

## Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet

k účtům vedeným bankou **Fio banka, a.s.**,

IČ 61858374, Praha 1, V Celnici 10, PSČ 117 21,

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Praze, spis. zn. B, vložka 2704

**Fio banka, a.s.** (dále jen „banka“) vydává v souladu s ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, a v souladu se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, Obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet k účtům vedeným bankou Fio banka, a.s. (dále jen „podmínky“) v následujícím znění:

### I. Předmět úpravy

1. Podmínky stanovují práva a povinnosti pro vydávání a používání platebních karet asociace MasterCard. Platební karty banka vydává na základě uzavřené Smlouvy o vydání platební karty (nebo na základě obdobné smlouvy) s klientem (dále také jako „majitel účtu“), kterou je možné uzavřít v písemné podobě na kterékoli pobočce banky nebo elektronicky prostřednictvím internetbankingu.
2. Banka vydává: elektronickou platební kartu **Maestro Elektron Chip**, embosovanou platební kartu **MasterCard Standard Chip** a embosované platební karty s bezkontaktní technologií **MasterCard Standard Chip Paypass**, **MasterCard Business Paypass** a **MasterCard GOLD Paypass**.
3. Banka je oprávněna navrhnout majiteli účtu změnu Smlouvy o vydání platební karty (včetně Ceníku finančních operací a služeb; dále také „Ceník“) a těchto podmínek (dále také „návrh na změnu smluvní dokumentace“). Návrh na změnu smluvní dokumentace se majiteli účtu poskytuje alespoň 2 měsíce před předpokládanou účinností změny, a to prostřednictvím internetbankingu, pokud ho má majitel účtu zřízen, nebo se majiteli účtu poskytne osobně na pobočce banky, která mu vede účet. Návrh na změnu smluvní dokumentace se stává pro majitele účtu závazný, jestliže byl návrh poskytnut majiteli účtu způsobem a ve lhůtě podle předchozí věty, majitel účtu návrh na změnu smluvní dokumentace neodmítl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen a smlouvu nevyověděl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen. Majitel účtu je oprávněn návrh na změnu smluvní dokumentace odmítnout a smlouvu vypovědět, jestliže mu nebyla změna poskytnuta alespoň 2 měsíce před předpokládanou účinností změny. Jestliže majitel účtu odmítne návrh na změnu smluvní dokumentace, považuje se to automaticky za výpověď smlouvy, pokud nestanoví banka jinak. Odmítnutí návrhu na změnu smluvní dokumentace a výpověď smlouvy majitelem účtu musí být v písemné podobě. Takto vypovězené smlouvy zaniknou ke dni účinnosti navrhované změny. Majitel účtu je kdykoli oprávněn po dobu výpovědní lhůty odvolat svůj nesouhlas s návrhem změny. Odmítnutí návrhu na změnu a případné odvolání tohoto nesouhlasu bance se doručuje bance na adresu jejího sídla nebo příslušné pobočce. Návrh na změnu smluvní dokumentace se stává pro majitele účtu závazný uplynutím stanovené lhůty, jestliže byl návrh poskytnut majiteli účtu výše uvedeným způsobem. Majitel účtu žádá banku, aby mu byl návrh na změnu smluvní dokumentace zaslán prostřednictvím internetbankingu do této aplikace v podobě nového úplného znění smlouvy nebo podmínek tak, aby mohl tento návrh uchovat a využívat po přiměřenou dobu a mohl tento návrh v nezměněné podobě reprodukovat. V případě, že nemá majitel účtu zřízen internetbanking, žádá majitel účtu banku, aby mu byl návrh na změnu smluvní dokumentace poskytnut osobně na pobočce banky, kde uzavřel příslušnou smlouvu v podobě nového úplného znění smlouvy nebo podmínek v písemné podobě tak, aby mohl tento návrh uchovat a využívat po přiměřenou dobu a mohl tento návrh v nezměněné podobě reprodukovat. Banka žádost majitele účtu přijímá. Účinností nových podmínek končí účinnost dosavadních podmínek. Banka také zpřístupní nové úplné znění smlouvy nebo podmínek v prostoru pobočky

banky a na internetové stránce banky [www.fio.cz](http://www.fio.cz).

