

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. Souhlas s aktivací karty dáváte během telefonního hovoru. Kartu však neaktivujeme, pokud vám nebyl 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., IČ: 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](http://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.

## 2. Popis kreditní karty a způsob jejího použití

- 2.1 **Popis karty.** Kreditní karta je platební karta, prostřednictvím níž můžete čerpat Úvěrový rámec. Karta 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 platební kartě v souladu s požadavky standardů Karetních společností a s podmínkami daného karetního produktu.  
Můžeme vám také poskytnout kartu vybavenou bezkontaktní technologií nebo obsahující odlišné náležitosti a vybavenou jinými technologiemi, případně i výměnou za vaši stávající kartu.
- 2.2 **Vlastnictví a právo užívat kartu.** Kreditní karta je v našem výlučném vlastnictví.  
Kartu vám zašleme před její aktivací dle článku 1.2 Rámcové smlouvy. Koncem následujícího pracovního dne po aktivaci 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 karta vystavena, umožněno používat kartu do jedné hodiny od její aktivace.
- 2.3 **Zákaz úprav karty a jejího kopírování.** Nesmíte provádět jakoukoliv změnu či úpravu Kreditní karty, a to jak jejího povrchu, tak magnetického proužku. Nesmíte pořizovat kopie karty.
- 2.4 **Nepřenositelnost.** Kreditní karta je nepřenosná. Nesmíte umožnit nakládat s kartou komukoliv jinému.
- 2.5 **Platnost a vydání nové karty.** Kreditní karta je platná do posledního dne kalendářního měsíce uvedeného na kartě. Pokud neporušíte Smlouvu o úvěrovém rámci a Rámcovou smlouvu, bude vám nejpozději poslední den platnosti karty automaticky vydána karta nová. Pokud nebudete mít zájem na automatickém vydání nové karty, máte povinnost nám tuto skutečnost oznámit, a to nejméně dva měsíce před uplynutím doby platnosti vaší stávající karty.
- 2.6 **Základní podmínky použití karty.** Karta může být používána pouze způsobem sjednaným ve Smlouvě o úvěrovém rámci a Rámcové smlouvě. Karta nesmí být po uplynutí doby její platnosti dále používána a máte povinnost nám ji vrátit nebo ji znehodnotit. V případě nesplnění této povinnosti nesete odpovědnost za případné škody způsobené neplatnou kartou.
- 2.7 **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.
- 2.8 **Souhlasy s předáváním informací karetní společnosti.** Souhlasíte, že budeme poskytovat Karetním společnostem informace týkající se Kreditní karty a informace o vás v rozsahu jméno, příjmení, bydliště, údaje o kartě a kartou provedených transakcích – místo, datum a částka transakce, a to za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných příslušnými Karetními společnostmi, a že příslušné Karetní společnosti bude tyto údaje za uvedeným účelem zpracovávat. Tyto souhlasy jsou dobrovolné a máte právo je kdykoliv odvolat.
- 2.9 **Použití karty u obchodníků.** Kreditní kartou můžete platit za služby a zboží.  
Místa, kde lze Kreditní kartu použít, jsou označena logem příslušné Karetní společnosti. Kartou lze používat na území ČR i v zahraničí. Nemůžeme však zaručit, že každé takové místo (obchodník) kartu přijme.
- 2.10 **Použití karty při výběrech z bankomatů.** Kreditní kartou můžete použít rovněž pro výběry hotovosti z bankomatů označených logem příslušné Karetní společnosti.
- 2.11 **Použití karty prostřednictvím PIN kódu.** Ke každé Kreditní kartě je přidělen číselný kód PIN (osobní identifikační číslo) sloužící k prokázání oprávnění pro provádění transakcí prostřednictvím karty. Kód PIN ke kartě sdělíme pouze vám.  
První vygenerování a poskytnutí PIN kódu je zdarma. Za opětovné vygenerování a poskytnutí PIN kódu však máte povinnost uhradit poplatek dle Sazebníku. Můžete nás kontaktovat, abychom vám poskytli nový PIN kód.
- 2.12 **Použití karty prostřednictvím systému 3D Secure.** Při platbě Kreditní kartou na internetu zabezpečené technologií 3D Secure potvrzujete platbu jednorázovým 3D Secure kódem, který obdržíte na číslo mobilního telefonu, které nám pro tyto účely poskytnete.

