VISA Int. nebo MasterCard Int. má smluvní banka obchodního místa, popř. provozovatel bankomatu lhůtu pro zaslání transakce k zúčtování až 30 dnů od data transakce.
- IX.3 Je-li Karta použita v zahraničí, provedenou transakci zpracuje zahraniční banka ve spolupráci s karetní asociací VISA Int. nebo MasterCard Int. Pro přepočtení cizoměnové transakce do vypořádací měny (USD, EUR) je používán oficiální směnný kurz příslušné karetní asociace. Směnné kurzy používané asociací VISA Int. nebo MasterCard Int. se v průběhu dne mohou měnit v závislosti na vývoji kurzů hlavních měn na světových devizových trzích. Transakce provedená Kartou VISA mimo území ČR je z původní měny transakce nejdříve konvertována do USD směnným kurzem asociace VISA Int. Kartový účet Držitele Karty je následně Bankou debetován o příslušnou částku získanou konverzí z vypořádací měny do měny Kartového účtu při použití směnného kurzu Banky (USD deviza prodej) platný pro den zaúčtování transakce na Kartový účet, valutou dne provedení transakce. Transakce provedená Kartou MasterCard mimo území ČR je z původní měny transakce nejdříve konvertována do EUR směnným kurzem asociace MasterCard Int. Kartový účet Držitele Karty je následně Bankou debetován o příslušnou částku získanou konverzí z vypořádací měny do měny Kartového účtu při použití směnného kurzu Banky (EUR deviza prodej) platný pro den zaúčtování transakce na Kartový účet, valutou dne provedení transakce.
- IX.4 Banka informuje Držitele o všech provedených transakcích prostřednictvím a/nebo na základě Karty výpisem z Kartového účtu. Výpis z Kartového účtu Ban-

ka vyhotoví a doručí Držiteli minimálně jedenkrát měsíčně na adresu pro zasílání korespondence, případně pro vybraný typ Karty Banka výpis z Kartového účtu Klientovi doručí tak, že zajistí, aby výpis z Kartového účtu byl zobrazen v aplikaci internetového bankovníctví Banky používané Klientem. Výpis z Kartového účtu obsahuje tyto údaje:

- označení Držitele Karty, popř. Dodatkové karty,
- číslo Kartového účtu,
- povinnou minimální splátku, případně další údaje týkající se povinné minimální splátky,
- celkovou dlužnou částku (představující vyčerpanou část Úvěrového limitu včetně úroků a poplatků),
- datum splatnosti povinné minimální splátky, případně datum splatnosti celkové dlužné částky,
- identifikaci jednotlivých transakcí (datum, částka, měna, místo transakce, název obchodníka),
- počáteční stav a konečný zůstatek na Kartovém účtu po zúčtování ve výpisu uvedených transakcí/položek,
- platební dispoziční pro provedení platebního příkazu,
- jiné údaje v souladu s těmito Obchodními podmínkami.

**IX.5.** Adresát výpisu z Kartového účtu je povinen přezkoumat výpis bez zbytečného odkladu po jeho doručení, a pokud zjistí chyby nebo jiné nesrovnalosti, je povinen o tom Banku neprodleně informovat a má právo tyto chyby nebo nesrovnalosti reklamovat (viz článek XII. Reklamacie). Banka duplicitně uchovává výpisy po dobu šesti měsíců. Po tuto dobu Banka v případě sporu může prokázat správný záznam a zúčtování sporné transakce, popř. že sporná transakce nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.

