



Tato Rámcová smlouva je smlouvou o poskytování platebních služeb, která tvoří nedílnou součást Smlouvy o úvěrovém rámci, a upravuje naše vzájemná práva a povinnosti v souvislosti s používáním Kreditní karty, prostřednictvím níž budete Úvěrový rámec čerpat, a pravidla pro související platební styk. **Seznamte se prosím důkladně s tímto dokumentem.** Vaše případné dotazy rádi zodpovíme.

1. Obecná ustanovení

- 1.1 **Návrh.** Tento text Rámcové smlouvy je naším návrhem na její uzavření.
- 1.2 **Uzavření rámcové smlouvy.** K přijetí našeho návrhu na uzavření Rámcové smlouvy dochází z vaší strany souhlasem s aktivací Kreditní karty. Pokud jsme si sjednali První část úvěrového rámce, dochází k přijetí našeho návrhu na uzavření Rámcové smlouvy dnem uzavření Smlouvy o úvěrovém rámci. Souhlas s aktivací karty nám dáváte během telefonního hovoru. Kreditní kartu však neaktivujeme, pokud vám nebyl poskytnut/ udělen Úvěrový rámec. Uzavřením Rámcové smlouvy jsme povinni pro vás provádět v Rámcové smlouvě jednotlivě neurčené platební transakce za podmínek níže uvedených.
- 1.3 **Poskytovatel.** Poskytovatelem ve smyslu zákona o platebním styku jsme my, společnost ESSOX s.r.o., IČO: 267 64 652, se sídlem České Budějovice, F. A. Gerstnera 52, PSČ: 370 01. Naším hlavním předmětem podnikání je poskytování finančních služeb formou úvěru a leasingu fyzickým a právnickým osobám. Jsme platební institucí vedenou v seznamu České národní banky (www.cnb.cz) a v souvislosti s poskytováním platebních služeb podléháme jejímu dohledu.
- 1.4 **Uživatel.** Uživatelem ve smyslu zákona o platebním styku jste vy.
- 1.5 **Poplatky za platební služby.** Poplatky za jednotlivé platební služby jsou uvedeny v **Sazebníku**.
- 1.6 **Průvodce používání kreditní karty.** V průvodci naleznete informace k aktivnímu používání naší kreditní karty. Průvodce je uložen na www.essox.cz.

2. Popis kreditní karty a způsob jejího použití

- 2.1 **Popis karty.** Kreditní karta je platební karta (platební prostředek), prostřednictvím níž můžete čerpat Úvěrový rámec. Kreditní karta může být vydána jako plastová Kreditní karta a/nebo jako virtuální Kreditní karta.
Kreditní karta – plastová. Plastová Kreditní karta je platební karta, která je na přední straně opatřena číslem karty, vaším jménem, datem konce její platnosti a dalšími ochrannými prvky předepsanými Karetními společnostmi, případně čipem. Na zadní straně je opatřena magnetickým proužkem, podpisovým proužkem a trojmístným ověřovacím kódem. Můžeme provést změnu způsobu uvedení dat na kartě v souladu s požadavky standardů Karetních společností a s podmínkami daného karetního produktu. Naše karty jsou vybaveny bezkontaktní technologií, která vám umožňuje provádění plateb pouhým přiložením karty k platebnímu terminálu nebo bankomatu vybaveného bezkontaktní technologií. Můžeme vám také poskytnout jinou Kreditní kartu obsahující odlišné náležitosti a vybavenou jinými technologiemi, než výše uvedenými, a to případně i výměnou za vaši stávající plastovou Kreditní kartu.
Kreditní karta – virtuální. Virtuální Kreditní karta je platební karta, která není vydána v plastové podobě, a lze ji používat ve formě Digitální karty prostřednictvím platebních aplikací třetích stran, které podporujeme, a k provádění transakcí na internetu. Způsob a užívání virtuální Kreditní karty naleznete v Průvodci používání kreditní karty. Na vaši žádost vám k virtuální Kreditní kartě vydáme za poplatek dle Sazebníku plastovou Kreditní kartu.
Kreditní karta – digitální. Plastovou i virtuální Kreditní kartu si můžete převést do podoby digitální prostřednictvím platebních aplikací třetích stran, které podporujeme; o tom jste vždy informováni (dále jen Digitální karta). Způsob a užívání Digitální karty naleznete v Průvodci používání kreditní karty. Do digitální podoby prostřednictvím platebních aplikací třetích stran, které podporujeme, lze převést pouze aktivní plastovou a virtuální Kreditní kartu ve smyslu článku 1.2 Rámcové smlouvy.
- 2.2 **PIN karty.** Ke Kreditní kartě je přidělen číselný kód PIN (Personal Identification Number - osobní identifikační číslo) sloužící k prokázání oprávnění pro provádění transakcí prostřednictvím Kreditní karty. PIN kód karty sdělíme pouze vám. Za opětovné vygenerování a poskytnutí PIN kódu však máte povinnost uhradit poplatek dle Sazebníku. Můžete nás kontaktovat, abychom vám poskytli nový PIN kód. Berete na vědomí, že s novým PIN kódem je vydávána automaticky nová Kreditní karta.

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

- 2.3 Vlastnictví a právo užívat kartu.** Kreditní karta je v našem výlučném vlastnictví. Plastovou a virtuální Kreditní kartu vám zašleme před její aktivací dle článku 1.2 Rámcové smlouvy. Koncem následujícího pracovního dne po aktivaci Kreditní karty vám bude umožněno ji používat v souladu s Rámcovou smlouvou. Na vaši žádost a za poplatek dle Sazebníku provedeme zrychlenou aktivaci karty. V takovém případě bude vám nebo Držiteli, kterému má být Kreditní karta vystavena, umožněno používat kartu do jedné hodiny od její aktivace.
- 2.4 Zákaz úprav karty a jejího kopírování.** Nesmíte provádět jakoukoliv změnu či úpravu Kreditní karty, a to jak jejího povrchu, magnetického proužku, designu nebo na Kreditní kartě uvedených údajů nebo obsažených dat. Nesmíte pořizovat kopie karty.
- 2.5 Nepřenositelnost.** Kreditní karta je nepřenosná. Nesmíte umožnit nakládat s Kreditní kartou komukoliv jinému. Stejně tak si chraňte mobilní zařízení, v kterém používáte Digitální kartu tak, abyste předešli zneužití Digitální karty.
- 2.6 Platnost a automatická obnova karty.**
Platnost karty. Kreditní karta je platná zpravidla tři roky od jejího vydání. Platnost plastové Kreditní karty najdete vyznačenou na přední straně karty ve formátu MM/RR (měsíc/rok), přičemž tato platnost končí posledního dne v měsíci vyznačeném na kartě (např. 12/19 znamená platnost do 31. 12. 2019). Platnost Digitální karty je vždy spojena s platností plastové či virtuální Kreditní karty, ke které je Digitální karta aktivována. Při ukončení platnosti Kreditní karty, kdy nedochází k její automatické obnově, je vždy ukončena i platnost všech příslušných Digitálních karet.
Obnova karty. Pokud neporušíte Smlouvu o úvěrovém rámci a Rámcovou smlouvu, bude vám nejpozději poslední den platnosti stávající Kreditní karty automaticky poskytnuta Kreditní karta nová. Pokud jste držitelem plastové Kreditní karty, tak novou obnovenou Kreditní kartu vám zpravidla zašleme již aktivní doporučenou poštou do vlastních rukou na vaši adresu. Obnova vaší Kreditní karty probíhá opakovaně až do doby, než nás požádáte/informujete, a to nejméně dva měsíce před uplynutím doby platnosti stávající Kreditní karty, že o její obnovu již nemáte zájem. Pokud Kreditní kartu nevyužíváte alespoň 12 měsíců od data vydání Kreditní karty nebo od poslední provedené platební transakce, jsme oprávněni neprovádět automatickou obnovu Kreditní karty.
- 2.7 Základní podmínky použití karty.** Kreditní karta může být používána pouze způsobem sjednaným ve Smlouvě o úvěrovém rámci a Rámcové smlouvě. Kreditní karta nesmí být po uplynutí doby její platnosti dále používána a máte povinnost nám ji vrátit nebo ji znehodnotit a její digitální verze odstranit z mobilních zařízení, které používáte k placení. V případě nesplnění této povinnosti nesete odpovědnost za případné škody způsobené neplatnou Kreditní kartou.
- 2.8 Souhlas se zúčtováním.** Uzavřením Rámcové smlouvy udělujete souhlas s tím, že jsme oprávněni provádět zúčtování všech transakcí realizovaných Kreditní kartou a všech cen a nákladů souvisejících s používáním karty na vrub Účtu, a to na základě vaší žádosti a za dohodnutých podmínek.
- 2.9 Informace o zpracování osobních údajů.** Berete na vědomí, že budeme poskytovat Karetním společností a společností Global Payments Europe, s.r.o. (GPE), IČ: 270 88 936, se sídlem Praha 10 - Strašnice, V Olšínách 80/626, informace týkající se Kreditní karty a informace o vás v rozsahu zejména jméno, příjmení, bydliště, telefonní číslo, údaje o kartě a kartou provedených transakcích – místo, datum, částka transakce, příjemce platby, směnný kurz, a to za účelem plnění Rámcové smlouvy a Smlouvy o úvěrovém rámci, které jsme s vámi uzavřeli, případně uzavřeme. Společnost GPE a Karetní společnosti pro nás zpracovávají vaše osobní údaje pro účely plnění Rámcové smlouvy a Smlouvy o úvěrovém rámci. Global Payments Europe, s.r.o. (GPE), IČ: 270 88 936, pro nás zajišťuje činnosti spojené s provozem kreditních karet, provozuje autorizační centrum a zpracovává transakce z Karetní společnosti. Karetní společnosti a GPE zpracovávají i další údaje spojené s prováděním vašich platebních transakcí, a to pro účely zjištění vaší totožnosti, ověření vaší totožnosti a autorizace platební transakce včetně zajištění bezpečnosti při provádění platebních transakcí, V případě plateb Digitální kartou zpracovává vaše osobní údaje a údaje o provedených platebních transakcích také třetí strana, jejíž platební aplikaci používáte a kterou podporujeme, a to v rozsahu smluvních podmínek této třetí strany; seznam těchto třetích stran je zveřejněn na našich internetových stránkách. S těmito třetími stranami máme uzavřenou smlouvu na podporu jejich služeb, bez ní by použití Digitální karty nefungovalo. Berete na vědomí, že při instalaci těchto platebních aplikací do svých mobilních zařízení zpracovávají třetí strany vaše osobní údaje včetně údajů o platebních transakcích v rozsahu, o kterém vás informují před instalací této aplikace. Instalací platební aplikace souhlasíte s tím, že jsme oprávněni provozovateli aplikace poskytnout údaje o transakcích provedených jejím prostřednictvím, a to z důvodu zajištění bezpečnosti těchto transakcí.