### II. Vydání a obnova platební karty

1. Majitel účtu bere na vědomí, že na vydání platební karty není automatický nárok a že banka má právo odmítnout uzavření Smlouvy o vydání platební karty (dále jen „smlouva“). K jednomu účtu může být vydáno i více platebních karet. Pro tento případ nebo pro případ, kdy je vydána pouze jedna karta, avšak osobě odlišné od majitele účtu, zmocňuje majitel účtu třetí osobu uvedenou ve smlouvě (dále jen „držitel karty“) k nakládání s peněžními prostředky na jeho účtu prostřednictvím platební karty. Majitel účtu je povinen seznámit držitele karty s obsahem smlouvy a těchto podmínek.
2. Platební karta se vydává na jméno a je neprenosná. Držitel platební karty je oprávněn používat platební kartu od okamžiku převzetí po celou dobu její platnosti, pokud není její platnost omezena nebo předčasně ukončena.
3. Platební karta je zasílána poštou na kontaktní adresu držitele karty uvedenou ve smlouvě. V případě, že se platební karta vrátí bance nedoručena zpět, banka platební kartu znehodnotí a zruší. Poplatek za vedení platební karty a souvisejících doplňkových služeb je účtován bez ohledu na to, zda držitel karty vydanou platební kartu převezme či nikoliv. Držitel karty je povinen po převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku, a to z důvodu omezení rizika jejího zneužití.
4. Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost poštovní zásilky s platební kartou. V případě jakéhokoli poškození je držitel karty povinen neprodleně informovat banku, která zajistí vydání nové platební karty zdarma, a platební kartu znehodnotit.
5. Platební karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne měsíce včetně. Banka vydává platební karty s dobou platnosti 4 roky.
6. Držitel karty je povinen platební kartu bezodkladně odevzdat bance nebo ji znehodnotit, a to po skončení její platnosti, trvalém omezení její platnosti nebo na vyžádání banky.
7. Nejpozději 2 měsíce před koncem platnosti platební karty bude držitel platební karty bankou písemně či internetbankingem vyrozuměn o tom, že mu bude automaticky vydána nová platební karta, a současně požádán o potvrzení správnosti kontaktní adresy pro doručení nové platební karty a PINu, bude-li držitelem platební karty jeho zaslání vyžádáno. V případě, že držitel platební karty nepotvrdí správnost kontaktní adresy, bude mu platební karta zaslána na adresu uvedenou ve smlouvě. Aktivaci nově vydané platební karty její držitel provede dle čl. IV podmínek.
8. Bude-li chtít držitel platební karty odmítnout automatické vydání nové platební karty a souvisejících doplňkových služeb, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit pobočce banky, která vede účet, ke kterému je platební karta vydána, nebo prostřednictvím internetbankingu, a to nejpozději 6 kalendářních týdnů před skončením platnosti platební karty.

### III. Platební karty vydané ČSOB, a.s.

1. Držitel platební karty, jemuž byla na základě uzavřené Smlouvy o zajištění vydání platební karty s bankou vydána některá z platebních karet banky ČSOB a.s. - Maestro Fio

Chip, MasterCard Standard Chip, MasterCard Business Chip nebo MasterCard Gold, je povinen uzavřít v případě zájmu o vydání některé z platebních karet banky dle čl. I odst. 2 podmínek s bankou smlouvu, a to v písemné podobě na kterékoli pobočce banky nebo elektronicky prostřednictvím internetbankingu.

- Uzavřením smlouvy bude trvale omezena platnost platebních karet banky ČSOB a.s., které byly držiteli platební karty vydány dle uzavřené Smlouvy o zajištění vydání platební karty.
- Embosované platební karty MasterCard Standard Chip, MasterCard Business Chip nebo MasterCard Gold je v případě uzavření smlouvy držitel platební karty povinen neprodleně vrátit bance. V případě, že držitel platební karty není schopen platební karty uvedené v předchozí větě bance po uzavření smlouvy vrátit, je povinen nahlásit ČSOB a.s. prostřednictvím infolinky +420 495 800 111 ztrátu takové platební karty. Platební kartu Maestro Fio Chip je povinen držitel platební karty v případě uzavření smlouvy znehodnotit nebo vrátit bance.

#### IV. PIN, aktivace a použití platební karty

- PIN je personalizovaný bezpečnostní prvek, osobní tajné bezpečnostní číslo zpřístupněné pouze držiteli platební karty a používané zejména k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou. PIN si držitel karty zvolí vlastní prostřednictvím internetbankingu nebo mu jej banka na jeho žádost zašle poštou na adresu uvedenou ve smlouvě. Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost poštovní zásilky s PIN. V případě jakéhokoli poškození je držitel karty povinen neprodleně informovat banku, která zajistí vydání nového PIN. PIN si může držitel karty změnit prostřednictvím internetbankingu nebo jakéhokoliv bankomatu v ČR, je-li mu to bankomatem umožněno. Držitel karty nesmí změnit PIN 6 kalendářních týdnů před skončením platnosti platební karty.
- Je-li při transakci platební kartou opakovaně 3x za sebou zadáno nesprávné PIN, je platební kartě z bezpečnostních důvodů (podezření na zneužití platební karty) automaticky dočasně omezena platnost. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky následující den po dni, kdy došlo k dočasnému omezení platnosti platební karty.
- Aktivaci platební karty, u níž si držitel karty zažádal o vydání PINu v tištěné podobě, provede držitel karty pouze jejím prvním použitím v kterémkoliv bankomatu v ČR. V ostatních případech dojde k aktivaci platební karty prostřednictvím internetbankingu, a to volbou vlastního PIN. Následně musí být první použití platební karty provedeno na kterémkoliv bankomatu v ČR, nebo platbou u obchodníka na online POS terminálu za účelem propojení zvoleného PIN s platební kartou. V případě použití POS terminálu musí být ten v online režimu.
- Platební kartu lze podle jejího druhu použít k platebním transakcím v síti vybraných bankomatů, na elektronických pokladních terminálech (dále jen „POS“) a mechanických snímačích (dále jen „Imprinter“), k bezhotovostnímu a k bezkontaktnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „obchodník“ nebo „obchodní zařízení“), k bezhotovostním platbám na Internetu a tzv. MO/TO operacím (telefonicky uskutečněné transakce).
- Všechny platební karty banky lze použít k výběru hotovosti přímo na pokladnách vybraných obchodníků - tzv. CashBack. Maximální výše jednoho výběru hotovosti prostřednictvím služby CashBack činí 1.500,- Kč (slovy: jeden tisíc pět set korun českých). Služby Cashback poskytují pouze obchodní zařízení, která nesou označení služby „CashBack“. Podmínkou pro uskutečnění služby CashBack je její souběžné provedení s nákupem zboží nebo služeb u daného obchodníka v minimální výši 300,- Kč (slovy: „tři sta korun českých“).