## **X. Bezpečnost a ochrana Karet, blokáce Karet**

- X.1.** Držitel je povinen užívat a uchovávat Kartu v souladu s Obchodními podmínkami a zejména dodržovat sjednané zásady k zajištění bezpečnosti Karty tak, aby nemohlo dojít k jejímu odcizení, ztrátě nebo zneužití neoprávněnými osobami. Držitel je povinen chránit Kartu před ztrátou, odcizením a mechanickým poškozením, před nadměrnou teplotou, přímým působením magnetického pole apod. Poruší-li Držitel tyto povinnosti, Banka neodpovídá za neprovedení, popř. chybné provedení transakce, nebo za transakce, k jejichž provedení nedal Držitel příkaz.
- X.2.** Dojde-li k poškození Karty, Držitel tuto skutečnost co nejdříve ohlásí Bance, která zajistí na žádost Držitele vydání nové Karty se stejnými parametry poškozené Karty.
- X.3.** PIN je určen pouze Držiteli, Banka nesdílí PIN jiné osobě než Držiteli. Držitel je povinen nesdělávat svůj PIN jiným osobám (ani rodinným příslušníkům, zaměstnancům Banky, příslušníkům policie, pracovníkům autorizačních služeb apod.), nesmí PIN poznamenávat na Kartu nebo jiný předmět, který uchovává či nosí společně s Kartou. Za případnou škodu vzniklou v důsledku prozrazení PIN třetím osobám Držitelem Banka neodpovídá.
- X.4.** V případě, že dojde ke ztrátě Karty, jejímu odcizení nebo zneužití, je Držitel povinen tyto skutečnosti neprodleně hlásit na klientské telefonní nonstop lince (dále jen „klientská linka“). Operátor klientské linky si vyžádá údaje potřebné k identifikaci Karty a Držitele, vyžádá si od Držitele určení všech okolností, které jsou Držiteli známy o ztrátě, odcizení, případně zneužití, a ihned provede blokáci Karty. Blokáce Karty je provedena i v případě, že se Držitel dopustil hrubé nedbalosti či podvodného jednání. O provedení telefonické blokáce na klientské lince bude Držiteli na jeho vyžádání poskytnut důkaz ve formě identifikačního kódu blokáce.
- X.5.** V zahraničí lze ztrátu, odcizení nebo zneužití Karty nahlásit kterékoli pobočce banky, která je členem asociace MasterCard Int. nebo VISA Int. Tato banka je povinna předat hlášení Držitele o ztrátě/odcizení/zneužití Karty co nejdříve vydavateli Karty.
- X.6.** Banka v mimořádných případech, kdy nemůže Držitel podat uvedená hlášení z důvodu např. hospitalizace v nemocnici apod., provede v odpovídajícím rozsahu potřebné úkony i na žádost jiné osoby (příbuzný, spolupracovník apod.). Je nezbytně nutné, aby tato skutečnost byla telefonicky potvrzena Držitelem neprodleně po odpadnutí důvodu, pro který nemohl hlášení podat Držitel sám.
- X.7.** Banka je oprávněna provést blokáci Karty i bez souhlasu Držitele, pokud získá důvěryhodné informace o zneužití, případně možném zneužití Karty neoprávněnou osobou. O tomto kroku Banka neprodleně Držitele informuje.
- X.8.** Banka je oprávněna provést blokáci Karty nebo jakékoliv Dodatkové karty i bez souhlasu Držitele, pokud se dozví, že proti Držiteli Karty bylo zahájeno insolvenční řízení.
- X.9.** V případě, že Banka provede blokáci Karty na žádost Držitele, bude Držiteli vydána Bankou Karta nová, pokud se Banka s Držitelem nedohodne jinak.
- X.10.** Blokáce je opatření spočívající v trvalém zamezení možnosti provádět prostřed-

nictvím Karty, popř. Dodatkové karty, veškeré transakce. Za vydání náhradní nouzové karty nebo náhradní vydání hotovosti u přepážek bank účtuje Banka poplatek dle platného Ceníku na vrub Kartového účtu.

## **XI. Odpovědnost Banky a odpovědnost Držitele**

- XI.1.** Držitel nese veškerou odpovědnost včetně případné finanční ztráty v plné výši za transakce provedené ztracenou, odcizenou nebo zneužitou Kartou do okamžiku, kdy byly ztráta, odcizení nebo zneužití Karty prokazatelně oznámeny na klientské lince. Od tohoto okamžiku přechází odpovědnost na Banku s výjimkou transakcí, kdy Držitel Karty jednal podvodně (v takovém případě nese Držitel odpovědnost i po tomto okamžiku).
- XI.2.** Bylo-li ohlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Karty oznámeno jiným způsobem než na klientské lince, Držitel nese veškerou odpovědnost za transakce provedené ztracenou, odcizenou nebo zneužitou Kartou do 24.00 hodin (půlnoci) dne, kdy došlo k doručení informace o nahlášení ztráty, odcizení nebo zneužití do Banky.
- XI.3.** Držitel odpovídá ve všech případech za plnění všech smluvních podmínek stanovených v Žádosti/Smlouvě a těchto Obchodních podmínkách všemi Držiteli Dodatkových karet a za užívání Dodatkových karet jejich Držiteli v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- XI.4.** Držitel si je vědom a je tímto Bankou výslovně upozorněn na skutečnost, že při provádění transakcí Kartou, popř. Dodatkovou kartou, prostřednictvím internetu a telefonu se vystavuje riziku jejího zneužití.
- XI.5.** Držitel odpovídá za pravdivost veškerých údajů uvedených v Žádosti/Smlouvě. Veškeré změny je povinen nahlásit Bance bez zbytečného odkladu. V případě, že v důsledku uvedení nepravdivých údajů Držitelem vznikne Bance finanční ztráta, je Držitel takovou ztrátu povinen Bance nahradit.