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

3. Poskytnutí kreditní karty, PIN kódu a dalších bezpečnostních prvků

- 3.1 Doručení karty a PIN kódu.** Kreditní karta a PIN kód jsou doručovány zvlášť. Plastovou a virtuální Kreditní kartu vám můžeme doručit formou obyčejného dopisu, přičemž PIN kód nebo informace o PIN kódu vám budou vždy doručeny proti ověření vaší totožnosti (např. na vaše telefonní číslo, které jste si u nás registroval), nebo formou doporučeného dopisu do vlastních rukou.
- 3.2 Vaše povinnosti při doručení.** Při přebírání zásilky s plastovou a virtuální Kreditní kartou nebo PIN kódem nebo s informacemi o PIN kódu máte povinnost zkontrolovat, zda obálka nejeví známky porušení. Pokud ano, máte povinnost vyžádat si od zásilkové společnosti, která vám zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené zásilky bez zbytečného odkladu nám tuto skutečnost oznámit a předložit potvrzení o doručení poškozené zásilky. V takovém případě vám vydáme zdarma novou kartu s novými informacemi o PIN kódu. Neobdržíte-li zásilku s PIN kódem nebo s informacemi o něm do patnácti dnů od obdržení Kreditní karty nebo od vaší žádosti o PIN kód, a ani jsme Vám neoznámili, že karta nebyla aktivována, máte povinnost nám tuto skutečnost oznámit.
- 3.3 Podpis karty.** Po převzetí plastové Kreditní karty, nejpozději před jejím prvním použitím, se musíte viditelně podepsat na podpisový proužek na zadní straně karty, a to lihovým mikrofixem modré či černé barvy.
- 3.4 Doručení dalších bezpečnostních prvků.** Pro účely vaší identifikace a ověření vaší totožnosti a bezpečného provádění platebních transakcí může být nezbytné použít další bezpečnostní prvky. Jde-li o bezpečnostní prvky generované z naší strany, jsou doručovány zpravidla na číslo mobilního telefonu, které máte u nás registrováno. Je vaší povinností použít k tomuto účelu mobilní zařízení s dostatečnou mírou zabezpečení a zajistit, aby nikdo jiný bezpečnostní prvek na displeji mobilního telefonu neviděl a po přečtení zprávu okamžitě vymazat. Není dovoleno uchovávat bezpečnostní prvky na hmotném nosiči dat, anebo společně s Kreditní kartou.

4. Bezpečnostní zásady a nástroje

- 4.1 Obecná povinnost prevence.** Máte povinnost přijmout po obdržení Kreditní karty všechna přiměřená opatření, která jsou způsobitelná zabránit podvodnému užití platebních prostředků, které používáte ve spojení s Kreditní kartou. Vaší povinností je chránit své bezpečnostní prvky (např. PIN kód karty, statická hesla, číselné kódy, biometrické údaje, 3D Secure kód, trojmístný ověřovací kód označovaný jako CVV2/CVC2) před vyražením a zneužitím a učinit veškerá opatření k jejich zneprístupnění jiným osobám. Je vaší povinností neukládat bezpečnostní prvky na trvalé nosiče dat ani je ukládat společně s kartou. Jste povinen nám hned oznámit, pokud máte podezření, že by bezpečnostní prvky mohly být vyraženy jiným osobám, na jejich ztrátu, odcizení nebo zneužití.
- 4.2 Ochrana kreditní karty.** Máte povinnost ukládat Kreditní kartu na bezpečném místě, odděleně od svých osobních dokladů, učinit všechna nezbytná opatření tak, aby bylo zabráněno zneužití karty a chránit ji před mechanickým poškozením a magnetickým polem (např. před reproduktory, transformátory, magnetickými zámky, mobilními telefony apod.). Máte povinnost soustavně kontrolovat, zda nedošlo ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití Kreditní karty. Dále musíte kontrolovat veškeré písemnosti a SMS zprávy, které od nás obdržíte, zejména pak ty, které obsahují informace o provedených transakcích. Kreditní kartu nikomu nepůjčujte. V žádném obchodním místě (například v restauraci) nenechávejte odejít obsluhu s kartou z vašeho dohledu kamkoliv, kde by bylo možné kartu zkopírovat, případně si opsat údaje potřebné pro platby bez přítomnosti karty (například platby na internetu).
- 4.3 Ochrana mobilního zařízení používaného k placení.** Mobilní zařízení, ve kterém máte nainstalovanou platební aplikaci ve spojení s naší Kreditní kartou, je platebním prostředkem stejně jako plastová Kreditní karta, proto je vaší povinností dodržovat obdobné bezpečnostní zásady platné pro nakládání a používání Kreditní karty. Při výměně mobilního zařízení používaného k placení nebo v případě dalšího nezájmu používat mobilní zařízení k placení, vždy nejdříve odinstalujte kartu a platební metodu v platební aplikaci a následně až samotnou platební aplikaci. Vaší povinností je jednat tak, aby nedošlo k odcizení, ztrátě a zneužití mobilního zařízení používaného k placení neoprávněnými osobami, a neumožnit, aby platby byly prováděny jinou osobou. Za neoprávněné osoby považujeme i osoby, které jsou vašimi rodinnými příslušníky nebo jinak vám blízké osoby. Odpovědnost za případné škody, které jsou způsobeny zpřístupněním mobilního zařízení neoprávněným osobám, nesete vy. V mobilním zařízení je potřeba udržovat funkční a aktualizovaný firewall a zařízení zabezpečit antivirovým programem, který jste povinen pravidelně aktualizovat, a přístupovým heslem ve formě hesla, gesta, kódu nebo otisku prstu nebo jiného biometrického údaje. Berete na vědomí, že nedoporučujeme provádět softwarové úpravy vašeho mobilního zařízení, např. za účelem instalace neoficiálních aplikací, nevydaných výrobcem operačního systému, který je ve vašem mobilním zařízení systémově nastaven. Tyto neoprávněné zásahy mohou zvýšit zranitelnost vašeho mobilního zařízení, jeho napadení malware a jinými viry a odhalit vaše bezpečnostní prvky a ohrozit bezpečnost vašich platebních transakcí. Rizika spojená s těmito zásahy nesete

vy. Jsme oprávněni neumožnit registraci Kreditní karty v platební aplikaci. Jsme oprávněni jednostranně ukončit možnost placení mobilním zařízením prostřednictvím příslušné platební aplikace za předpokladu předchozího upozornění. Máte povinnost v případě vyžívání biometrických údajů v mobilním zařízení pro účely identifikace, autentizace a autorizace mít uloženy pouze vlastní biometrické údaje a jste povinen neumožnit třetí osobě přidat do vašeho zařízení její biometrické údaje.

- 4.4 Ochrana PIN kódu a dalších bezpečnostních prvků.** Máte povinnost přijmout veškerá opatření nezbytná k zabezpečení a utajení PIN kódu a všech dalších bezpečnostních prvků, které jsou určeny a spojeny pouze s vaší osobou a umožňují vaši identifikaci, autentikaci při platební transakci a její následnou autorizaci v souladu s Rámcovou smlouvou. Musíte znehodnotit veškeré nosiče obsahující informace o PIN kódu a bezpečnostních prvcích. PIN kód a bezpečnostní prvky se nesmí poznamenávat na Kreditní kartu, uchovávat společně s Kreditní kartou nebo sdělovat třetím osobám. Bezpečnostní prvky zadávejte vždy bez přítomnosti další osoby. Vyžadujte, aby lidé, kteří stojí ve vaší blízkosti, dodržovali dostatečný odstup a neměli možnost pozorovat, jaké pokyny, čísla nebo částky do platebního terminálu, bankomatu, mobilního zařízení používaného k placení, do platební aplikace nebo při platbě na internetu zadáváte. Vždy zakryjte klávesnici nebo obrazovku mobilního zařízení používaného k placení při zadávání PINu nebo jiného bezpečnostního prvku, například rukou. Veškeré operace s Kreditní kartou, při kterých je zadáván PIN kód nebo jiný bezpečnostní prvek, máte povinnost provádět samostatně bez asistence třetích osob. Neodpovídáme za škodu způsobenou v důsledku prozrazení nebo zpřístupnění PIN kódu nebo jakéhokoli jiného bezpečnostního prvku jiné osobě. Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadání vašeho PIN kódu a jiného bezpečnostního prvku a nenechte se při transakci nikým rušit. V žádném případě nezadávejte své bezpečnostní prvky do zařízení, jako jsou například vstupní magnetické zámky dveří, samostatné klávesnice bez spojení s platebním terminálem. Při platbách na internetu v žádném případě obchodník nesmí požadovat váš PIN kód.
- 4.5 Změna PIN kódu a jiných bezpečnostních prvků.** Změnu PIN kódu a dalších bezpečnostních prvků, které jsou naším prostřednictvím generovány ke Kreditní kartě, provádíme zejména v důsledku ztráty, odcizení nebo zneužití Kreditní karty nebo hrozí-li neoprávněné použití PIN kódu, telefonního čísla registrovaného pro jeho zaslání nebo zasilání jednorázových kódů a hesel a jiných bezpečnostních prvků vážících se k používání Kreditní karty nebo jiného platebního prostředku. V případě změny PIN kódu karty je automaticky vydána i nová Kreditní karta
- 4.6 Bezpečnostní pravidla při výběru hotovosti z bankomatu.** Neprovádějte výběr hotovosti, pokud se v okolí bankomatu pohybují lidé, kteří vám připadají podezřelí. Výběr hotovosti z bankomatu provádějte vždy bez asistence cizí osoby; vyžadujte, aby lidé, kteří stojí za vámi, dodržovali dostatečný odstup a neměli možnost pozorovat, jaké pokyny, čísla nebo částky na bankomatu zadáváte. Vždy zakryjte klávesnici při zadávání PIN kódu, například rukou či peněženkou. Nezapomeňte odebrat zpět svou kartu, přepočítat bankomatem vydanou hotovost a vzít si doklad o provedené transakci pro účely případné budoucí reklamace. Doporučujeme používat bankomaty, které z vlastní zkušenosti již znáte. V případě, že budete mít dojem, že se bankomat chová nestandardně, kontaktujte okamžitě provozovatele bankomatu. Pokud bude vaše Kreditní karta z jakéhokoliv důvodu bankomatem zadržena, aniž by bankomat vydal o jejím zadržení stvrzenku, kontaktujte ihned Autorizační centrum. Kreditní karta totiž mohla být zadržena v důsledku napadení bankomatu a je nezbytné ji co nejdříve zablokovat. Pokud se vám zdá, že bankomat nepracuje správně, nebo při jakýchkoliv podezřelých či nestandardních okolnostech transakci neprovádějte nebo ji ukončete (transakci stornujte tlačítkem Cancel na klávesnici) a vyčkejte na vydání své Kreditní karty. Danou skutečnost ihned nahláste provozovateli bankomatu nebo Autorizačnímu centru.
- 4.7 Bezpečnostní pravidla při placení u obchodníků.** Vždy pečlivě zkontrolujte na prodejním dokladu a dokladu o zaplacení Kreditní kartou datum, částku, měnu a označení obchodníka. Prodejní doklady je nutné uschovat pro případné reklamace. Při každé platbě Kreditní kartou sledujte manipulaci obsluhy s vaší kartou. Nedovolte personálu obchodníka (například obsluha v restauracích) odejít s vaší kartou - platba má být prováděna za vaší přítomnosti (například prostřednictvím přenosného platebního terminálu) nebo následujte personál k platebnímu terminálu (máte na to právo), abyste neztratili z dohledu svoji kartu. Dávejte pozor, aby personál obchodního místa (například prodejny či restaurace) s vaší Kreditní kartou nemanipuloval nezvyklým způsobem. V žádném případě neumožněte jakékoliv kopírování vaší karty (například čísla Karty, její platnosti, podpisu, trojmístného ověřovacího kódu nebo magnetického proužku), to neplatí pro standardní mechanické snímání údajů z karty u transakce pomocí tzv. imprinteru. Pokud přece jen dojde k situaci, kdy obchodník Kreditní kartu odnese a posléze sdělí, že transakci nebylo možné uskutečnit, je nutné vyžádat si účtenku se zamítnutím transakce, poznamenat si toto prodejní místo a v případě, že zaplatíte v hotovosti, je nutné uschovat tento doklad o zaplacení pro případnou reklamaci (například pokud by platba vaší Kreditní kartou u tohoto obchodníka byla z účtu odúčtována). Zejména pokud byl prodejní doklad vystaven pomocí tzv. imprinteru (mechanického přístroje pro sejmutí údajů z Kreditní karty používaného ponejvíce v zahraničí), proškrtněte všechna volná místa před částkou transakce a/nebo mezi řádky.