Součet nákupu zboží a služby CashBack nesmí překročit stanovený denní či týdenní limit platební karty. Obchodník je oprávněn službu typu CashBack odmítnout, a to i bez udání důvodu.

- Banka vydává platební karty umožňující provádět bezkontaktní platební transakce do částky 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) v rámci jedné platební transakce. Obchodník je oprávněn službu typu bezkontaktní platby bez udání důvodů odmítnout. Bezkontaktní platby lze uskutečnit ve všech tuzemských i zahraničních obchodních zařízeních, které jsou označeny jedním ze symbolů pro bezkontaktní karty:



- Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem příslušné karetní asociace (MasterCard, MasterCard Secure Code) nebo platebního systému (Maestro). Banka jako vydavatel karty si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedení určitých typů transakcí (především platební transakce bez fyzické přítomnosti karty - např. písemné poštovní, telefonické, internetové transakce), a to i v závislosti na typu platební karty.
- Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení transakce.
- Při použití platební karty v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby jsou tato zařízení oprávněna ověřit (autorizovat) platební transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas banky nebo jí pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn požadovat v zájmu ochrany majitele karty/držitele karty prokázání jeho totožnosti a na základě výsledku autorizace případně platební kartu zadržet. V takovém případě je povinen platební kartu před zraky držitele platební karty znehodnotit a vydat majiteli karty/držiteli karty potvrzení o zadržení platební karty.

#### V. Preventivní opatření k ochraně důvěrných údajů

- Držitel karty je povinen zabránit prozrazení PIN, čísla platební karty, údajů o platnosti platební karty a ochranného trojčíslí platební karty Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC) (dále také „důvěrné údaje“). Držitel karty bere na vědomí, že je zakázáno poznamenávat si PIN na platební kartu nebo jiný předmět, zejména který majitel účtu/držitel platební karty uchovává nebo nosí společně s platební kartou, nebo PIN a jiné důvěrné údaje sdělovat jiným osobám (např. zaměstnancům banky, obchodníkům či policii), včetně osob blízkých (např. rodinní příslušníci), a že je povinen zamezit prozrazení PIN při jeho zadávání na klávesnici bankomatu např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod.
- Držitel karty je povinen ukládat platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před zásahem třetích osob. Dále, je držitel karty povinen pravidelně, po každém použití platební karty a minimálně však 1 x denně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil jejímu zneužití, ztrátě nebo odcizení. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití platební karty, je držitel karty povinen ihned, bez zbytečného odkladu po zjištění, tuto skutečnost oznámit bance na její infolinku s tel. číslem +420 224 346 777. Linka je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- Majitel účtu/držitel platební karty nesmí poskytovat údaje o platební kartě prostřednictvím nezabezpečených a nestandardních kanálů (např. e-mail, sociální sítě apod.).
- Držitel karty je povinen chránit platební kartu před mechanickým poškozením, živelným poškozením a před

působením jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu na magnetickém proužku nebo čipu platební karty.

5. V případě, že si držitel karty volí vlastní PIN, je povinen zvolit takové číselné údaje, které není možné jednoduše zjistit nebo odvodit, tedy nemají žádnou zřetelnou vazbu na jeho osobu. Držitel karty nesmí nastavit nové PIN, kterým by bylo např. část čísla platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků, příp. jiné číselné údaje s vazbou na držitele platební karty.
6. Držitel platební karty je povinen, v případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití platební karty nebo platebního terminálu či bankomatu (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržávání peněz, nainstalování skimmingového - skenovacího zařízení na bankomatu, apod.) nebo zaznamenání pohybu podezřelých osob v blízkosti bankomatu a jejich snahy o zasahování do prováděné platební transakce a jiné, informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně banku a zároveň policii.
7. Banka a držitel karty berou na vědomí, že zajištění bezpečnosti důvěrných informací při používání platební karty je odpovědností obou smluvních stran v rozsahu jejich sféry vlivu. Banka je povinna na své náklady provést ve své sféře vlivu taková technická a organizační opatření za účelem zajištění bezpečnosti důvěrných údajů, která jsou s ohledem na obvyklá rizika porušení ochrany důvěrných údajů technicky možná a přiměřená. Držitel karty je povinen na své náklady provést ve své sféře vlivu taková opatření za účelem zajištění bezpečnosti důvěrných údajů, která jsou s ohledem na obvyklá rizika porušení ochrany důvěrných údajů technicky možná a přiměřená. Držitel karty bere na vědomí rizika spojená s používáním platební karty a zavazuje se dodržovat zejména výše uvedené preventivní opatření a postupy k zajištění bezpečnosti důvěrných údajů. Nedodržení těchto pravidel a opatření může vést k zneužití důvěrných údajů a ke vzniku škody držiteli karty nebo třetí osoby.
8. Z bezpečnostních důvodů banka doporučuje držiteli karty ponechat nastavení limitu pro internetové platby na minimální hodnotě. Tento limit je možné kdykoliv změnit prostřednictvím internetbankingu nebo písemné žádosti. Dále banka doporučuje provádět internetové nákupy pouze v e-shopech (internetových obchodech), které využívají autorizační standard 3D-Secure prezentovaný pod obchodními značkami MasterCard SecureCode.