### 3. Poskytnutí kreditní karty a PIN kódu

- 3.1 Doručení karty a PIN kódu.** Kreditní karta a PIN kód jsou doručovány zvlášť formou doporučeného dopisu. Kartu vám můžeme doručit formou obyčejného dopisu, přičemž PIN kód vám bude v takovém případě vždy doručen proti ověření totožnosti, nebo formou doporučeného dopisu do vlastních rukou; kartu doručíme formou obyčejného dopisu i tehdy, pokud nás o to požádáte.
- 3.2 Vaše povinnosti při doručení.** Při přebírání zásilky s Kreditní kartou nebo PIN kódem 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 a bez zbytečného odkladu nám tuto skutečnost oznámit a předložit potvrzení o doručení poškozené zásilky. V takovém případě vám vydáme zdarma novou kartu s novým PIN kódem. Neobdržíte-li zásilku s PIN kódem 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 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.

### 4. Bezpečnostní zásady a nástroje

- 4.1 Obecná povinnost prevence.** Máte povinnost přijmout po obdržení Kreditní karty všechna přiměřená opatření, která jsou způsobilá zabránit podvodnému užití platebních prostředků, tedy zejména Kreditní karty, PIN kódu, 3D Secure kódu a trojmístného ověřovacího kódu.
- 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 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 PIN kódu.** Máte povinnost přijmout veškerá opatření nezbytná k zabezpečení utajení PIN kódu. Musíte znehodnotit veškeré nosiče obsahující informace o PIN kódu. PIN kód se nesmí poznamenávat na kartu, uchovávat společně s kartou nebo sdělovat třetím osobám. Veškeré operace s kartou, při kterých je zadáván PIN kód, máte povinnost provádět samostatně bez asistence třetích osob. Neodpovídáme za škodu způsobenou v důsledku prozrazení nebo zpřístupnění PIN kódu nebo jednorázového 3D Secure kódu jiné osobě. Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadání vašeho PIN kódu a nenechte se při transakci nikým rušit. V žádném případě nezadávejte svůj PIN kód 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.
- 4.4 Ochrana PIN kódu při jeho změně.** Při změně PIN kódu nevolte jako kód část čísla své Kreditní karty nebo jiné číselné údaje, které je možné jednoduše zjistit. Nezádávejte rovněž čtyři stejná čísla, část svého data narození nebo data narození rodinných příslušníků, číselné kombinace alarmů bezpečnostních schránek, vstupů dveří apod.
- 4.5 Ochrana 3D Secure kódu.** Máte povinnost chránit jednorázový 3D Secure kód za účelem zabránění zneužití karty, zejména jej nesdělovat ani neumožnit jeho zjištění třetím osobám.
- 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 Karta z jakéhokoliv důvodu bankomatem zadržena, aniž by bankomat vydal o jejím zadržení stvrzenku, kontaktujte ihned Autorizační centrum. 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 Karty. Danou skutečnost ihned nahlaste provozovateli bankomatu nebo Autorizačnímu centru.
- 4.7 Bezpečnostní pravidla při placení u obchodníků.** Vždy pečlivě zkontrolujte na prodejním dokladu a dokladu o zaplacení Kreditní kartu datum, částku, měnu, a označení obchodníka. Prodejní doklady je nutné uschovat pro případné reklamace. Při každé platbě 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 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 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 kartou u tohoto obchodníka byla z účtu odúčtována). Zejména pokud byl prodejní doklad vystaven pomocí tzv. imprinteru (mechanického přístroje pro sejmутí údajů z Karty používaného ponejvíce v zahraničí), proškrtněte všechna volná místa před částkou transakce a/nebo mezi řádky.
- 4.8 Bezpečnostní pravidla při placení kartou prostřednictvím internetu.** Jednejte obezřetně u transakcí bez přítomnosti Kreditní karty (například platby na internetu). 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 na doporučení jiných spokojených klientů. Obecně doporučujeme používat kartu pouze u internetových obchodníků využívajících služeb 3D Secure. U nezabezpečených obchodníků (tedy u obchodníků, kteří nepodporují bezpečný přenos údajů o kartě) nedoporučujeme nakupovat. Kromě karty si chraňte i mobilní telefon, který používáte ve spojení s kartou pro platby na internetu, před ztrátou, odcizením, zneužitím nebo neautorizovaným použitím. Tento telefon slouží k přijímání SMS zpráv za účelem dosažení maximálního zabezpečení plateb na internetu (například pro službu 3D Secure).