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

- 4.8 Bezpečnostní pravidla při placení na internetu.** Jednejte obezřetně u transakcí bez přítomnosti Kreditní karty. Platby bez přítomnosti karty mohou být v některých případech rizikové, jelikož sdělujete informace o své kartě třetí osobě. Obchodníky pro takové transakce proto vybírejte pečlivě, nejlépe podle svých zkušeností nebo na doporučení jiných spokojených klientů. Obecně doporučujeme používat kartu pouze v internetových obchodech využívajících zabezpečenou technologii, např. 3D Secure. U nezabezpečených obchodníků (tedy u obchodníků, kteří nepodporují bezpečný přenos údajů o kartě) nedoporučujeme nakupovat, tyto transakce máme právo odmítnout. Pro účely vaší identifikace při provádění plateb na internetu a bezpečnosti prováděné platební transakce jsme oprávněni po vás požadovat souhlas s platební transakcí zadáním bezpečnostního prvku pro tyto účely určeného včetně použití autorizační mobilní aplikace s biometrií. Není-li tímto způsobem platba dodatečně potvrzena, máme právo transakci zamítnout. Kromě Kreditní karty si chraňte i mobilní zařízení, které používáte ve spojení s Kreditní kartou pro platby na internetu, před ztrátou, odcizením, zneužitím nebo neautorizovaným použitím, jakož i platební aplikaci, kterou máte v mobilním zařízení k provádění platebních transakcí nainstalovanou.
- 4.9 Předautorizační transakce.** Zejména v hotelích, restauracích a půjčovnách aut můžete být požádáni o potvrzení transakce podpisem nebo zadáním PIN kódu nebo zadáním čísla Kreditní karty, aniž byste znali konečnou výši transakce za vámi čerpané služby. Obchodníkovi udělujete tímto souhlas pouze s předběžnou částkou transakce, o kterou je ponížěn Úvěrový rámec, a je odložena její splatnost do doby, kdy obchodník stanoví konečnou výši částky, ve které bude transakce zúčtována. Jde například o tyto situace: (i) podepíšete účtenku bez uvedení částky (například jako garance v autopůjčovně), (ii) podepíšete smlouvu s textem o dodatečném zaúčtování (například úhrada zkonsumovaného zboží z pokojového minibaru, úhrada pohonných hmot do zapůjčeného automobilu), (iii) zašlete souhlas s transakcí předem (například do hotelu za rezervaci ubytování). V těchto případech se řádně u obchodníka informujte, jaké částky vám může zaúčtovat za služby, které předpokládáte čerpat (např. sazby a limity půjčovního, případné sankce, apod.). Pokud například odcházíte z hotelu, nepamenejte nahlásit, co bylo čerpáno z pokojového minibaru, aby nedošlo k vystavení se riziku, že obchodník zaúčtuje jinou, než vámi očekávanou částku, případně že nebudete vědět, na účtování jakých částek má obchodník právo. Neautorizujte proto transakce, aniž by předem nebylo z vaší strany zkontrolováno vše, co potvrdíte podpisem nebo zadáním PIN kódu. V případě zaúčtování transakce na váš účet také neprodleně zkontrolujte, zda jde o očekávanou částku s detaily vám známými.
- 4.10 Podvodné zprávy a e-maily.** Dávejte pozor na podvodné e-maily a zprávy, které se snaží vylákat od vás data o Kreditní kartě. My v e-mailové komunikaci nikdy nevyžadujeme od klientů data o kartách ani jiná citlivá data. Pokud podobný e-mail obdržíte, nikdy na něj neodpovídejte a ihned jej smažte. Neotevírejte žádné přílohy či odkazy ve zprávách obsažené. V případě, že nabudete dojmu, že z vaší strany došlo k odeslání citlivých údajů, nebo k otevření nebezpečné přílohy nebo odkazu, doporučujeme v takovém případě následující postup: (i) Ihned kontaktujte Autorizační centrum a informujte operátora linky o této události, (ii) co nejdříve na Autorizačním servisu zablokujte kartu, která byla použita přes počítač či telefon k platbě na internetu nebo údaje o nich byly poskytnuty třetí osobě, (iii) zkontrolujte svůj počítač prostřednictvím antivirových programů a poté změňte veškerá hesla ke službám, které používáte (mohly být předmětem krádeže prostřednictvím škodlivého počítačového programu tzv. trojského koně), (iv) vraťte svůj telefon do stavu z výroby prostřednictvím tzv. factory reset (továrního nastavení). V případě, že si s tímto postupem nevíte rady, doporučujeme kontaktovat servis výrobce telefonu.

5. Prováděné platební transakce

- 5.1 Platební transakce.** Na základě Rámcové smlouvy můžete provádět tyto platební transakce:
- I. bezhotovostní platby prostřednictvím Kreditní karty na místech, kde je karta akceptována, ať již zaplacením Kreditní kartou u obchodníka, přes internet nebo prostřednictvím jiného prostředku komunikace na dálku,
 - II. výběr hotovosti z bankomatu prostřednictvím Kreditní karty na místech, kde je karta akceptována, a
 - III. bezhotovostní převod z Účtu na účet vedený u jiného poskytovatele platebních služeb, jehož jste majitelem a který je veden u banky, nebo jiné platební instituce v ČR.
- 5.2 Podmínky pro provedení platební transakce.** Aby byla platební transakce provedena, musíte nám předat platební příkaz a projevit souhlas s platební transakcí.
- 5.3 Platební příkaz.** Platební příkaz nám můžete předat jedním z následujících způsobů:
- I. použitím Kreditní karty při výběrů hotovosti z bankomatu,
 - II. zaplacením Kreditní kartou u obchodníka, přes internet či prostřednictvím jiného prostředku komunikace na dálku, nebo
 - III. telefonicky či předáním vyplněného formuláře při bezhotovostním převodu z Účtu.

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

- 5.4 Základní náležitosti platebního příkazu.** Při zadání příkazu musíte uvést následující údaje:
- I. označení platebního příkazu
 - II. váš jedinečný identifikátor,
 - III. částku a označení měny platební transakce,
 - IV. datum splatnosti a
 - V. v případě platebního příkazu k bezhotovostnímu převodu z Účtu i jedinečný identifikátor (číslo účtu) příjemce.
- Váš **jedinečný identifikátor** představuje při zadávání platebních příkazů **prostřednictvím Kreditní karty číslo Kreditní karty**. V ostatních případech je vaším **jedinečným identifikátorem číslo Smlouvy o úvěrovém rámci** a je vám sdělen v dokumentu poskytnutém při doručení Kreditní karty. Pokud neuvedete datum splatnosti, bude dnem splatnosti platebního příkazu nejbližší možné datum.
- 5.5 Odmítnutí platebního příkazu.** Nebudou-li splněny smluvní podmínky, nebo stanoví-li tak právní předpis, můžeme odmítnout provést platební příkaz. Učiníme tak zejména tehdy, pokud by částka platby převýšila horní hranici Bezpečnostních limitů nebo Úvěrový rámec nebo z důvodu, kdy provedení platební transakce není z vaší strany dostatečně autorizováno a/nebo vyhodnotíme transakci jako rizikovou z hlediska bezpečnosti. Odmítneme-li provést platební příkaz, budeme vás o tom při nejbližší příležitosti informovat. Neobdržíte-li informaci ihned při provádění transakce (například prostřednictvím bankomatu nebo osoby provozující příslušné zařízení k provádění bezhotovostních plateb) budeme vás informovat formou SMS zprávy, a to nejpozději ve lhůtách dle článku 7 Rámcové smlouvy. Je-li to možné, oznámíme vám též důvody odmítnutí a postup pro nápravu chyb, které byly důvodem odmítnutí.
- 5.6 Souhlas s platební transakcí.** K provedení platební transakce potřebujeme váš souhlas. Způsob udělení souhlasu s platební transakcí se liší v závislosti na druhu platební transakce a způsobu užití Kreditní karty. Podrobný popis udělení souhlasu je uveden v článku 6 Rámcové smlouvy. Udělením souhlasu ve smyslu této Rámcové smlouvy považujeme váš platební příkaz za autorizovaný.
- 5.7 Platební příkaz prostřednictvím internetu.** Dokud se nedohodneme jinak, jsou u Kreditní karty z bezpečnostních důvodů zablokovány platby prostřednictvím internetu. Máte možnost o aktivaci takové služby požádat písemně nebo telefonicky prostřednictvím našeho Zákaznického servisu; stejným způsobem můžete požádat o blokaci uvedené služby. Kreditní karta je po aktivaci internetových transakcí z naší strany automaticky chráněna bezpečnostní technologií, zejm. 3D Secure.
- 5.8 Bezhotovostní převod na jiný váš účet.** Můžeme vám umožnit provést bezhotovostní převod z vašeho Účtu na jiný běžný účet, jehož jste majitelem a který je veden u banky nebo jiné platební instituce v ČR. Tuto službu neposkytujeme Držitelům. Platební příkaz musíte zadat buď telefonicky prostřednictvím Zákaznického servisu, nebo na našem formuláři, který vám na žádost zašleme na vaši e-mailovou adresu. Takové platební příkazy budou přijaty a platební transakce z nich prováděny za podmínek stanovených Rámcovou smlouvou. Provedení každé takové transakce vám musíme předem odsouhlasit. Jiné platební příkazy, například převody na účty třetích osob, platební příkazy s odloženou splatností nebo inkasa, neprovádíme.