#### **VI. Autorizace platebních transakcí**

1. Všechny platební transakce musí být odsouhlaseny držitelem karty (dále také „autorizace“). Platební transakce prostřednictvím bankomatu jsou autorizovány zadáním PIN na klávesnici bankomatu. Bezhotovostní a hotovostní (CashBack) platební transakce v obchodních zařízeních jsou autorizovány zadáním PIN na klávesnici terminálu, vlastnoručním podpisem majitele účtu/držitele karty, případně kombinací obou metod podle typu platební karty. Bezhotovostní platby na Internetu a tzv. MO/TO operace jsou autorizovány zadáním čísla platební karty, zadáním platnosti platební karty a dále zadáním ochranného trojčíslí platební karty Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC), bylo-li ochranné trojčíslí k platební kartě vydáno. Bezkontaktní platby do max. výše 500,- Kč (slovy: „pět set korun českých“) nevyžadují autorizaci. V případě, že držitel karty uskuteční několik po sobě následujících bezkontaktních transakcí do max. výše 500,- Kč (slovy: „pět set korun českých“), bude nutné některou z takto provedených transakcí autorizovat zadáním PINu na klávesnici terminálu. Banka záměrně z bezpečnostních důvodů neuvádí, kolikrát za sebou bude moci držitel karty uskutečnit bezkontaktní transakci, než bude nutné z důvodu autorizace zadat PIN. Bezkontaktní

platby nad 500,- Kč (slovy: „pět set korun českých“) se vždy autorizují zadáním PINu na klávesnici terminálu. Jestliže byl pokyn autorizován některým z výše uvedených způsobů, má se za to, že klient souhlasil s platební transakcí, pokud není klientem prokázáno, že platební transakci neautorizoval. Ustanovení čtvrté věty tohoto odstavce má přednost před příslušnými ustanoveními podmínek.

#### **VII. Limity platebních karet**

1. Banka rozlišuje následující limity platebních karet: pro výběr z bankomatů (**ATM limit**), pro platby u obchodníků včetně MO/TO a internetových transakcí (**POS limit**), pro internetové platby/e-commerce (**NET limit**) a pro bezkontaktní platby.
2. Majitel účtu může prostřednictvím písemné žádosti či internetbankingu nastavit ke každému limitu platebních karet denní limit platební karty od 0,- Kč (slovy: nula korun českých) až do maximální výše 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) a týdenní limit od 0,- Kč (slovy: nula korun českých) až do maximální výše 150.000,- Kč (slovy: jedno sto padesát tisíc korun českých).
3. Navýšení maximálních denních a maximálních týdenních limitů podléhá schválení banky. Žádost o navýšení konkrétního maximálního limitu lze bance podat písemně nebo prostřednictvím internetbankingu. Majitel účtu bere na vědomí, že nemá automaticky nárok na navýšení maximálních denních a maximálních týdenních limitů a že banka může jeho žádost odmítnout.

#### **VIII. Rozsah odpovědnosti**

1. Riziko spojené s doručením platební karty a PINu držiteli karty nese banka.
2. Banka neodpovídá za odmítnutí platebních transakcí a neposkytnutí služeb ze strany obchodního zařízení. Banka rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiné banky nepřijmou platební kartu k provedení platební transakce.
3. Majitel účtu odpovídá za všechny transakce provedené platebními kartami k jeho účtu od okamžiku jejich převzetí držitelem platební karty a odpovídá bance za způsobenou škodu nesprávným použitím platební karty, pokud dále není uvedeno jinak. Držitel karty je oprávněn provádět platební kartou transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně do výše disponibilního zůstatku (minimálního zůstatku) účtu a je povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky transakcí provedené prostřednictvím platební karty a zabránit přečerpání disponibilního zůstatku účtu.
4. Majitel účtu odpovídá za škodu způsobenou porušením svých povinností uvedených ve smlouvě nebo podmínkách, není-li stanoveno jinak.
5. Majitel účtu odpovídá za škodu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu, pokud škodu způsobil svým podvodným jednáním nebo úmyslně či z hrubé nedbalosti porušil některou z jeho povinností vyplývajících čl. IV, V a VI podmínek, zejména porušení povinností na ochranu důvěrných údajů, porušení povinností v oblasti prevence před ztrátou, odcizením, zneužitím platební karty nebo zneužitím důvěrných údajů a porušení povinností pro řádnou autorizaci platebních transakcí.
6. Majitel účtu nese ztrátu do částky odpovídající 150 EUR za veškeré neautorizované platby uskutečněné v důsledku použití ztracené nebo odcizené platební karty nebo zneužití platební karty z důvodu zanedbání ochrany personalizovaných bezpečnostních prvků.
7. Banka neodpovídá za neautorizovanou nebo nesprávně zúčtovanou transakci, jestliže ji majitel účtu neoznámil bance bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z příslušného účtu.
8. Banka neodpovídá za případné škody vzniklé z důvodu výpadku elektrické energie, technické poruchy hardwaru

a softwaru či z důvodu náhody, tj. neobvyklé, nepředvídatelné a na vůli banky nezávislé události, jejíž následky nemohla banka odvrátit.

### **IX. Poplatky za vydání a používání platební karty a za pojištění**

1. Banka účtuje za, vydání, vedení, užívání platební karty, doplňkové služby a za ostatní operace poplatky podle platného Ceníku banky, který je k dispozici na všech pobočkách banky a na webových stránkách banky [www.fio.cz](http://www.fio.cz). Poplatky banka účtuje na vrub účtu, ke kterému byla platební karta vydána.
2. Poplatky za sjednané pojištění k vydaným platebním kartám banka účtuje na vrub účtu, ke kterému byla platební karta se sjednaným pojištěním vydána, ve výši podle platného Ceníku. Poplatky za sjednané pojištění se účtují na vrub účtu ke konci kalendářního měsíce, vyjma pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla sjednaného u pojišťovny D.A.S. pojišťovna právní ochrany, a.s., u kterého se poplatky účtují na vrub účtu vždy poslední den kalendářního roku.