## **XII. Reklamacie**

- XII.1.** Držitel má právo a povinnost reklamovat karetní transakce zúčtované na Kartovém účtu, případně uvedené na výpisu z Kartového účtu, pokud má pochybnosti o jejich správnosti či nedal příkaz k jejich provedení. Reklamacie musí být podána a doručena Bance bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 45 dnů od data uvedeného na výpisu z Kartového účtu, na kterém je reklamovaná transakce uvedena.
- XII.2.** Reklamacie se podává písemně dopisem a musí být adresována na adresu Banky. Držitel je povinen při reklamaci předložit všechny dostupné kopie účtů, smlouvy z bankomatů, výpisy z účtu apod.
- XII.3.** Reklamační řízení je ze strany Banky vyřizováno v souladu s podmínkami asociací MasterCard Int. nebo VISA Int. Pro řešení reklamací transakcí jsou ze strany těchto asociací stanovena pravidla, která jsou členské banky povinny dodržovat. Způsob řešení dané reklamacie se liší dle důvodu reklamacie. Reklamační řízení může probíhat až 180 dní, výjimečně i déle. Na reklamační řízení karetních transakcí se nevztahuje obecná lhůta stanovená v „Reklamačním řádu Raiffeisenbank a.s.“
- XII.4.** Pokud je reklamacie Bankou uznána, reklamovaná částka je zúčtována ve prospěch Kartového účtu včetně úroků.
- XII.5.** Reklamacie nemá odkladné účinky z hlediska splácení, tzn. že podání reklamacie Držitelem nemá vliv na plnění jeho povinností podle článku VI. těchto Obchodních podmínek.
- XII.6.** Banka nese odpovědnost za transakce, k jejichž provedení nedal Držitel prokazatelně příkaz za předpokladu, že Držitel jednal v souladu se Smlouvou, Obchodními podmínkami, a obecně závaznými právními předpisy. Držitel v případě úspěšné reklamacie takové transakce obdrží od Banky plnění ve výši částky reklamované transakce a případných poplatků a ušlého úroku.
- XII.7.** Reklamacie a stížnosti týkající se zboží/služeb (např. množství, kvality) uplatňuje Držitel u obchodníka, kde provedl transakci. Při uznané reklamaci zboží/služeb příslušný obchodník nevrací hotovost, ale vystaví refundační doklad, kde uvede částku, která bude zúčtována ve prospěch Kartového účtu Držitele.
- XII.8.** Banka neodpovídá za neposkytnutí služeb a za škody způsobené Držitelům přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu, možnosti a působnost Banky, asociací MasterCard Int., VISA Int. nebo kteréhokoliv z jejich partnerů, zejména přerušením dodávky energie, poruchami strojů, nefunkčností zařízení systému zpracování dat nebo přenosových linek, stávkami apod. Banka neodpovídá za odmítnutí obchodníka nebo akceptovat Kartu k zaplacení za zboží/služby nebo neprovedení výplaty hotovosti bankomatem.
- XII.9.** Jestliže Držitel v souladu s Obchodními podmínkami reklamoval chybnou transakci nebo se domáhal u Banky jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavateli a držiteli karet při vydávání a používání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu Washingtonova 25, 110 00 Praha 1.