6. Souhlas s platební transakcí

- 6.1 Souhlas s platební transakcí – autorizace.** Pro autorizaci plateb vždy použijte bezpečnostní prvky vyžadované pro konkrétní platební transakci. Požadavky na bezpečnostní prvky stanovíme vždy my, popř. třetí strana, jejíž platební aplikaci v mobilním zařízení používáte k placení v souvislosti s Digitální kartou a my ji podporujeme. Bezpečnostní prvky jsou prvky, které nám umožňují ověřit vaši totožnost, nebo platnost platebního prostředku včetně využití osobních bezpečnostních údajů.
- 6.2 Kontaktní platební transakce Kreditní kartou.**
Souhlas při užití Kreditní karty prostřednictvím platebního terminálu. Při placení Kreditní kartou prostřednictvím platebního terminálu souhlasíte s platební transakcí zadáním PIN kódu karty, podpisem účtenky, případně dokladu, přičemž podpis se musí shodovat s podpisem na podpisovém proužku karty. Berete na vědomí, že pokud si to obsluha platebního terminálu vyžádá, musíte se při užití karty prostřednictvím platebního terminálu identifikovat osobním dokladem.
Souhlas při užití Kreditní karty prostřednictvím bankomatu. Při použití Kreditní karty v bankomatu souhlasíte s platební transakcí zadáním PIN kódu karty. Berete na vědomí, že za výběry z bankomatu jsou účtovány poplatky dle Sazebníku.
- 6.3 Bezkontaktní platební transakce Kreditní kartou.**
Souhlas při užití Kreditní karty prostřednictvím platebního terminálu. Při placení Kreditní kartou s využitím bezkontaktní technologie prostřednictvím platebního terminálu uskutečněných v rámci Bezpečnostních limitů a parametrů stanovených Karetními společnostmi, je souhlas s platební transakcí proveden na základě komunikace mezi platebním terminálem a Kreditní kartou, a to přiložením plastové Kreditní karty, nebo

přiblížením mobilního zařízení používaného k placení Digitální kartou k platebnímu terminálu. Pokud to vyžaduje výše (hodnota) platební transakce, můžete být vyzváni k zadání PIN kódu při placení plastovou Kreditní kartou, nebo zadáním bezpečnostního prvku vyžadovaného platební aplikací používané k placení Digitální kartou. Berete na vědomí, že pokud si to obsluha platebního terminálu vyžádá, musíte se při použití bezkontaktní technologie identifikovat osobním dokladem, případně podepsat účtenku či jiný doklad.

Souhlas při užití Kreditní karty při výběru v bankomatu vybaveného bezkontaktní technologií. Při použití Kreditní karty souhlasíte s platební transakcí přiblížením platebního prostředku k bezkontaktnímu bankomatu a zadáním PIN kódu. Berete na vědomí, že za výběry z bankomatu jsou účtovány poplatky dle Sazebníku.

6.4 Platby na internetu.

Souhlas při platbě prostřednictvím internetu. U plateb prostřednictvím internetu souhlasíte s platební transakcí zadáním údajů o Kreditní kartě, potvrzením zadáním bezpečnostního kódu a/nebo jiného bezpečnostního prvku, který je při transakci vyžadován (např. statické heslo, číselný kód, potvrzení bezpečnostními prvky prostřednictvím autorizační mobilní aplikace k ověření totožnosti vč. biometrie). Detailní informace k platbám na internetu a k používání autorizační mobilní aplikace naleznete v Průvodci používání kreditní karty.

6.5 Souhlas při platbě prostřednictvím telefonu. Při zadávání příkazu k platební transakci prostřednictvím telefonu projevujete souhlas s platební transakcí samotným zadáním takového příkazu.

6.6 Souhlas při úhradě částky v hotovosti. Službu provést vklad (zaplacení částky) v hotovosti neumožňujeme.

6.7 Souhlas s jinou platební transakcí. Požádáte-li nás v souladu s článkem 5.8 Rámcové smlouvy o provedení jiné platební transakce, vyjadřujete touto žádostí (platebním příkazem) souhlas s platební transakcí.

6.8 Souhlas s platební transakcí a čerpání úvěrového rámce. Souhlasem s platební transakcí zároveň vyjadřujete souhlas s čerpáním Úvěrového rámce s výjimkou platební transakce dle článku 6.6 Rámcové smlouvy, kdy pomocí platební transakce Úvěrový rámec splácíte.

6.9 Platební transakci, k níž jste dal souhlas ve smyslu ustanovení této Rámcové smlouvy, považujeme za autorizovanou.

7. Lhůty pro provádění platebních transakcí

7.1 Vaše postavení u platebních transakcí. Když platíte Kreditní kartou přes terminál u obchodníka, tak jste v postavení plátce, který iniciuje platební příkaz prostřednictvím příjemce (zde obchodník) a my jsme v postavení poskytovatele plátce (platební služby poskytujeme vám). Při výběru z bankomatu vystupujete jako příjemce a plátce současně, přičemž my máme postavení poskytovatele příjemce a provozovatel bankomatu postavení poskytovatele plátce. Pokud budete provádět bezhotovostní převod na váš jiný účet, tak budete v postavení plátce a my v postavení poskytovatele plátce.

7.2 Okamžik přijetí platebního příkazu. Za přijetí platebního příkazu se považuje okamžik, kdy obdržíme platební příkaz. Případně-li však okamžik přijetí platebního příkazu v Obchodní den na pozdější dobu než 15:00 hod. (nebo v případě bezhotovostního převodu na jiný váš účet pozdější než 12:00 hod.) nebo na den, který není Obchodním dnem, považuje se takový platební příkaz za přijatý následující Obchodní den.

7.3 Standardní lhůta pro provedení platební transakce poskytovatelem plátce. Není-li dále uvedeno jinak, zajistíme jako poskytovatel plátce, aby částka platební transakce byla připsána na účet poskytovatele příjemce nejpozději do konce následujícího Obchodního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu.

7.4 Ostatní lhůty pro provedení platební transakce poskytovatelem plátce. Jedná-li se o platební transakci v (i) měně euro, ke které je dán papírový platební příkaz a která nezahrnuje směnu měn, (ii) měně euro, ke které je dán papírový platební příkaz a která zahrnuje směnu měn mezi měnou euro a měnou členského státu, na jehož území ke směně měn dochází, nebo (iii) české měně, která je prováděna výlučně na území České republiky a zahrnuje jinou směnu měn než směnu mezi českou měnou a měnou euro, bude částka platební transakce připsána na účet poskytovatele příjemce do konce druhého Obchodního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu. Jedná-li se o platební transakci v (i) měně euro, která zahrnuje směnu měn mezi měnou euro a jinou měnou než měnou členského státu, na jehož území ke směně měn dochází, (ii) české měně, která není prováděna výlučně na území České republiky, nebo (iii) měně jiného členského státu s výjimkou měny euro, bude částka platební transakce připsána na účet poskytovatele příjemce do konce čtvrtého Obchodního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu. Má-li dojít k platební transakci mezi příjemcem a plátcem, u nichž vystupujeme jako poskytovatel platební služby, musí být částka platební transakce připsána na účet poskytovatele příjemce nejpozději na konci dne, v němž nastal okamžik přijetí platebního příkazu. Pokud taková platební transakce zahrnuje směnu měn, je tato lhůta o jeden Obchodní den delší.

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

- 7.5 Lhůta pro provedení platební transakce poskytovatelem příjemce.** Jako poskytovatel příjemce (i) připíšeme částku platební transakce na váš Účet jako účet příjemce, nebo (ii) nebudeme-li vést pro vás Účet, dáme vám částku platební transakce k dispozici neprodleně poté, kdy byla připsána na náš účet, nebo jedná-li se o platební transakci v měně jiného než členského státu, do konce Obchodního dne následujícího po dni, kdy byla připsána na náš účet, na který máte povinnost platit měsíční splátky dle Smlouvy o úvěrovém rámci.
- 7.6 Lhůta pro provedení platební transakce při úhradě částky v hotovosti.** Vložíte-li na Účet hotovost v českých korunách, připíšeme částku takové platební transakce na Účet neprodleně po přijetí hotovosti. V témže okamžiku nastává den valuty částky vložené v hotovosti.
- 7.7 Lhůty při mimoevropských platebních transakcích.** Článek 7.2, 7.3 a 7.5 se nepoužije u (i) transakcí mimo EHP a (ii) transakcí v měně, která není měnou členského státu EHP.

8. Odvolání platebního příkazu a souhlasu s platební transakcí

- 8.1 Odvolání platebního příkazu.** Zadaný platební příkaz můžete telefonicky odvolat, dokud není platební příkaz přijat podle článku 7.2 Rámcové smlouvy. Platební příkaz, který dáváte jako plátce prostřednictvím příjemce, tedy zejména případy, kdy platíte u obchodníka Kreditní kartou, nelze odvolat poté, co byl z vaší strany předán příjemci.
- 8.2 Odvolání souhlasu s platební transakcí.** Jako plátce můžete odvolat svůj souhlas s platební transakcí, dokud lze odvolat platební příkaz k této platební transakci. Váš souhlas jako souhlas plátce s platební transakcí, k níž dává platební příkaz příjemce, např. platba Kreditní kartou u obchodníka, nelze odvolat poté, co došlo k předání vašeho souhlasu příjemci.

9. Bezpečnostní limity

- 9.1 Bezpečnostní limity.** Platební transakce můžete činit do výše Bezpečnostního (týdenního) limitu, který se počítá jako období od pátku do čtvrtka.
- 9.2 Výše bezpečnostních limitů.** V den uzavření Rámcové smlouvy činí výše bezpečnostních limitů:
- pro bezhotovostní platby částku 50 000 Kč a
 - pro výběry hotovosti z bankomatu částku 10 000 Kč.
- Na vaši písemnou či telefonickou žádost změňme výši Bezpečnostních limitů. Nenastavujte si je však zbytečně vysoké. V případě odcizení, ztráty či jiného zneužití Kreditní karty nebo jiného platebního prostředku tím zabráníte vzniku zbytečně vysoké škody. O aktuální výši Bezpečnostního limitu se můžete informovat prostřednictvím Zákaznického servisu.
- 9.3 Čerpání jen do výše aktuálního použitelného limitu.** Při čerpání prostředků Kreditní kartou nebo jiným platebním prostředkem, musíte zohlednit ostatní transakce uskutečněné k tíži Účtu. Kartou můžete vždy čerpat prostředky pouze do výše Aktuálního použitelného limitu na Účtu tak, aby nebyl překročen Úvěrový rámec.