- 4.9 Bezpečnostní pravidla u předautorizovaných transakcích.** Zejména v hotelích, restauracích a půjčovnách aut můžete být požádáni o potvrzení transakce podpisem nebo zadáním PIN kódu, aniž byste znali přesnou výši transakce za vámi čerpané služby. Obchodník proto předem ověří pouze předpokládanou částku transakce (tedy budoucí úhradu = tzv. předautorizaci) a až následně - poté, co čerpání služeb dokončíte - bez vaší přítomnosti - zaúčtuje přesnou částku transakce. 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 půjčovného, případné sankce, apod.). Pokud například odcházíte z hotelu, nezapomeňte 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:
- Bezhotovostní platby prostřednictvím Kreditní karty na místech, kde je karta akceptována, ať již zaplacením kartou u obchodníka, přes internet nebo prostřednictvím jiného prostředku komunikace na dálku,
  - výběr hotovosti z bankomatu prostřednictvím Kreditní karty na místech, kde je karta akceptována, a
  - 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:
- Použitím Kreditní karty při výběru hotovosti z bankomatu,
  - zaplacením Kreditní kartou u obchodníka, přes internet či prostřednictvím jiného prostředku komunikace na dálku, nebo
  - telefonicky či předáním vyplněného formuláře při bezhotovostním převodu z Účtu.
- 5.4 Základní náležitosti platebního příkazu.** Při zadání příkazu musíte uvést následující údaje:
- Označení platebního příkazu,
  - Váš jedinečný identifikátor,
  - Částku a označení měny platební transakce,
  - Datum splatnosti a
  - 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. 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, nebo na našem formuláři, který vám souhlas se liší v závislosti na druhu platební transakce a způsobu užití Kreditní karty. Podrobný popis udělení souhlasu je uveden v článku 6 Rámcové smlouvy. Odsouhlasením 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 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. Forma odsouhlasení platební transakce

- 6.1 Souhlas při užití karty prostřednictvím platebního terminálu.** Při placení Kreditní kartou prostřednictvím platebního terminálu souhlasíte s platební transakcí zadáním PIN kódu, 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.
- 6.2 Souhlas při užití karty za použití bezkontaktní technologie.** Při placení Kreditní kartou s využitím bezkontaktní technologie, u kterých není nutné vkládat kartu do 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 kartou, a to přiložením karty k tomuto zařízení případně zadáním PIN kódu, pokud to příslušná karta a platební terminál vyžadují. 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.
- 6.3 Souhlas při užití karty prostřednictvím bankomatu.** Při použití Kreditní karty v bankomatu souhlasíte s platební transakcí zadáním PIN kódu. Berete na vědomí, že za výběry z bankomatu jsou účtovány poplatky dle Sazebníku.
- 6.4 Souhlas při platbě prostřednictvím internetu.** U plateb Kreditní kartou prostřednictvím internetu souhlasíte s platební transakcí zadáním údajů o kartě, případně 3D Secure kódu zadaného do nového dialogového okna. 3D Secure kód vám bude doručen ve formě SMS zprávy na číslo mobilního telefonu, které nám pro tento účel sdělíte.
- 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.** V případě úhrady částky v hotovosti do naší pokladny souhlasíte s platební transakcí přijetím dokladu o vložení (úhradě) částky.
- 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.

## 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.
- 7.5 Lhůta pro provedení platební transakce poskytovatelem příjemce.** Jako poskytovatel příjemce (i) připišeme 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, připišeme 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 souhlas 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 změněme 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](http://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.
- 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 požádat o zablokování Kreditní karty. Za škody způsobené případným zneužitím 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. Kartou zablokujeme i tehdy, pokud nás požádáte o zablokování karty Držitele. Nezablokujeme však vaši 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 karty. 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.
- 11.3 Blokace karty z našeho podnětu.** Jsme oprávněni zablokovat Kreditní kartu z důvodu bezpečnosti karty (zejména při podezření na neautorizované nebo podvodné použití karty, PIN kódu, 3D Secure kódu nebo jiného platebního prostředku) nebo významného zvýšení rizika, že nebudete s to 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 alespoň tří 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).
- 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 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 této rámcové smlouvy; dojde-li k zablokování karty dle článku 16.3 této rámcové smlouvy, nelze ji odblokovat.
- 11.6 Zablokování karty pro nesprávně zadaný 3D Secure kód.** Je-li při platbě Kreditní kartou prostřednictvím internetu provedené zabezpečeným způsobem 3D Secure třikrát zadán nesprávný 3D Secure kód, bude karta z bezpečnostních důvodů pro její další použití prostřednictvím 3D Secure kódu automaticky dočasně zablokována do následujícího dne, kdy bude opět automaticky odblokována.
- 11.7 Zablokování karty pro nesprávné zadání PIN kódu.** Pokud je při použití Kreditní karty zadán PIN kód třikrát nesprávně, bude 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.