### **X. Zúčtování platebních transakcí**

1. O zúčtování transakcí je majitel účtu informován prostřednictvím internetbankingu nebo výpisů z účtu, a to v souladu se smlouvou, na základě které mu banka vede účet, ke kterému je platební karta vydána. K zúčtování platebních transakcí provedených platební kartou dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou od data provedení platební transakce. Platební transakce provedené platební kartou zúčtuje banka na vrub účtu majitele účtu nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí zúčtovacích dat od příslušné karetní asociace nebo z obchodních zařízení banky. Zúčtování platebních transakcí probíhá v pracovní dny.
2. Při zúčtování platební transakce platební kartou provedené v jiné měně než je veden účet, ke kterému byla platební karta vydána, se při přepočtu na měnu účtu používají kurzy banky deviza prodej. Pro přepočet se použije kurz platný v den zúčtování platební transakce. Pokud není měna platební transakce uvedena v kurzovním lístku banky, pak se použije výše uvedený přepočet na částku, kterou obdrží z karetní asociace. Majitel účtu nebo držitel platební karty získá historii kurzovního lístku banky na internetové stránce [www.fio.cz](http://www.fio.cz).
3. Majitel účtu a držitel karty je povinen pravidelně a průběžně kontrolovat transakce provedené platební kartou, případně i s využitím elektronické aplikace pro správu účtu (např. internetbanking), mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
4. Majitel účtu bere na vědomí, že o odvolání platební transakce, která byla autorizována držitelem karty, lze požádat pouze neprodleně po jejím provedení u příslušného obchodníka. Nelze odvolat již zaúčtovanou transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může majitel účtu podat reklamaci.
5. Po provedení platební transakce do dne jejího zúčtování sníží banka výši zůstatku pro použití platební karty (dále také jako „disponibilní zůstatek“) na účtu o částku, jež odpovídá částce uskutečněné platební transakce. V případě, že měna platební transakce platební kartou bude odlišná od měny účtu, ke kterému byla platební karta vydána, dojde ke snížení disponibilního zůstatku účtu dle pravidel pro platební transakce platební kartou provedené v cizí měně dle odst. 2 tohoto článku.

### **XI. Reklamační platebních transakcí**

1. Držitel platební karty má právo na bance žádat prošetření zúčtovacích transakcí provedených platební kartou, a to písemně na příslušném formuláři, jež obdrží na kterékoliv pobočce banky, dále zejména s kopiemi účtenek, případným dokladem o stornování platební transakce, vyjádřením

majitele účtu atd. Držitel platební karty bere na vědomí, že o reklamaci rozhoduje banka jako vydavatel karty. Při vyřizování reklamace platební transakce bude banka posuzovat, zda držitel platební karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda byly dodrženy termíny pro hlášení reklamace, povinnosti vyplývající z podmínek (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty).

2. Banka v souladu s pravidly karetních asociací do 30 dnů po obdržení reklamace, ve zvlášť složitých případech nejdéle do 180 dnů, informuje držitele platební karty o vyřízení reklamace.
3. Banka je oprávněna vyzvat držitele platební karty/majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. V případě, že dokumentace nebude řádně v dohodnutém termínu doručena nebo bude zjištěno, že reklamační řízení je neoprávněná, má banka právo reklamační řízení zastavit. Držitel karty/majitel účtu je dále povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení.
4. Držitel platební karty je povinen reklamovat autorizovanou platební transakci nejvýše do 8 týdnů od jejího vzniku, a to pouze za podmínky, že v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka a zúčtovaná částka převyšuje částku, kterou by držitel platební karty mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem (týká se např. plateb v autopůjčovnách, hotelích aj.) V ostatních případech autorizovaných transakcí (např. nevydání hotovosti bankomatem aj.) musí být reklamační podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data zúčtování dané transakce.
5. Držitel platební karty je povinen reklamovat neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci bezodkladně (ihned) po té, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne zúčtování této platební transakce. V případě podezření na zneužití platební karty je majitel účtu/držitel karty povinen reklamovat neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci nejdéle do 2 měsíců ode dne zúčtování takové platební transakce.
6. Držitel platební karty je povinen, v případě reklamace sporné platební transakce s podezřením na zneužití platební karty (např. padělek platební karty, zneužití na internetu nebo v bankomatu), platební kartou, ke které se sporná platební transakce vztahuje, odevzdat na pobočce banky nebo ji znehodnotit. Banka upozorňuje držitele platební karty, že v případě neodevzdání nebo neznehodnocení platební karty bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo. To neplatí v případě bance řádně ohlášené ztráty nebo odcizení příslušné platební karty.
7. Držitel platební karty bere na vědomí, že nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení transakce a dnem zúčtování transakce a také kurzovým rozdílem vzniklým na základě přepočtu platby do zúčtovací měny a následně do měny účtu.
8. Majitel účtu/držitel platební karty má právo se v případě neúspěšné reklamace obrátit na Finančního arbitra České republiky, se sídlem Washingtonova 25, 110 00 Praha 1.
9. Obecná úprava reklamace je obsažena v Reklamačním řádu banky. Odchylné ustanovení tohoto článku podmínek má přednost před ustanoveními Reklamačního řádu.