10. Přehled transakcí

- 10.1 Přehled transakcí.** O provedených transakcích vás budeme informovat ve Výpisu, který vám budeme zasílat jednou měsíčně jako podklad k úhradě provedených operací. Máte povinnost zkontrolovat všechny transakce a zúčtované poplatky uvedené ve Výpisu bez zbytečného odkladu poté, co Výpis obdržíte.
- 10.2 Poskytnutí měsíčního přehledu transakcí.** Výpis vám budeme zasílat přede dnem splatnosti měsíčních splátek sjednaných ve Smlouvě o úvěrovém rámci. Za standardní způsob zasílání Výpisu se považuje zasílání Výpisu v elektronické podobě na e-mailovou adresu, kterou nám za tímto účelem sdělíte; elektronický výpis je zasílán zdarma. Dalším možným způsobem zasílání Výpisu je zasílání v tištěné podobě na poštovní adresu; poštovní Výpis vám budeme zasílat za poplatek dle Sazebníku.
- 10.3 Poskytnutí mimořádného přehledu transakcí.** Na vaši písemnou žádost a za poplatek stanovený Sazebníkem vám zašleme mimořádný Výpis vyhotovený k datu určenému ve vaší žádosti.
- 10.4 Změna způsobu poskytování přehledu transakcí.** Určit nebo změnit si způsob zasílání výpisů můžete kdykoliv písemně, telefonicky nebo prostřednictvím webového formuláře umístěného na www.essox.cz. Pokud vám nebude možné doručit elektronický výpis za období dvou po sobě jdoucích kalendářních měsíců, jsme oprávněni způsob zasílání výpisu jednostranně změnit na zasílání poštovního výpisu za poplatek dle Sazebníku, a to počínaje výpisem zasílaným za nejbližší následující období; o této jednostranné změně vás budeme neprodleně informovat prostřednictvím písemného oznámení, případně telefonicky, nebo formou SMS zprávy.

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

- 10.5 Informování o transakcích formou SMS zprávy.** O provedených platebních transakcích Kreditní kartou vás budeme informovat prostřednictvím SMS zprávy. Částka uváděná v těchto zprávách je výsledkem procesu ověřování odpovídajícího Aktuálního použitelného limitu a informuje vás pouze o výši provedené rezervace prostředků Aktuálního použitelného limitu z titulu právě provedené transakce. Není proto směrodatná pro následnou výši zaúčtování transakce a je výhradně informativního charakteru.

11. Zablokování karty

- 11.1 Blokace karty z vašeho podnětu.** Máte právo nás kdykoliv písemně nebo telefonicky požádat o zablokování Kreditní karty. V případě žádosti o blokaci Digitální karty jsme oprávněni blokovat i plastovou Kreditní kartu, ke které je Digitální karta aktivována, a i všechny další digitální verze této karty; obdobné pravidlo platí i v případě žádosti o blokaci plastové Kreditní karty. Za škody způsobené případným zneužitím Kreditní karty, která byla takto zablokována, odpovídáme počínaje druhým dnem po dni doručení žádosti o zablokování karty až do doby, než se karta stane znovu aktivní. Kreditní kartu zablokujeme i tehdy, pokud nás požádáte o zablokování karty Držitele. Nezablokujeme však vaši Kreditní kartu na požádání Držitele. Za blokaci Kreditní karty na žádost dle tohoto ustanovení se považují výhradně situace odlišné od případů dle článku 16 Rámcové smlouvy, kdy jsme informováni o ztrátě, odcizení či riziku zneužití nebo neoprávněném použití Kreditní karty nebo mobilního zařízení, které používáte k placení. Prodlení s oznámením ztráty, odcizení či zneužití Kreditní karty nebo mobilního zařízení, které používáte k placení, může mít za následek zamítnutí jako neoprávněné vaší reklamace platební transakce provedené ztracenou, odcizenou nebo jinak zneužitou Kreditní kartou nebo mobilním zařízením, které používáte k placení. Pokud nevyplyne z okolností jinak, budeme považovat váš pokyn k zablokování karty za žádost dle tohoto ustanovení.
- 11.2 Odblokování karty.** Pokud byla Kreditní karta dočasně zablokována dle článku 11.1 Rámcové smlouvy, můžete o její odblokování požádat pouze vy. Kreditní karta se stane aktivní nejpozději třetí den po obdržení žádosti o odblokování. Při dočasném zablokování plastové Kreditní karty, dochází k dočasnému zablokování Digitální karty, přičemž odblokováním plastové Kreditní karty se odblokuje i Digitální karta.
- 11.3 Blokace karty z našeho podnětu.** Jsme oprávněni i bez vašeho souhlasu nebo souhlasu Držitele karty zablokovat Kreditní kartu **z důvodu bezpečnosti Kreditní karty** (zejména při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Kreditní karty, jiného platebního prostředku nebo některého bezpečnostního prvku) nebo z důvodu **významného zvýšení rizika, že nebudete schopni splácet úvěr**, který lze čerpat prostřednictvím Kreditní karty. Podmínky pro zablokování karty mohou být splněny zejména v těchto případech:
- dostanete se do prodlení s úhradou měsíčních splátek přiděleného a čerpaného Úvěrového rámce,
 - insolvenční soud rozhodne, že jste v úpadku, nebo
 - bude nám nahlášena ztráta, odcizení, zneužití karty ze strany třetích osob nebo orgánů veřejné moci (zejména Policie ČR)
 - plastová/virtuální Kreditní karta vám nebyla doručena
 - Kreditní karta není používána (úvěrový rámec není čerpán) po dobu nejméně 12 měsíců od data vydání Kreditní karty nebo od poslední provedené platební transakce; nepoužíváním se zvyšuje úvěrové riziko a riziko neoprávněného použití Kreditní karty nebo jiného platebního prostředku
- Po dobu blokace Kreditní karty nelze čerpat Úvěrový rámec.
- 11.4 Informování o blokaci karty z našeho podnětu.** Před zablokováním Kreditní karty, nebo nebude-li to možné, okamžitě poté, vás budeme informovat písemně, telefonicky, SMS nebo e-mailem o blokaci karty a důvodech blokace. To neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování karty nebo bylo v rozporu s právními předpisy.
- 11.5 Odblokování karty.** Jakmile pominou důvody zablokování Kreditní karty, odblokuje kartu nebo vám zašleme kartu náhradní. O takové odblokování nás můžete požádat. Kartu lze odblokovat tehdy, byla-li zablokována dle článku 11.1 a/nebo článku 11.3 této Rámcové smlouvy; dojde-li k zablokování karty dle článku 16.3 této Rámcové smlouvy, nelze ji odblokovat. V případě, že v okamžiku vaší žádosti o odblokování Kreditní karty již uplynula doba její platnosti, bude vám vydána nová Kreditní karta za poplatek dle Sazebníku.
- 11.6 Zablokování karty pro nesprávné zadání PIN kódu.** Pokud je při použití Kreditní karty zadán PIN kód třikrát nesprávně, bude Kreditní karta z bezpečnostních důvodů pro její další použití prostřednictvím PIN kódu automaticky dočasně zablokována. Kreditní kartu bude možno znovu použít pomocí správného PIN kódu až po uplynutí určité doby a sice na začátku období stanoveného dle článku 9.1 Rámcové smlouvy pro účely Bezpečnostního limitu, tj. PIN se odblokuje vždy ve čtvrtek o půlnoci. V pátek můžete se správně zadaným PINem čerpat.

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

12. Ukončení Rámcové smlouvy a zánik práva užívat kartu

- 12.1 Vaše právo vypovědět Rámcovou smlouvu.** Rámcovou smlouvu můžete kdykoli písemně vypovědět. Výpovědní doba činí jeden měsíc a začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy nám výpověď doručíte.
- 12.2 Naše právo vypovědět Rámcovou smlouvu.** Rámcovou smlouvu můžeme kdykoli písemně vypovědět. Výpovědní doba činí dva měsíce a začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy vám výpověď doručíme.
- 12.3 Vaše právo odstoupit od Rámcové smlouvy.** Máte právo odstoupit od Rámcové smlouvy, pokud podstatným způsobem porušíme smluvní nebo zákonné povinnosti související s poskytovanými platebními službami. Dále máte právo odstoupit od Rámcové smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů od jejího uzavření. Tato lhůta počíná běžet ode dne následujícího po dni uzavření Rámcové smlouvy. Pro dodržení lhůty postačí, pokud je odstoupení od Smlouvy odesláno před uplynutím příslušné lhůty. Odstoupíte-li takto od Rámcové smlouvy, můžeme po vás požadovat neprodleně zaplacení poplatků za platební služby, které jsme vám v mezidobí poskytli. Pokud došlo k čerpání Úvěrového rámce, máte povinnost vrátit peněžní prostředky do třiceti dnů ode dne, kdy došlo k odeslání oznámení o odstoupení. Odstoupení musí být učiněno písemnou formou.
- 12.4 Naše právo odstoupit od smlouvy.** Máme právo odstoupit od Rámcové smlouvy v případě, pokud podstatným způsobem porušíte své smluvní nebo zákonné povinnosti související s poskytovanými platebními službami.
- 12.5 Další případy zániku práva užívat kartu.** Právo užívat Kreditní kartu zaniká dále vrácením karty nebo dnem úmrtí jejího Držitele. Pokud bylo vydáno více karet pro více Držitelů, zaniká právo užívat kartu dnem vašeho úmrtí všem Držitelům. Právo užívat kartu zaniká také uplynutím výpovědní doby u Smlouvy o úvěrovém rámci nebo odstoupením od Smlouvy o úvěrovém rámci. Jelikož dochází k uzavření Smlouvy o úvěrovém rámci a Rámcové smlouvě ve vzájemné souvislosti, uplatní se v případě pochybností pravidlo, že při výpovědi, odstoupení od smlouvy či jiném ukončení jedné z těchto smluv se takový úkon vztahuje vždy na obě uvedené smlouvy současně s tím, že žádná z nich nemůže existovat samostatně bez druhé.
- 12.6 Následky zániku práva užívat kartu.** Po zániku oprávnění k užívání Kreditní karty máte povinnost nám plastovou Kreditní kartu bez zbytečného odkladu vrátit, nebo ji znehodnotit přestřížením. Neučiníte-li tak, jedná se o podstatné porušení Rámcové smlouvy a nesete plnou odpovědnost za její případné zneužití a máte povinnost nahradit nám veškerou takto vzniklou škodu nebo zaúčtované transakce bez zbytečného odkladu. V případě, že užíváte mobilní zařízení k placení, zablokujeme vám současně trvale Digitální kartu.