### XIII. Porušení Smlouvy a jeho následky

- XIII.1 K porušení Smlouvy ze strany Držitele dojde tehdy, poruší-li Držitel kterékoli ustanovení Žádosti/Smlouvy nebo kterékoli ustanovení těchto Obchodních podmínek, zejména když:
- a) je v prodlení se splácením jakékoliv pohledávky Banky za Držitelem Karty vzniklé na základě Smlouvy nebo těchto Obchodních podmínek, nebo
  - b) uvede Bance nepravdivé, neúplné nebo zkrácené údaje, nebo
  - c) bylo proti němu Bankou podáno trestní oznámení, byla na něho uvalena vazba či nastoupil výkon trestu, nebo
  - d) bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení nebo ohledně něj byla zahájena likvidace, nebo
  - e) byl proti němu jako povinnému nařízen výkon rozhodnutí, nebo
  - f) při používání Karty překročí celkový Úvěrový limit, nebo
  - g) nevrátil Bance Kartou, ačkoliv tak podle těchto Obchodních podmínek učinit měl, nebo
  - h) nesplní jakýkoli ze svých splatných závazků vůči Bance, zejména poruší jakoukoli smlouvu, na jejímž základě mu Banka poskytla úvěr, nebo vyhlásí platební neschopnost, nebo v poměrech Držitele nastanou takové změny, které podle názoru Banky znamenají nepříznivé ovlivnění kvality zajištění závazků Držitele vůči Bance nebo schopnosti Držitele splácet úvěr čerpaný Kartou.
- XIII.2 Pokud dojde k porušení Smlouvy ze strany Držitele, je Banka oprávněna:
- a) snížit poskytnutý Úvěrový limit, a/nebo
  - b) upravit limit Karty pro bezhotovostní platby nebo limit Karty pro výběr hotovosti, a/nebo
  - c) dočasně omezit, případně zablokovat používání Karty, a/nebo
  - d) prohlásit veškeré pohledávky za Držitelem za okamžitě splatné, a/nebo
  - e) požadovat po Držiteli okamžitě zaplacení celkové částky čerpané nad výši Úvěrového limitu, a/nebo
  - f) bez předchozího sdělení Držiteli započíst všechny své pohledávky (jak splatné, tak i nesplatné) za Držitelem proti veškerým pohledávkám Držitele za Bankou nezávisle na jejich druhu nebo měně (za použití příslušného měnového kursu vyhlášeného Bankou v den započtení); výslovně se sjednává, že Banka může započíst i nesplatné pohledávky Držitele za Bankou či pohledávky Držitele z vkladů, včetně pohledávek z jeho běžných a vkladových účtů vedených Bankou, a/nebo
  - g) postoupit pohledávku za Držitelem jakékoliv třetí osobě, a/nebo
  - h) odstoupit od uzavřené Smlouvy s účinností ke dni doručení písemného odstoupení.
- XIII.3 V případě porušení Smlouvy je Banka oprávněna naúčtovat smluvní pokutu za každé jednotlivé porušení Smlouvy uvedenou v Ceníku. Banka je oprávněna výši smluvní pokuty jednostranně snížit. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost Držitele splnit závazek, jehož nesplnění bylo příčinou uplatnění smluvní pokuty, pokud se Držitel nedohodne s Bankou jinak.
- XIII.4 V případě, že jakákoliv splatná pohledávka Banky za Držitelem nebyla ke dni splatnosti uhrazena, je Banka oprávněna úročit dlužnou částku namísto smluvních úroků úrokem z prodlení, a to ode dne vzniku prodlení až do dne úplného splacení dlužné částky. Úrok z prodlení stanoví Banka a průběžně jej zveřejňuje na obchodních místech Banky.
- XIII.5 V případě, že se Držitel dostane do prodlení s plněním peněžitých pohledávek vůči Bance, budou peněžní prostředky, které Držitel poté zaplatí Bance nebo které Banka poté získá od Držitele, použity na úhradu těchto závazků Držitele v pořadí určeném Bankou.