### **XII. Souhlas se zpracováním osobních údajů**

1. Majitel účtu/držitel platebních karet souhlasí, aby banka poskytovala karetní asociaci MasterCard informace týkající se platebních karet a jejich osob, a aby banka zpracovávala jejich osobní údaje v rozsahu vyplývajícím ze smlouvy, podmíněk po dobu účinnosti smlouvy v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. V případě porušení povinností stanovených smlouvou, obchodními podmínkami nebo zákonem souhlasí majitel účtu/držitel karty s tím, že tyto informace může kterýkoli z

výše uvedených subjektů předat třetí osobě (bance nebo karetní asociaci).

2. Držitel platební karty souhlasí s předáváním svých osobních údajů uvedených ve smlouvě nebo souvisejících dokladech, včetně rodného čísla, ke zpracování České pojišťovně ZDRAVÍ a.s., a to pouze v případě sjednání pojištění k platebním kartám, České pojišťovně a.s., a to pouze v případě sjednání cestovního pojištění, pojišťovně D.A.S. pojišťovna právní ochrany, a.s., a to pouze v případě sjednání pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla, v souladu s ustanovením § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“), a to za účelem sjednání pojištění a následného trvání pojištění a promlčecí lhůty k uplatnění nároků z pojistné smlouvy. Majitel účtu/držitel platební karty dále potvrzuje, že byl jakožto subjekt osobních údajů poučen o svých právech, a to zejména ve smyslu § 11, § 12 a § 21 zákona o ochraně osobních údajů.

### **XIII. Ztráta, odcizení, zneužití, zničení, zrušení platební karty, prozrazení důvěrných údajů a omezení platnosti platební karty**

1. Držitel karty je povinen telefonicky informovat banku o ztrátě, odcizení, zneužití, zničení nebo podezření na zneužití platební karty nebo důvěrných údajů, a to ihned po zjištění uvedených skutečností. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty) podává držitel karty telefonicky na infolinku banky +420 224 346 777. Infolinka je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. Držitel karty bere na vědomí, že veškeré hovory uskutečněné na infolince jsou nahrávány.
2. Hlásící osoba informuje banku o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení platební karty a nezná-li číslo platební karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné držitele karty a platební kartu identifikovat (např. číslo účtu, rodné číslo aj.).
3. Pokud je hlášeno zneužití čísla platební karty, je držitel karty povinen neprodleně odevzdat platební kartu na jakékoli pobočce banky nebo ji znehodnotit.
4. V případě, že držitel karty získá platební kartu zpět poté, co ohlásil výše uvedenou skutečnost, je povinen tuto platební kartu odevzdat neprodleně zpět bance nebo ji znehodnotit.
5. Neprodleně po oznámení některé z výše uvedených skutečností provede banka z bezpečnostních důvodů vždy trvalé omezení platnosti platební karty. Banka nenese odpovědnosti za případné škody, které vzniknou majiteli účtu/držiteli platební karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
6. Odpovědnost majitele účtu za platební transakce uskutečněné odcizenou, ztracenou nebo zneužitou platební kartou přechází na banku po trvalém omezení platnosti platební karty, kterou banka provede neprodleně po nahlášení ztráty, odcizení či zneužití platební karty na infolince dle odst. 1 tohoto článku.
7. Majitel účtu může písemně nebo prostřednictvím internetbankingu požádat o vydání náhradní platební karty za kartu s trvale omezenou dobou platnosti. V případě, že platnost platební karty s trvale omezenou dobou platnosti byla kratší jak 2 roky, bude doba platnosti náhradní platební karty 4 roky. V případě, že platnost platební karty s trvale omezenou dobou platnosti byla 2 roky nebo více, bude doba platnosti náhradní platební karty stejná jako platnost platební karty s trvale omezenou dobou platnosti. Náhradní platební karta bude zaslána držiteli karty na jeho adresu uvedenou ve smlouvě. Aktivaci držitel platební karty provede dle čl. IV podmínek.
8. Majitel účtu může dočasně nebo trvale omezit (zrušit) z jakýchkoliv důvodů platnost konkrétní platební karty či všech platebních karet vydaných k jeho účtu, a to prostřednictvím internetbankingu nebo písemně. Za dočasné omezení platnosti platební karty může banka účtovat poplatek podle Ceníku. V případě trvalého omezení platnosti (zrušení) platební karty je povinen majitel účtu/držitel karty vrátit platební kartu na pobočce banky nebo ji znehodnotit. V případě, že majitel účtu bude mít zájem po trvalém omezení platnosti platební karty o znovu vydání platební karty, je povinen postupovat dle odst. 7 tohoto článku. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou majiteli účtu nebo držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti platební karty.
9. Držitel platební karty může trvale nebo dočasně omezit platnost platební karty, ke které má dispoziční právo, a to písemně nebo prostřednictvím internetbankingu.
10. V případě poškození nebo zničení platební karty je držitel karty povinen ji vrátit na pobočce banky. Majitel účtu může následně požádat písemně nebo prostřednictvím internetbankingu o vydání nové karty. Aktivaci nově vydané karty držitel karty provede dle čl. IV podmínek.
11. Banka může i bez předchozího upozornění jednostranně zrušit právo používat platební kartu nebo dočasně či trvale omezit její platnost (jedná se zejména o porušení smlouvy, podmínek, obchodních podmínek, výkon rozhodnutí nebo exekuce, významné zvýšení rizika neschopnosti splácení závazků majitelem účtu/držitelem karty, anebo v případě ztráty, odcizení platební karty, prozrazení důvěrných údajů nebo jiného zneužití nebo podezření na zneužití platební karty apod.). S trvalým omezením platnosti karty může dojít také k jejímu zadržení. V těchto případech nenese banka odpovědnost za škodu, která majiteli účtu/držiteli karty vznikne v důsledku tohoto opatření.
12. Držitel karty bere na vědomí, že banka je oprávněna omezit platnost platební karty, dočasně či trvale, z důvodu bezpečnosti platební karty, zejména při podezření na její neautorizované či podvodné použití (získá-li banka od karetní asociace, resp. z jiné banky nebo z jiného důvěryhodného zdroje informaci o možném ohrožení platební karty). V tomto případě banka omezí platnost platební karty dočasně, kontaktuje držitele platební karty a oznámí mu důvody dočasné blokace jeho platební karty a dohodne s ním další postup, např. změnu na trvalou blokaci. Jakmile pominou důvody tohoto omezení platnosti platební karty, zavazuje se banka bezodkladně toto omezení platební karty zrušit nebo jako náhradu za tuto platební kartu vydat po dohodě s držitelem platební karty „novou“ platební kartu stejného typu, s odlišným číslem a novým PIN, a to bez poplatku.
13. Majitel účtu může kdykoliv zrušit právo držitele karty používat platební kartu, a to písemným podáním žádosti na pobočce banky nebo prostřednictvím internetbankingu. Majitel účtu není v případě zrušení práva držitele karty disponovat s platební kartou zbaven odpovědnosti za platební transakce provedené tuto platební kartou do doby zrušení práva používat platební kartu jejím držitelem. Majitel účtu/držitel platební karty je následně povinen platební kartu znehodnotit nebo vrátit na pobočce banky.
14. Držitel karty bere na vědomí, že v souvislosti s případným trvalým omezením platnosti platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení.
15. V případě zadržení platební karty bankomatem je držitel platební karty povinen dostavit se neprodleně do pobočky finanční instituce, která bankomat obsluhuje, se žádostí o vrácení zadržené platební karty, resp. prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na některých bankomatech informovat obsluhující banku o zadržení platební karty. Držitel karty bere na vědomí, že po uplynutí 3 pracovních dnů od zadržení nebude platební karta v žádném případě držiteli karty vrácena. Držitel karty je povinen požádat ihned o omezení platnosti platební karty zadržené bankomatem.
16. Před trvalým omezením platnosti platební karty ze strany banky, nebo není-li to možné, tak neprodleně poté, banka tuto skutečnost oznámí držiteli platební karty.