13. Neautorizovaná a nesprávně provedená platební transakce

- 13.1 Příklady neautorizované a nesprávně provedené platební transakce.** Příkladem neautorizované platební transakce je čerpání peněžních prostředků třetí osobou prostřednictvím odcizené Kreditní karty nebo mobilního zařízení používaného k placení. Příkladem nesprávně provedené platební transakce je situace, kdy byla z Účtu odepsána vyšší částka, než měla být odepsána podle platebního příkazu.
- 13.2 Neautorizované platební transakce.** Jestliže byla provedena neautorizovaná platební transakce z vašeho Účtu, jsme povinni neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne, poté, co nám tuto skutečnost oznámíte, uvést příslušný Účet do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo. V případě, že vrácení Účtu do původního stavu nepřipadá v úvahu (například protože došlo k zániku Účtu), jsme povinni vám vrátit částku takové platební transakce, zaplacenou úplatu za provedení platební transakce a ušlé úroky. To neplatí, pokud ztrátu z neautorizované platební transakce nesete vy jako plátc. Lhůta však nezačne běžet, dokud máme důvod se domnívat, že jste jednal podvodně, a tuto skutečnost jsme současně písemně oznámili orgánu dohledu. Pokud vrátíme Účet do původního stavu nebo vám vrátíme částku transakce, zaplacenou úplatu za provedení platební transakce a/nebo ušlé úroky, ale později shledáme reklamaci neoprávněnou, můžeme odepsat z Účtu částku reklamované platební transakce a ostatní související zaplacené částky a případně s touto částkou související připsané úroky, a to i v případě, že na Účtu vznikne v důsledku takové operace debetní zůstatek. Pokud nedojde k úhradě dle předchozí věty, jsme oprávněni dlužnou částku vymáhat před soudem.
- 13.3 Spoluúčast u neautorizované transakce.** Nesete škodu z veškerých neautorizovaných platebních transakcí způsobených použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku do celkové výše odpovídající částce 50 EUR (přepočet bude proveden kurzem České národní banky ke dni, kdy nám oznámíte ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku). Nesete škodu z neautorizovaných platebních transakcí **v plném rozsahu**, pokud ztrátu platebního prostředku způsobíte svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušíte (i) svoji povinnost používat platební prostředek v souladu s Rámcovou smlouvou dle článku 4 nebo (ii) povinnost bezodkladně

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

nahlásit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku. S výjimkou případů, kdy došlo z vaší strany k podvodnému jednání, nenesete škodu z neautorizovaných platebních transakcí, pokud jste nejednal podvodně a škoda vznikla poté, co nám byla oznámena ztráta, odcizení, zneužití platebního prostředku, nebo neautorizované použití platebního prostředku nebo jsme nezajistili možnost nám kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku.

13.4 Nesprávně provedená platební transakce. Jste-li v postavení plátce, odpovídáme vám za nesprávně provedenou platební transakci, pokud vám nedoložíme, že částka nesprávně provedené platební transakce byla řádně a včas připsána na účet poskytovatele platebních služeb příjemce platby. Jste-li v postavení příjemce, odpovídáme vám za nesprávně provedenou platební transakci tehdy, pokud za ni neodpovídá plátcí jeho poskytovatel platebních služeb. Jestliže platební transakce z vašeho podnětu byla provedena nesprávně, jsme povinni na vaši žádost vyvinout veškeré úsilí, aby byla tato platební transakce vyhledána, a informujeme vás o výsledku.

13.5 Následky nesprávně provedené platební transakce. Jestliže vám jako plátcí odpovídáme za nesprávně provedenou platební transakci jakožto poskytovatel platebních služeb plátce a oznámíte nám, že netrváte na provedení platební transakce, jsme povinni neprodleně uvést Účet do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo nebo vám dát částku, včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků, nesprávně provedené platební transakce k dispozici, pokud vrácení Účtu do původního stavu nepřipadá v úvahu. To neplatí v případě, když doložíme, že příslušná částka byla připsána na účet poskytovatele platebních služeb příjemce platby předtím, než nám bylo oznámeno, že netrváte na provedení Příkazu, a to za podmínky, že toto připsání vám doložíme a tam, kde to připadá v úvahu, jej doložíme i poskytovateli příjemce. Jestliže jakožto poskytovatel platebních služeb plátce vám jako plátcí odpovídáme za nesprávně provedenou transakci a neoznámíte nám, že netrváte na provedení platební transakce, jsme povinni neprodleně zajistit připsání částky nesprávně provedené platební transakce na účet poskytovatele platebních služeb příjemce platby a uvést Účet do stavu, v němž by byl, kdyby byla platební transakce provedena správně, nebo vrátit nesprávně zaplacenou úplatu a ušlé úroky, pokud vrácení Účtu do původního stavu nepřipadá v úvahu. Jestliže jakožto poskytovatel platebních služeb příjemce vám jako příjemci odpovídáme za nesprávně provedenou platební transakci, uvedeme neprodleně váš Účet do stavu, v němž by byl, kdybychom provedli platební transakci správně, nebo vám dáme částku nesprávně provedené platební transakce, včetně nesprávně zaplacené úplaty a ušlých úroků, k dispozici, jestliže uvedení Účtu do uvedeného stavu nepřipadá v úvahu. V případě platební transakce z podnětu, k níž dává platební příkaz příjemce platby nebo plátce prostřednictvím příjemce, se ustanovení článků 13.4 a 13.5 Rámcové smlouvy nepoužijí, jestliže poskytovatel platebních služeb příjemce platby nesplnil povinnost řádně a včas předat příkaz poskytovateli platebních služeb plátce. Na vaši žádost, jako žádost osoby, která je v postavení příjemce platby, doložíme, zda jsme tuto povinnost jako poskytovatel příjemce splnili. Článek 13.4 a 13.5 Rámcové smlouvy se nepoužije u Transakcí mimo EHP.

14. Reklamáce

14.1 Lhůta pro oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce. Oprávněnost zaúčtovaných plateb zkoumáme na základě vámi podané reklamace nebo stížnosti. Reklamaci musíte podat ihned, jakmile zjistíte, že došlo k vámi neautorizované platební transakci. Reklamovat lze transakci písemně na naší adrese bez zbytečného odkladu po doručení Výpisu, nejpozději do 30 Obchodních dnů od doručení Výpisu. Formulář „Reklamáce sporné transakce“ je umístěn na www.essox.cz nebo vám ho zašleme poštou či e-mailem. Právo na nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce můžete uplatnit u soudu, oznámíte-li nám neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci bez zbytečného odkladu poté, co jste se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z Účtu nebo jinak dána k dispozici k provedení platební transakce. Neoznámíte-li neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci včas a namítneme-li opožděné oznámení, soud vám právo na nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce nepřizná. Lhůta k podání reklamace neběží, pokud jsme vám v souladu s Rámcovou smlouvou nedoručili Výpis a tím porušili naši příslušnou informační povinnost v souvislosti s přijetím platebního příkazu a provedením platební transakce.

14.2 Náš postup při reklamaci neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce. Jestliže budete tvrdit, že z vaší strany nedošlo k autorizaci provedené platební transakce nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, jsme povinni doložit, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl dán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána, zaúčtována a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

- 14.3 Podmínky karetních společností.** Reklamační řízení týkající se platebních transakcí učiněných prostřednictvím Kreditní karty včetně všech souvisejících poplatků a lhůt pro vyřízení reklamace, se řídí zejména předpisy Karetních společností o reklamacích.
- 14.4 Ostatní práva.** Výsledkem reklamace není dotčeno Vaše právo požadovat náhradu škody nebo vrácení bezdůvodného obohacení; čeho lze dosáhnout podáním reklamace, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.
- 14.5 Vyřizování stížností a jiných reklamací.** Odpověď na vaši stížnost nebo reklamaci v souvislosti s poskytováním platebních služeb dle této Rámcové smlouvy vám poskytneme do 15 pracovních dnů po dni jejího obdržení, a to písemně v elektronické podobě, je-li stížnost nebo reklamace podána v elektronické podobě a je-li to možné, nepožádáte-li o jiný způsob. Brání-li nám překážka nezávislá na naší vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci ve lhůtě podle přechodí věty odpovíme vám nejpozději do 35 pracovních dnů po dni jejího obdržení; o překážkách bránící včasné odpovědi vás budeme informovat.
- 14.6 Jiné reklamace.** Pokud váš Výpis obsahuje poplatek za naši službu, se kterým nesouhlasíte, můžete jej reklamovat a my budeme postupovat obdobně dle článku 14 Rámcové smlouvy.

15. Vrácení částky autorizované platební transakce

- 15.1 Vrácení peněžních prostředků autorizované platební transakce.** V případě platební transakce, k níž dává platební příkaz příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce, máte právo do osmi týdnů ode dne, kdy byly peněžní prostředky odepsány a zohledněny na vašem Účtu, požadovat vrácení částky autorizované platební transakce, jestliže:
- v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka platební transakce a zároveň
 - částka platební transakce převyšuje částku, kterou bylo možno očekávat se zřetelem ke všem okolnostem; nemůžete namítat neočekávanou změnu Kurzů, pokud byl použit dohodnutý referenční směnný kurz.
- Vrácení peněžních prostředků autorizované platební transakce nebudete moci požadovat, pokud:
- byl z vaší strany udělen souhlas s platební transakcí přímo nám nebo třetí osobě, která pro vás vykonává činnosti související s poskytováním platebních služeb dle Rámcové smlouvy a zároveň
 - tam, kde to připadalo v úvahu, vám byla poskytnuta informace o přesné částce platební transakce nebo vám byla zpřístupněna dohodnutým způsobem nejméně 4 týdny před okamžikem přijetí platebního příkazu.
- Tento článek se nepoužije v případě transakcí mimo EHP nebo v měně, která není měnou členského státu EHP. To znamená, že u takovýchto transakcí nebudete moci požadovat vrácení peněžních prostředků platební transakce, ke které byl z vaší strany udělen souhlas.
- 15.2 Postup a povinnosti při vrácení peněžních prostředků autorizované platební transakce.** Poskytnete nám na naši žádost informace a doklady nasvědčující tomu, že byly splněny podmínky pro vrácení částky platební transakce, a to zejména doklady prokazující, že je částka provedené transakce neočekávaně vysoká. Do deseti Obchodních dnů od obdržení vaší žádosti vrátíme částku platební transakce nebo vás budeme informovat o tom, že vaši žádost o vrácení peněžních prostředků odmítáme a sdělíme vám důvody odmítnutí spolu s informací o způsobu mimosoudního řešení sporů a o možnosti podat stížnost orgánu dohledu. Lhůta pro vrácení peněžních prostředků nebo informování o odmítnutí vaší žádosti nepočne běžet dříve, než nám poskytnete požadované informace.

16. Ztráta, odcizení a zablokování karty či jiných nástrojů a údajů

- 16.1 Oznamovací povinnost.** V případě ztráty, odcizení nebo zneužití Kreditní karty nebo mobilního zařízení používaného k placení, nebo hrozí-li neoprávněné použití Kreditní karty nebo mobilního zařízení používaného k placení, nás musíte bez zbytečného odkladu po tomto zjištění informovat o této skutečnosti, a to prostřednictvím Autorizačního centra a Zákaznického servisu. Hlášení ztráty, odcizení, zneužití Kreditní karty nebo mobilního zařízení používaného k placení nebo jejich neoprávněné použití může učinit i třetí osoba. Při oznámení je oznamující osoba povinna podat informaci o všech okolnostech ztráty nebo odcizení Kreditní karty či mobilního zařízení používaného k placení a nezná-li číslo karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné vás i kartu identifikovat.