### XIV. Ukončení Smlouvy a jiné případy zániku oprávnění k užívání Karty

- XIV.1 Smluvní vztah mezi Bankou a Držitelem zaniká písemnou dohodou, písemnou výpovědí Smlouvy Bankou nebo Držitelem, ústní výpovědí Smlouvy Držitelem doručenu (oznámenou) na klientskou linku Banky, smrtí Držitele, nebo odstoupením od Smlouvy.
- XIV.2 Výpověď může podat Banka i Držitel bez udání důvodu. V případě Dodatkové karty může Smlouvu týkající se Dodatkové karty vypovědět Držitel Karty (majitel Kartového účtu) i Držitel Dodatkové karty, v případě výpovědi učiněné Držitelem Karty (majitelem Kartového účtu) nebo Držitelem Dodatkové karty se má za to, že doručení výpovědi Bance byla výpověď doručena i ostatním stranám Smlouvy. V případě ukončení smluvního vztahu výpovědí činí výpovědní lhůta jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce od doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- XIV.3 Výpovědní lhůta v případě ukončení smluvního vztahu ze strany Držitele neskončí, existují-li neuhrazené finanční závazky Držitele Karty, popř. Dodatkové karty, vůči Bance, a prodloužuje se až do jejich úplného uhrazení. Po dobu běhu prodloužené výpovědní lhůty není Držitel Karty, popř. Dodatkové karty, oprávněn Kartou disponovat.

- XIV.4 Nejpozději do tří týdnů od ukončení smluvního vztahu je Držitel povinen vrátit Kartou, které se výpověď týká (popř. Kartou a veškeré Dodatkové karty, pokud došlo k výpovědi Smlouvy týkající se hlavní Karty) Bance, a to buď poštou, nebo osobně na kontaktních místech Banky nebo ve kterékoliv pobočce Banky. Nedojde-li k vrácení Karty, popř. Dodatkové karty, v této lhůtě, zablokuje Banka Kartou, popř. Dodatkovou kartu. Držitel odpovídá za všechny transakce uskutečněné prostřednictvím Karty, popř. Dodatkové karty, do okamžiku jejího vrácení Bance výše uvedeným způsobem.
- XIV.5 Banka si i bez předchozího upozornění Držitele vyhrazuje právo pozastavit, příp. zrušit, právo používat Kartou. Banka bezprostředně po provedení tohoto opatření písemně nebo telefonicky informuje Držitele. Tuto povinnost Banka nemá, pokud takové opatření bylo provedeno z důvodu porušení Smlouvy nebo Obchodních podmínek.
- XIV.6 Ukončením smluvního vztahu vzniká Držiteli Karty, popř. Dodatkové karty, povinnost vyrovnat bez zbytečného odkladu veškeré své závazky vzniklé z používání takové Karty vůči Bance. Za škody vzniklé Držiteli Karty v důsledku zániku Smlouvy Banka neodpovídá. Tyto Obchodní podmínky platí jako smluvní ujednání až do doby úplného vypořádání všech pohledávek za Držitelem souvisejících s vydáním užíváním Karty.
- XIV.7 Platnost Karty, popř. Dodatkové karty, končí dnem nabytí účinnosti výpovědi Smlouvy, skončením smluvního vztahu mezi Bankou a jejím Držitelem jiným způsobem, trvalou blokací Karty nebo znehodnocením Karty.
- XIV.8 Oprávnění Držitele Karty, popř. Dodatkové karty, k jejímu užívání zaniká skončením platnosti Karty.
- XIV.9 Pokud v případě ukončení smluvního vztahu ze strany Držitele nebo ze strany Banky je na Kartovém účtu zjištěn kreditní zůstatek, bude převeden dle písemné dispozice Klienta. V případě, že kreditní zůstatek bude nižší nebo roven 200 Kč, bude použit k úhradě nákladů Banky vzniklých v souvislosti s vypořádáním smluvního vztahu mezi Bankou a Držitelem.