17. Banka trvale omezí platnost platební karty na základě písemné nebo prostřednictvím internetbankingu podané žádosti majitele účtu/držitele platební karty, a to ke dni, kdy jí bude žádost doručena.

#### **XIV. Pojištění**

1. V souvislosti s vydáváním platebních karet banka držiteli platební karty zajistí k vydané platební kartě sjednání pojištění k platebním kartám (krádeže/ztráty platební karty), a to ve spolupráci s Českou pojišťovnou ZDRAVÍ a.s., cestovní pojištění ve spolupráci s Českou pojišťovnou, a.s., či pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla ve spolupráci s pojišťovnou D.A.S. pojišťovna právní ochrany, a.s.
2. Pojištění k platebním kartám České pojišťovny ZDRAVÍ a.s. je možné sjednat jako Basic, Classic či Extra. Práva a povinnosti vyplývající z pojištění k platebním kartám (ztrátě/odcizení) České pojišťovny ZDRAVÍ a.s. jsou blíže upraveny Zvláštními pojistnými podmínkami pro skupinové pojištění k platebním kartám č.j.: 03/2012 (dále jen „ZPP-PK“). V případě sjednání pojištění k platebním kartám majitel účtu prohlašuje, že se seznámil a zavazuje se seznámit držitele platební karty s obsahem pojistné smlouvy č. 19100947/2012 uzavřené mezi bankou a Českou pojišťovnou ZDRAVÍ a.s. jako pojistitelem ve smyslu ustanovení § 10 zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění, a se ZPP-PK, které jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy, a prohlašuje, že jsou splněny podmínky zde uvedené.
3. Cestovní pojištění České pojišťovny, a.s. je možné sjednat jako Standard, Exklusivě či Gold. V případě sjednání cestovního pojištění majitel účtu prohlašuje, že se seznámil a zavazuje se seznámit držitele platební karty s obsahem Obecných informací o pojištění před uzavřením smlouvy a s obsahem karnetu Cestovního pojištění pro držitele platebních karet (dále jen „karnet“), jež obsahují bližší podmínky a další nezbytné informace k cestovnímu pojištění.
4. Pojištění dle odst. 1 tohoto článku vzniknou jejich volbou při uzavření smlouvy nebo v průběhu platnosti vydané platební karty, a to na základě písemné žádosti. Počátek pojištění nastává v 00:00 hodin dne následujícího po dni, kdy byla platební karta aktivována dle čl. IV podmínek, a pokud ke sjednání pojištění dojde dodatečně až po dni aktivace platební karty, nastává počátek pojištění v 00:00 hodin dne následujícího po dni sjednání pojištění.
5. K vydaným platebním kartám MasterCard GOLD Paypass banka automaticky zajišťuje pro držitele platební karty ve spolupráci s pojišťovnou D.A.S. pojišťovna právní ochrany, a.s. pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla typu A. K ostatním platebním kartám banka zajistí sjednání pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla typu B či A pouze způsobem uvedeným v odst. 4 tohoto článku.
6. V případě sjednání pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla ve spolupráci s pojišťovnou D.A.S. pojišťovna právní ochrany, a.s. majitel účtu prohlašuje, že se seznámil a zavazuje se seznámit držitele platební karty před uzavřením smlouvy s obsahem Pojistných podmínek pro pojištění právní ochrany (obecné a zvláštní části), jež obsahují bližší podmínky a další nezbytné informace k pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla.
7. ZPP-PK, karnet, Pojistné podmínky pro pojištění právní ochrany a další podmínky týkající se pojištění jsou k dispozici v tištěné podobě na jakékoli pobočce banky a webových stránkách banky [www.fio.cz](http://www.fio.cz).