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

- 16.2 Telefonní linka.** Při telefonickém ohlášení Autorizačnímu centru bude oznamujícím poskytnut jedinečný kód, pod kterým je toto ohlášení evidováno a který je třeba uvádět při komunikaci související s oznámením o ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití Kreditní karty nebo mobilního zařízení používaného k placení dle článku 16.1 Rámcové smlouvy. Při telefonickém ohlášení Zákaznickému centru, se jedinečný kód nebo jiný identifikátor ohlášení neposkytuje. Telefonní linky Zákaznického servisu a Autorizačního centra jsou provozovány prostřednictvím veřejných telefonních linek, které nejsou chráněny proti zneužití přepřítaných zpráv. Neodpovídáme za eventuální škodu způsobenou v důsledku zneužití takto předávaných zpráv. Souhlasíte, aby naše telefonické hovory, respektive hovory se Zákaznickým servisem či Autorizačním centrem, byly zaznamenávány, uchovávány, monitorovány a v případě sporu použity jako důkazní prostředek. Na vaši žádost jsme povinni vám poskytnout doklad, že bylo učiněno oznámení dle článku 16.1 Rámcové smlouvy.
- 16.3 Zablokování karty.** Každá ztracená nebo odcizená plastová nebo virtuální Kreditní karta bude trvale zablokována a současně je trvale zablokováno i placení Digitální kartou. Zneužitá Kreditní karta nebo neoprávněně použitá Kreditní karta pak bude zablokována zejména v případě, jestliže je ohroženo její řádné užívání. Dojde-li ke ztrátě nebo odcizení mobilního zařízení používaného k placení Digitální kartou, bude zablokováno placení Digitální kartou. Plastovou nebo virtuální Kreditní kartou bude možné provádět platební transakce, pokud nebude ohrožena bezpečnost jejich provádění (v opačném případě zablokujeme i používání plastové/virtuální Kreditní karty) a pokud oznámení o ztrátě nebo odcizení mobilního zařízení používaného k placení bude ohlášeno na Zákaznický servis. V případě ohlášení do Autorizačního centra bude vždy automaticky zablokováno i placení plastovou/virtuální Kreditní kartou. Trvale zablokovanou Kreditní kartu nelze odblokovat a místo ní vám vystavíme kartu novou; za zpracování žádosti o vydání nové karty máte povinnost zaplatit poplatek dle Sazebníku.
- 16.4 Ztráta jiných údajů.** V případě, že dojde samostatně ke ztrátě, odcizení nebo zneužití, nebo hrozí-li neoprávněné použití PIN kódu, mobilního telefonu pro zasílání PINu a jiných bezpečnostních hesel, číselných kódů a prvků vážících se ke Kreditní kartě, máte ve vztahu i k těmto údajům stejnou ohlašovací povinnost jako u Kreditní karty. V případě rizik týkajících se PIN kódu vám bude vygenerován a zaslán nový PIN kód za poplatek dle Sazebníku. To platí i pro případ jiných bezpečnostních prvků, jejichž povaha to vyžaduje.

17. Odpovědnost

- 17.1 Obecné výluky z odpovědnosti.** Za okolnosti vylučující naši odpovědnost za nesprávné provedení platební transakce se považují okolnosti, které jsou neobvyklé, nepředvídatelné, nezávislé na naší vůli a jejichž následky jsme nemohli odvrátit, zejména výpadek dodávky elektrické energie, porucha, omezená funkčnost nebo nastavení bankomatu, platebního terminálu, mobilního zařízení používaného k placení nebo omezená funkčnost nebo nastavení platební aplikace třetích stran, odmítnutí přijetí karty k úhradě prodaného zboží či poskytnutých služeb prodávajícím, případně poskytovatelem těchto služeb včetně jiné finanční instituce. Neodpovídáme za nesprávné provedení platební transakce ani za případnou škodu z toho vzniklou z důvodu použití zařízení, které nebylo schváleno pro používání Kreditní karty. Při mechanickém poškození karty neodpovídáme za neúspěšně provedené transakce. Obdobně neodpovídáte vy za splnění vašich povinností, pokud jim bránily okolnosti, které jsou neobvyklé, nepředvídatelné, nezávislé na vaší vůli a jejichž následky nemohly být z vaší strany odvráceny. Neodpovídáme za ochranu obsahu odeslaných e-mailových zpráv obsahujících Výpisy v případě neoprávněného přístupu třetí osoby v průběhu jejich přenosu nebo doručení. Výluky z odpovědnosti při zneužití karty. Neodpovídáme za platební transakce, ke kterým nebyl dán souhlas, ani za škodu, která vám v jejich důsledku vznikla, v případě, že nedodržíte vy nebo Držitel pravidla ochrany platebního prostředku dle článku 4 Rámcové smlouvy, nebo pokud nám vy nebo Držitel bez zbytečného odkladu neoznámíte odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku nebo vyzrazení nebo zneužití některého z bezpečnostních prvků. Byl-li při neoprávněném použití Kreditní karty použit správný PIN kód či jiný bezpečnostní prvek sloužící k autorizaci platební transakce, odpovídáte za všechny provedené transakce v plné výši po celou dobu, kdy byla Kreditní karta nebo mobilní zařízení používané k placení zneužívány, až do oznámení ztráty, odcizení nebo podezření na neoprávněné použití Kreditní karty.

18. Držitel karty

- 18.1 Vydání další karty.** Na vaši žádost můžeme poskytnout další Kreditní kartu jiné fyzické osobě, která není podnikatelem (Držitel). Pokud vaši žádosti vyhovíme, zašleme Držiteli kartu společně s Rámcovou smlouvou, Sazebníkem, PIN kódem a dalšími bezpečnostními prvky. Taková karta bude označena jménem Držitele a Držitel by ji měl podepsat na podpisovém proužku na zadní straně karty.

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

- 18.2 Postavení držitele.** Držitel je osobou vámi zmocněnou k zadávání platebních příkazů a provádění platebních transakcí pomocí karty, čerpání vašeho Úvěrového rámce a k nakládání s prostředky na vašem Účtu prostřednictvím Kreditní karty a využívání dalších služeb dle této Rámcové smlouvy. Držitel jedná na vaše náklady a odpovědnost. Držitel nemá samostatný Úvěrový rámec.
- 18.3 Oprávnění držitele.** Nedohodneme-li se jinak, bude mít Držitel všechna práva, která svědčí vám jako uživateli Kreditní karty. Bude moci zejména předávat a autorizovat platební příkazy, čerpat Úvěrový rámec, odvolat svůj platební příkaz, podávat reklamace či požadovat vrácení částky autorizované platební transakce ve vztahu k transakcím provedených na jeho příkaz. Držitel nemůže využívat služby bezhotovostního převodu na jiný svůj nebo váš účet. Pokud si nedohodneme jinak, platí Bezpečnostní limit pro vás i Držitele společně, tedy čerpáním jednoho dochází ke snížení částky, kterou lze v rámci Bezpečnostního (týdenního) limitu čerpat. Výpisy ke kartě Držitele budeme zasílat pouze vám a je vaší povinností zkontrolovat ve spolupráci s Držitelem všechny v něm uvedené transakce a zúčtované poplatky. Práva reklamace máte i ve vztahu k transakcím, které byly provedeny na příkaz Držitele. Držitel nebude moci vypovědět Rámcovou smlouvu, ani jakýmkoli jiným způsobem měnit práva a povinnosti mezi námi sjednaná. Zablokujeme-li vám Kreditní kartu, můžeme ji zablokovat i Držiteli. Dojde-li jakýmkoli jiným způsobem k zániku či omezení vašich práv plynoucích z Rámcové smlouvy, dochází automaticky k omezení práva Držitele k jemu přidělené Kreditní kartě ve stejném rozsahu.
- 18.4 Vaše povinnosti ve vztahu k držiteli.** Máte povinnost si sjednat takovou úpravu svého vztahu s Držitelem, kterou zamezíte možnému zneužití Kreditní karty či jiného platebního prostředku, překročení Úvěrového rámce či jakékoliv jiné škodě na straně vaší či naší v důsledku čerpání Úvěrového rámce a nakládání s kartou ze strany Držitele. Zavazujete seznámit Držitele se Smlouvou o úvěrovém rámci, Rámcovou smlouvou (včetně obsahu Držitelem udělovaného souhlasu dle článku 16.2 Rámcové smlouvy) a Sazebníkem. Souhlasíte, že jsme oprávněni sdělovat nezbytné údaje o vás nebo vašem Účtu kterémukoli z Držitelů.
- 18.5 Vaše odpovědnost za držitele.** Nesete odpovědnost za veškerá jednání Držitele učiněná v souvislosti s Kreditní kartou. Všechna jednání Držitele jsou činěna ve vašem zastoupení a na váš účet.

19. Ostatní ujednání a informace

- 19.1 Změna rámcové smlouvy.** Jsme oprávněni navrhnout změnu Rámcové smlouvy. O tomto návrhu vás informujeme nejméně dva měsíce předem dnem, kdy má podle návrhu změna nabýt účinnosti, a to doručením písemného návrhu změny Rámcové smlouvy v listinné nebo elektronické podobě na vaši kontaktní poštovní adresu nebo na vaši kontaktní e-mailovou adresu. Pokud do nabytí účinnosti změny Rámcové smlouvy neodmítnete návrh změny Rámcové smlouvy, je pro vás nové znění Rámcové smlouvy závazné. V případě, že způsobem a ve lhůtě výše uvedené odmítnete návrh na změnu Rámcové smlouvy, máte právo ji předem dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět. V případě, že vyjádříte nesouhlas s návrhem změny Rámcové smlouvy, ale Rámcovou smlouvu nevypovíte, platí, že jsme my vypověděli Rámcovou smlouvu v den, kdy jsme vám sdělili informaci o navrhované změně. Výpovědní doba se řídí článkem 12.2 Rámcové smlouvy. O důsledku vašeho neodmítnutí našeho návrhu na změnu Rámcové smlouvy i o vašem právu vypovědět Rámcovou smlouvu vás budeme informovat v písemném návrhu na změnu Rámcové smlouvy.
- 19.2 Změna úrokových sazeb a směnných kurzů.** Jsme oprávněni jednostranně a bez předchozího oznámení změnit dohodu o výši úrokových sazeb a směnných kurzů, pokud bude změna založena na změně referenčních sazeb nebo Kurzů. Změna úrokových sazeb vám bude sdělena bez zbytečného odkladu a to doručením písemného návrhu změny; o tom budete informováni prostřednictvím sms nebo e-mailu. Změny úrokových sazeb nebo Kurzů používaných při platebních transakcích se provádějí a počítají neutrálním způsobem. Jakákoli změna úrokových sazeb nebo směnných kurzů, která je pro vás příznivější, může být uplatněna i bez oznámení.
- 19.3 Poplatky za platební služby.** Některé platební služby, které poskytujeme na základě Rámcové smlouvy, jsou zpoplatněny. Druh zpoplatněné služby, jakož i výši poplatku naleznete v Sazebníku.
- 19.4 Doplňkové služby.** Nedílnou součástí výhod spojených s používáním určitých druhů karet jsou tzv. doplňkové služby. Automaticky se stáváte jednou z oprávněných osob, kterým budou tyto služby poskytovány v souvislosti s uzavřením Rámcové smlouvy. Tyto služby jsou však fakultativní, a proto jsme oprávněni kdykoliv poskytovanou doplňkovou službu zrušit, změnit její obsah nebo zavést novou doplňkovou službu.
- 19.5 Mimosoudní řešení sporů.** Můžete se na nás obrátit písemně, telefonicky či jiným vhodným způsobem se svou případnou stížností v souvislosti s Rámcovou smlouvou nebo Smlouvou o úvěrovém rámci, kterou se budeme zabývat a sdělíme vám výsledek našeho šetření. Dále se můžete obrátit na finančního arbitra (www.essox.cz).