### XV. Doplnkové služby

- XV.1 Držiteli Karty mohou být na jeho žádost poskytovány doplňkové služby, zejména různé druhy pojištění, jejichž poskytování je spojeno s držením a užíváním Karty. Banka si vyhrazuje právo určit typ Karty pro poskytnutí určité doplňkové služby. Poskytnuté doplňkové služby mohou být v určitých případech nedílnou součástí výhod spojených s Kartou a Držitel se uzavřením Smlouvy automaticky stává oprávněným uživatelem těchto doplňkových služeb.
- XV.2 Pokud jsou Držiteli Bankou poskytovány doplňkové služby spojené s vydáváním a užíváním Karty, podepsáním Žádosti/Smlouvy souhlasí Držitel s podmínkami stanovenými Bankou, za kterých jsou doplňkové služby aktuálně poskytovány. V případě, že doplňková služba spočívá v pojištění, Držitel podpisem Žádosti/Smlouvy vyjadřuje souhlas s příslušnou rámcovou pojistnou smlouvou o pojištění uzavřenou mezi příslušným pojistitelem a Bankou. Držitel tímto podpisem dále potvrzuje, že mu před uzavřením Smlouvy byly poskytnuty přesným, jasným způsobem, písemně a v českém jazyce informace o pojistném vztahu ve smyslu § 66 a § 67 zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění. Banka je kdykoliv oprávněna oznámením zaslaným Držiteli Karty poskytování doplňkových služeb k danému typu Karty zrušit či změnit. Pokud byly sjednány v průběhu smluvního vztahu volitelné doplňkové služby, může tyto služby Držitel na základě žádosti doručené/telefonicky oznámené Banka kdykoliv zrušit.
- XV.3 Držitel, který požádá o doplňkovou službu, která spočívá v pojištění, je srozuměn a souhlasí s tím, že Banka je oprávněna předat jeho osobní a další údaje (jméno a příjmení, rodné číslo, číslo Karty, platnost Karty, platnost doplňkové služby apod.) příslušnému pojistiteli, a to za účelem zrealizování takové doplňkové služby. Každý program doplňkových služeb se řídí vlastními podmínkami, které jsou předány Držiteli při sjednání doplňkové služby ve formě příručky k doplňkové službě, a/nebo jsou k dispozici na internetových stránkách Banky, není-li stanoveno jinak.

### XVI. Informace o finančních službách poskytovaných na dálku

- XVI.1 V souladu s ustanovením § 54a a násl. zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, jsou veškeré informace, které je Banka povinna Držiteli sdělit obsaženy ve Smlouvě a Obchodních podmínkách.
- XVI.2 Předmětem podnikání Banky jsou bankovní obchody a další činnosti uvedené v povolení působit jako banka podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění.
- XVI.3 V případě stížnosti plynoucí z porušení Smlouvy má Držitel právo obrátit se v souladu s Kodexem chování mezi bankami a klienty na Českou bankovní asociaci, se sídlem Vodičkova 30, 110 00, Praha 1, případně na orgán vykonávající nad Bankou dohled, kterým je Česká národní banka, se sídlem v Praze, doručovací adresa Na Příkopě 28, 115 03, Praha 1.
- XVI.4 Držitel má právo od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Od-

stoupení od Smlouvy je možné zaslat písemně formou doporučeného dopisu na adresu Raiffeisenbank a.s., Olbrachtova 9, 140 21, Praha 4. V případě, že Držitel využije právo na odstoupení od Smlouvy, je Banka oprávněna požadovat úhradu následujících částek: veškeré vyčerpané nesplacené peněžní prostředky včetně příslušenství a poplatky pod dobu trvání Smlouvy v souladu s platným Ceníkem.

XVI.5 Neoznámi-li Držitel Bance výše uvedeným způsobem ve 14denní lhůtě, že od Smlouvy odstoupí, pokračuje smluvní vztah za podmínek uvedených ve Smlouvě a Obchodních podmínkách.

XVI.6 Banka jedná s Držitelem v českém jazyce, veškeré smluvní dokumenty a informační materiály jsou Držiteli poskytnuty v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak.

## **XVII. Společná ustanovení, vzájemný styk**

XVII.1 Na veškeré údaje, které se týkají Držitele, se vztahuje bankovní tajemství dle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění. Banka je oprávněna sdělit údaje, které tvoří předmět bankovního tajemství, subjektům oprávněným k tomu ze zákona a dále v obvyklé bankovní formě v zájmu ochrany věřitelů nebo za účelem provádění bankovních obchodů. Rovněž je Banka oprávněna předat údaje, které tvoří předmět bankovního tajemství, bankovním subjektům v rámci skupiny Raiffeisen. V rozsahu nezbytném pro rozhodnutí případného zájemce v souvislosti s postupem pohledávky je Banka oprávněna poskytnout informace budoucímu postupníkovi.

XVII.2 Držitel podpisem Žádosti vyjadřuje souhlas v souladu s ustanovením zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, s předáváním údajů, o transakcích jiné organizací, kterou Banka pověřila autorizací karetních transakcí, a s předáváním osobních údajů a údajů o Kartě karetním asociacím a právníckým osobám, které zabezpečují doplňkové služby dle článku XV. související s používáním Karty, a dále osobám, které spolupracují s Bankou při vyšetřování podvodných aktivit s Kartou. Držitel souhlasí s poskytnutím osobních údajů osobám, které externě zajišťují zprostředkování uzavření Žádosti/Smlouvy pro Banku.