#### **XV. Nouzová platební karta a nouzová hotovost**

1. Při ztrátě nebo odcizení platební karty v zahraničí může držitel karty požádat o vydání nouzové platební karty nebo výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných výdajů prostřednictvím banky. Žádost o poskytnutí náhradní nouzové platební karty nebo o výplatu nouzové hotovosti uplatní držitel karty na infolince banky +420 224 346 777.

Linka je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. Nouzová platební karta nebo nouzová hotovost se neposkytují držitelům platebních karet Maestro. Nouzovou platební kartu nelze použít v bankomatu, případně není opatřena čipem. Banka je oprávněna poskytnutí nouzové služby odmítnout. Nouzová platební karta musí být po návratu do ČR vrácena bezodkladně bance. Vydání nouzové platební karty nebo nouzové hotovosti je zpoplatněno podle Ceníku.

#### **XVI. Mlčenlivost**

1. Banka se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se majitele účtu/držitele karty, o kterých se dozvěděla v souvislosti se smlouvou, vyjma případů kdy plní svoji zákonnou nebo smluvní povinnost vůči třetím subjektům.

#### **XVII. Výpověď smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva zaniká:
  - a) výpovědí majitele účtu nebo banky;
  - b) odstoupením majitele účtu;
  - c) uplynutím doby platnosti platební karty, pokud nedojde k jejímu automatickému vydání dle čl. II odst. 8 podmínky;
  - d) trvalým omezením platnosti platební karty ze strany banky nebo na žádost majitele účtu/držitele platební karty;
  - e) okamžikem doručení výpovědi Smlouvy o běžném účtu bance nebo majiteli účtu a nebo přijetím žádosti o zrušení účtu bankou zřízeného na základě uzavřené Smlouvy o běžném účtu.
3. Majitel účtu je oprávněn smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, a to s výpovědní lhůtou 1 měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet následující den po dni, v němž byla výpověď bance doručena.
4. Banka je oprávněna smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, a to s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet následující den po dni, v němž byla výpověď majiteli účtu doručena. V případě, že výpověď nebude majiteli účtu z jakéhokoli důvodu doručena, považuje se za okamžik doručení den, ve kterém se výpověď dostala do dispoziční sféry majitele účtu.
5. Jakmile výpověď dle odst. 3 nebo 4 tohoto článku nabude účinnosti, banka neprodleně trvale omezí platnost platební karty vydané na základě vypovězené smlouvy. Následně je majitel účtu povinen bance vrátit nebo znehodnotit platební kartu vydanou na základě vypovězené smlouvy. Jestliže majitel účtu nesplní tuto povinnost, smlouva nekončí a její účinnost se prodlužuje až do okamžiku splnění všech povinností majitelem účtu, nestanoví-li banka jinak. Banka je však oprávněna omezit platnost všech platebních karet vydaných k účtu majitele účtu.
6. Majitel účtu může bez uvedení důvodu od smlouvy odstoupit, a to do 14 dnů od jejího uzavření. Odstoupení musí být písemné a musí být bance nebo kterékoliv její pobočce doručeno ve lhůtě uvedené v předchozí větě.
7. Banka je oprávněna ode dne zániku smlouvy zúčtovat na vrub účtu, ke kterému byla platební karta vydána na základě zaniklé smlouvy, transakce provedené prostřednictvím platební karty vydané na základě zaniklé smlouvy, a to včetně poplatků spojených s takovou platební kartou.

#### **XVIII. Závěrečná ustanovení**

1. Majitel účtu prohlašuje, že všechny údaje jím uvedené ve smlouvě jsou pravdivé a zavazuje se bezodkladně písemně nebo prostřednictvím internetbankingu oznámit bance všechny změny údajů uvedených v této smlouvě.
2. Veškeré úkony a právní vztahy před a při uzavírání smlouvy a veškeré právní vztahy plynoucí ze smlouvy se budou řídit

právním řádem České republiky. Veškeré spory plynoucí ze smlouvy budou rozhodovány výhradně soudy České republiky. Místně příslušným soudem prvního stupně je místně příslušný soud banky.

3. Smlouva se uzavírá v českém jazyce, veškeré ostatní dokumenty a informace jsou vyhotoveny v českém jazyce, a také pro veškerou další komunikaci mezi smluvními stranami se použije český jazyk.

Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 6.6. 2012

Mgr. Jan Sochor, v.r.  
předseda představenstva  
Fio banka, a.s.

Mgr. Josef Valter, v.r.  
člen představenstva  
Fio banka, a.s.