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

finarbitr.cz, Legerova 1581/69, 110 00, Praha 1, tel.: +420 257 042 070, e-mail: arbitr@finarbitr.cz), který je mimo jiné oprávněn rozhodovat spory mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb a spory plynoucích z nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelských úvěrů. Řízení se zahajuje na návrh navrhovatele. Návrh lze podat též na formuláři vydaném arbitrem. Vzor podání je uveřejněn na internetových stránkách arbitra. Pokud by mezi námi vznikl spor, který se netýká nabízení, poskytování nebo zprostředkování úvěrů, poskytování platebních služeb můžete se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obrátit na Českou obchodní inspekci. Adresa České obchodní inspekce: Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, www.coi.cz.

- 19.6 Částečná neplatnost.** V případě, že některé ustanovení Smlouvy nebo Rámcové smlouvy je, stane se nebo bude prohlášeno neplatným, zdánlivým, neúčinným nebo nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost, účinnost či vymahatelnost ostatních ustanovení Smlouvy nebo Rámcové smlouvy.
- 19.7 Orgán dohledu.** Orgánem dohledu, na který se můžete mimo jiné obrátit se svoji stížností, je Česká národní banka, Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03.
- 19.8 Měna pro zúčtování a směnný kurz.** Platební transakce zúčtujeme v české měně. V případě, že budete čerpat úvěr v jiné než české měně, budou částky přepočítány podle kurzu Karetní společnosti na měnu EUR. Jestliže je transakce provedena v EUR, k přepočtu dle kurzu Karetní společnosti nedochází. Částky v EUR se přepočtou na českou měnu Kurzem deviza prodej platným v okamžiku zpracování platební transakce a výsledná částka se zúčtuje na vrub Účtu ke Kartě. K přepočtu transakce v EUR na českou měnu používáme směnné kurzy stanovené v kurzovním lístku Komerční banky, a. s. (Kurz). Transakce, které byly zaslány k zúčtování bankou obchodníka, neovlivníme ani nezamezíme jejich zpracování. Stejně tak nemáme vliv na dobu mezi provedením transakce a jejím zaúčtováním. Ve Výpisu vás budeme informovat mimo jiné o výši uskutečněného čerpání včetně vyjádření čerpání v české měně a Kurzu EUR/CZK ke dni zpracování platební transakce. Kurzy karetních společností naleznete na jejich webových stránkách. Kurzovní lístek Komerční banky, a. s. naleznete na internetových stránkách a na každém obchodním místě Komerční banky, a. s..
- 19.9 Garanční fond.** Nejsem účastníkem žádného garančního fondu.
- 19.10 Doba trvání rámcové smlouvy.** Rámcová smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
- 19.11 Rozhodné právo.** Rámcová smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 19.12 Způsob komunikace při poskytnutí a zpřístupnění informací.** Pokud není stanoven zvláštní druh komunikace pro příslušné právní jednání, budeme vám poskytovat informace písemně v listinné podobě nebo v elektronické podobě na nosičích dat CD-R, DVD apod. nebo na kontaktní e-mailovou adresu. Informace vám budeme zpřístupňovat, tj. informovat vás o oznámení s odkazem anebo místem, na kterém se s informací můžete seznámit, prostřednictvím SMS zpráv nebo prostřednictvím e-mailu. Berete na vědomí, že pakliže jsme si sjednali jako způsob komunikace SMS zprávy, je k němu třeba telefonní zařízení schopné takové zprávy přijímat. Ke komunikaci s námi můžete využívat elektronickou adresu: zakaznickyservis@essox.cz, telefonní linku +420 389 010 422.
- 19.13 Právo na informace během trvání Rámcové smlouvy.** Během trvání Rámcové smlouvy vám poskytneme na žádost obsah rámcové smlouvy a další informace uvedené v § 133-139 zákona o platebním styku.
- 19.14 Komunikační jazyk.** Komunikačním jazykem pro uzavření Rámcové smlouvy a pro komunikaci po celou dobu jejího trvání je český jazyk.
- 19.15 Platnost informací.** Informace uvedené v textu Rámcové smlouvy jsou platné do doby případné aktivace Kreditní karty. Tímto okamžikem se tyto informace stávají vzájemnými právy a povinnostmi.

20. Informace o nás

ESSOX s.r.o.

Identifikační číslo: 26764652

se sídlem F. A. Gerstnera 52, 370 01 České Budějovice, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, spisová značka C 12814 www.essox.cz

Kontaktní údaje

Zákaznický servis: +420 389 010 422

e-mail: zakaznickyservis@essox.cz

BIC/SWIFT kód:

KOMBCZPPXXX (KOMBCZPP)

21. Vymezení pojmů a výkladová pravidla

„**3D Secure**“ je technologie užívaná pro vaši bezpečnou autentikaci při provádění platebních transakcí na internetu

„**Bezkontaktní platební transakce**“ výběr hotovosti z bezkontaktního bankomatu přiložením karty nebo zařízení s funkcí NFC nebo placení prostřednictvím platebního terminálu, který je vybaven bezkontaktní technologií

„**Bezpečnostními prvky**“ se rozumí personalizované bezpečnostní prvky spojené pouze s vaší osobou jako uživatelské jméno, hesla, bezpečnostní (kontrolní) otázky, PIN, statická hesla, číselné kódy, jednorázové kódy zasílané na telefonní číslo, které máte u nás registrované, biometrické údaje – otisk prstu, obličej, nebo vaše obvyklé chování při platebních transakcích, a/nebo mobilní zařízení propojené s používáním vaší Kreditní kartou

„**Aktuální použitelný limit**“ je částka, do které je možné v daném okamžiku čerpat Úvěrový rámec a jejíž výše odpovídá rozdílu mezi Úvěrovým rámcem na straně jedné a součtem všech nesplacených čerpání jistiny Úvěru na straně druhé. Pokud je tento rozdíl záporný, je výše Aktuálního použitelného limitu rovna nule. Způsob přenášení informací o Aktuálním použitelném limitu mezi naším informačním systémem a autorizačním systémem Kreditních karet nemusí v některých případech umožnit včasné promítnutí aktuálních změn.

„**Autorizační centrum**“ je nepřetržitá klientská telefonní linka platebních karet. Telefonní čísla Autorizačního centra vám sdělíme současně s doručením Kreditní karty s tím, že o případných změnách telefonních čísel vás budeme v předstihu písemně informovat. Telefonní čísla jsou dále k dispozici na našich internetových stránkách (www.essox.cz).

„**Bezpečnostní limity**“ jsou limity dle článku 9 Rámcové smlouvy.

„**Držitel**“ je vámi zmocněná osoba oprávněná používat příslušnou Kreditní kartu, jejíž jméno je na kartě uvedeno.

„**EHP**“ je Evropský hospodářský prostor.

„**Karetní společnosti**“ jsou mezinárodní společnosti, které nám poskytují licenci pro vydávání a používání Kreditních karet. Informace, se kterými Karetními společnostmi momentálně spolupracujeme, najdete na www.essox.cz.

„**Kreditní karta**“ je elektronickým platebním prostředkem umožňující bezhotovostní platby a výběry hotovosti, prostřednictvím kterého čerpáte Úvěrový rámec. Neplyne-li z kontextu Rámcové smlouvy jinak, má stejný význam plastová Kreditní karta, virtuální Kreditní karta a Digitální karta.

„**Kurz**“ je kurz stanovený v kurzovním lístku Komerční banky, a.s. a pro účely této Rámcové smlouvy je referenčním směnným kurzem.

„**Obchodní den**“ je den, na který nepřipadá sobota, neděle, státní svátek ani ostatní svátky ve smyslu příslušných právních předpisů a ve který poskytujeme platební služby, a zároveň jsou jiné instituce, které se účastní poskytnutí platební služby nebo na kterých je poskytnutí platební služby závislé, otevřeny pro poskytování příslušných služeb.

„**PIN kód**“ je osobní identifikační číslo sloužící k identifikaci vás nebo Držitele a k prokázání oprávnění nakládat s Kreditní kartou při provádění platebních transakcí.

„**Rámcová smlouva**“ je tato smlouva o platebních službách.

„**Sazebník**“ je přehled poplatků, který obsahuje všechny poplatky za platební služby poskytované na základě Rámcové smlouvy.

„**Smlouva o úvěrovém rámci**“ je smlouva o spotřebitelském úvěru uzavřená mezi námi jako věřitelem a vámi jako dlužníkem.

„**Transakce mimo EHP**“ jsou platební transakce (i) z nebo do státu, který není členem EHP, nebo (ii) v měnách, které nejsou měnou státu EHP.

„**Účet**“ je úvěrový účet, na kterém evidujeme výši vašich dluhů vůči nám na základě Smlouvy o úvěrovém rámci a Rámcové smlouvy. Účet je platebním účtem ve smyslu zákona o platebním styku.

„**Úvěrový rámec**“ jsou peněžní prostředky, které jsme se za podmínek dohodnutých ve Smlouvě o úvěrovém rámci zavázali vám do sjednané výše poskytnout.

„**Výpis**“ je soubor zákonných informací o provedené platební transakci či řady transakcí za určité období a přehled poskytnutých zpoplatněných služeb.

„**Zákaznický servis**“ je klientská telefonní linka dostupná v našich provozních hodinách. Telefonní číslo Zákaznického servisu je 389 010 422. Provozní hodiny Zákaznického servisu jsou uvedeny na adrese www.essox.cz.

„**Zákon o platebním styku**“ je zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

RÁMCOVÁ SMLOUVA ZE DNE 01.01.2020

Pokud z kontextu neplyne jinak, vykládají se ve Smlouvě o úvěrovém rámci a Rámcové smlouvě následující výrazy takto:

„**Členskými státy**“ jsou členské státy Evropské unie.

„**Dnem valuty**“ se rozumí den, ke kterému je platební transakce evidována pro potřeby výpočtu úroku z peněžních prostředků na platebním účtu.

„**Jiným členským státem**“ jsou členské státy s výjimkou České republiky.

„**Platební transakcí**“ se rozumí převod peněžních prostředků, jejich vložení na platební účet či výběr z platebního účtu. Neplyne-li z kontextu jinak, má stejný význam pojem „transakce“.

„**Platebním terminálem**“ se rozumí zařízení, prostřednictvím něhož provádíte platební transakce pomocí Kreditní karty u obchodníka.

„**Poplatky**“ zahrnují ceny, odměny, úplaty a obdobná plnění, na které nám vznikne nárok v souvislosti s poskytováním platebních služeb podle Rámcové smlouvy.

„**Náš účet**“ označuje účet uvedený ve Smlouvě o úvěrovém rámci, jehož majitelem jsme my a na který nám platíte dlužné částky podle Smlouvy o úvěrovém rámci.

Výraz „**účet**“ označuje bankovní nebo jiný platební účet jiný než váš Účet vedený u nás.