XVII.3 V případě, že Držitel Karty udělil souhlas dle Žádosti/Smlouvy, souhlasí s tím, aby Banka v případě porušení smluvní povinnosti Držitelem Karty, jehož následkem je existence peněžní pohledávky Banky za Držitelem Karty ve výši dvou splátek po splatnosti nebo jakékoliv peněžní pohledávky více než 30 dní po splatnosti, zpracovávala osobní údaje Držitele Karty, a to v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo, IČ, druh porušené povinnosti, datum vzniku a splnění porušené povinnosti a výše dlužné částky (dále jen „osobní údaje“). Osobní údaje budou Bankou zpracovávány za účelem informování o porušení smluvní povinnosti Držitele Karty a za účelem ochrany práv Banky a předávány za výše uvedenými účely k dalšímu zpracování zájmovému sdružení právníckých osob SOLUS, IČ: 69346925 (dále jen „SOLUS“), které vede databázi dlužníků, příp. jeho právnímu nástupci. Držitel Karty souhlasí, aby SOLUS při zpracování osobních údajů využil služeb zpracovatelů. Držitel Karty souhlasí, že takto zpracovávané osobní údaje včetně rodného čísla SOLUS zpřístupní svým členům, a to výlučně za výše uvedenými účely. Tento souhlas je poskytnut od jeho udělení po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu 3 let ode dne, kdy došlo k vyrovnaní posledního závazku vůči Bance. Výše uvedený souhlas může být Držitelem Karty kdykoliv odvolán poté, co Držitel Karty plně splatí veškeré peněžité závazky vůči Bance. Aktuální seznam členů SOLUS je na stránkách [www.solus.cz](http://www.solus.cz) a je k dispozici v sídle Banky. Držitel Karty potvrzuje, že byl poučen o svých nárocích souvisejících se zpracováním osobních údajů ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů.

XVII.4 Za právně relevantní jednání mezi Bankou a Držitelem se považuje i telefonický vzájemný styk, jestliže se při něm Držitel prokáže předem dohodnutým způsobem a na straně Banky nevzniknou pochybnosti o jeho identifikaci. Dále se za právně relevantní jednání Banky s Držitelem považuje obvyklý vzájemný písemný styk nebo případně i styk prostřednictvím pracovníka Banky na pracovištích Banky. Výlučně písemnou formou je Držitel Karty povinen požádat o vydání Karty, o vydání Dodatkové karty je možno požádat též telefonicky.

XVII.5 Veškeré písemnosti Držitele určené Bance se doručují na adresu sídla Banky. Veškeré písemnosti Banky určené Držiteli budou zaslány na adresu pro zaslání korespondence, není-li dohodnuto jinak. Jakékoliv písemné sdělení Banky Držiteli s výjimkou písemností doručovaných do vlastních rukou bude považováno za doručené v tuzemsku počátkem třetího pracovního dne, v evropských zemích počátkem pátého pracovního dne a v zámorí počátkem desátého pracovního dne následujícího po dni převzetí předmětného sdělení poštou. V případě doručování kurýrní službou bude sdělení považováno za doručené okamžikem převzetí sdělení Držitelem prostřednictvím osob k tomu určených. U písemností doručovaných do vlastních rukou se připouští náhradní doručení. Nebude-li Držitel zastížen

a zásilka bude jako nedoručená vrácena Bance, bude považován za den doručení den vrácení zásilky Bance. Odepřeli Držitel písemnost přijmout, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno. Fikce doručení se nevztahuje na případy, kdy jsou zaslány Bankou Karty nebo obálky s PIN.

XVII.6 Veškeré spory z Žádosti/Smlouvy budou rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení, a to jedním rozhodcem, jmenovaným Správcem ze Seznamu rozhodců, vedeného Společností pro rozhodčí řízení a.s., IČ 26421381, se sídlem Praha 2, Sokolská 60, PSČ 120 00 (dále jen „Společnost“), při její existenci, a to podle Jednacího řádu pro rozhodčí řízení Společnosti, Pravidly o nákladech rozhodčího řízení, Organizačním a Kancelářským řádem Společnosti, s jejichž obsahem jsou smluvní strany seznámeny a s nimiž se mohou blíže seznámit v sídle Společnosti nebo na stránkách [www.rozhodci-rizeni.cz](http://www.rozhodci-rizeni.cz). V případě rozhodování sporů v rozhodčím řízení je rozhodnutí rozhodce o sporu ve věci konečné a na základě tohoto rozhodnutí je možno podat návrh na výkon tohoto rozhodnutí, resp. exekuci. Rozhodčí řízení je neveřejné a jednacím místem je sídlo Společnosti. Rozhodce zpravidla rozhoduje spor bez ústního jednání na základě předložených písemností. Řízení se zahajuje doručením žaloby, přičemž podmínkou jejího projednání je zaplacení poplatku žalobcem za rozhodčí řízení. Rozhodce uvědomí o podání žaloby žalovaného, jemuž zašle kopii žaloby k vyjádření s požadavkem, aby se k žalobě do 7 dnů vyjádřil a případně doložil důkazy, jichž se dovolává a s upozorněním, že jinak jsou skutečnosti uvedené v žalobě považovány za nesporné. Účastníci sporu jsou povinni označit veškeré důkazy k prokázání svých tvrzení. Rozhodčí nález nabývá účinku pravomocného soudního rozhodnutí doručením. Pro doručování platí tyto zásady: Doručování se provádí poštou, případně osobně. Při doručování poštou straně sporu, jež nebyla zastížena, ačkoliv se v místě doručení zdržuje, se použije přiměřené ustanovení občanského soudního řádu o doručování písemností do vlastních rukou, přičemž opětovné doručování zásilky se nevyžaduje a platí, že nevyzvedne-li si adresát zásilku do 10 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Písemnosti se doručují na adresu žalované strany, uvedené v Žádosti/Smlouvě, nesdělí-li tato strana písemně adresu jinou, k čemuž se zavazuje, pokud chce, aby jí na tuto jinou adresu byly písemnosti doručovány. V případě, že žalovaná strana tuto svoji povinnost nesplní a zdržuje se na jiné adrese, budou v rozhodčím řízení písemnosti doručovány na žalobci známou adresu a žalovaná strana bere na vědomí, že se tak děje s účinky pro rozhodčí řízení rozhodnými, jako by se na této adrese zdržovala.

## **XVIII. Závěrečná ustanovení**

XVIII.1 Vydání a užívání elektronického platebního prostředku (Karty) se řídí ustanoveními zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech, (zákon o platebním styku) a podpůrně též příslušnými ustanoveními obchodního a občanského zákoníku a ostatními příslušnými právními předpisy České republiky.

XVIII.2 Práva a povinnosti, které nejsou výslovně upravené těmito Obchodními podmínkami, se řídí podpůrně též Všeobecnými obchodními podmínkami Banky. V případě rozporu mezi ustanoveními těchto Obchodních podmínek a Žádosti/Smlouvy mají přednost ustanovení Žádosti/Smlouvy. V případě rozporu mezi ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek Banky a těchto Obchodních podmínek mají přednost ustanovení těchto Obchodních podmínek. Tyto Obchodní podmínky jsou Produktovými podmínkami ve smyslu definovaném ve Všeobecných obchodních podmínkách Banky.

XVIII.3 Banka je oprávněna tyto Obchodní podmínky průběžně novelizovat. O těchto změnách Banka každého Držitele Karty uvědomí na výpisu z Kartového účtu, Držitel Karty je poté povinen neprodleně o změně informovat též všechny Držitele Dodatkových karet vydaných k jeho Kartovému účtu. Úplné znění Obchodních podmínek Banka zveřejňuje na svých obchodních místech a na svých internetových stránkách. Neprojeví-li Držitel Karty do jednoho měsíce od zveřejnění nového znění Obchodních podmínek výslovný nesouhlas s novelizovanými Obchodními podmínkami, stává se nové znění Obchodních podmínek závazným pro uzavřený smluvní vztah jako změna jeho původně sjednaných podmínek, a to s účinností ode dne určeného v příslušné novelizaci Obchodních podmínek.

XVIII.4 Banka je oprávněna ustanovení těchto Obchodních podmínek dále konkretizovat, upravovat a doplňovat v příručkách či jiných materiálech vydávaných ke Kartám a předaných Bankou Držiteli; takto vydaná doplňující pravidla je Držitel povinen respektovat.