## 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 závažným způsobem porušíme svoje 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.
- 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 kartu bez zbytečného odkladu vrátit, nebo ji znehodnotit přestřížením. Neučiníte-li tak, jedná se o podstatné porušení Smlouvy a nesete plnou odpovědnost za její případné zneužití a máte povinnost nahradit nám veškerou takto vzniklou škodu nebo zaúčtované transakce bez zbytečného odkladu.

## 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. Příkladem nesprávně provedené platební transakce je situace, kdy byla z Účtu odepsána vyšší částka, než měla být odepsána podle platebního příkazu.
- 13.2 Neautorizovaná platební transakce.** Jestliže byla provedena neautorizovaná platební transakce z vašeho Účtu, jsme povinni neprodleně 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. To neplatí, pokud ztrátu z neautorizované platební transakce nesete vy jako plátce. Pokud vrátíme Účet do původního stavu nebo vám vrátíme částku transakce a později shledáme reklamaci neoprávněnou, můžeme odepsat z Účtu částku reklamované platební transakce a případně s touto částkou souvisejících připsaných úroků, 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 v případě, že nebyla z vaší strany zajištěna ochrana personalizovaných bezpečnostních prvků dle článku 4 Rámcové smlouvy do celkové výše odpovídající částce 150 EUR (přepočteno 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 nahlásit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku. S výjimkou případů, kdy došlo z vaší strany k podvodnému jednání, nenesete škodu z neautorizovaných platebních transakcí, pokud škoda vznikla poté, co nám byla oznámena ztráta, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku nebo jsme nezajistili možnost nám kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované 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. Reklamacce

**14.1 Podání reklamacce.** Reklamovat můžete neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci.

**14.2 Forma reklamacce a lhůta k jejímu podání.** Reklamovat lze transakci písemně na naší adrese bez zbytečného odkladu po doručení Výpisu. Pokud neuplatníte reklamacce do jednoho měsíce od doručení Výpisu, ve kterém byla reklamovaná transakce uvedena, aniž by vám v tom bránily důvody hodné zvláštního zřetele, platí, že reklamacce nebyla uplatněna bez zbytečného odkladu po takovém zjištění. Uplatníte-li však reklamacce později než třináct měsíců ode dne doručení výpisu obsahujícího reklamovanou transakci, můžeme v případném sporu namítnout pozdní uplatnění vašeho práva, v důsledku čehož vám soud právo plynoucí z reklamované transakce nepřizná.

Lhůta k podání reklamacce 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 dle § 86, 87, 90 a 91 zákona o platebním styku.

**14.3 Náš postup a povinnosti při reklamaci.** V rámci svých možností provedeme šetření týkající se reklamacce a o jejím výsledku vás budeme informovat bez zbytečného odkladu.

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.

**14.4 Podmínky karetních společností.** Reklamační řízení týkající se platebních transakcí učiněných prostřednictvím Kreditní karty, včetně všech souvisejících poplatků a lhůt pro vyřízení reklamacce, se řídí zejména předpisy Karetních společností o reklamaci.

**14.5 Ostatní práva.** Výsledkem reklamacce není dotčeno vaše právo požadovat náhradu škody nebo vrácení bezdůvodného obohacení; čeho lze dosáhnout podáním reklamacce, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.

**14.6 Jiné reklamacce.** 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 namítnat neočekávanou změnu Kurzu, 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 zadržení karty či jiných nástrojů a údajů

- 16.1 Oznamovací povinnost.** V případě ztráty, odcizení nebo zneužití Kreditní karty, nebo hrozí-li její neoprávněné použití, nás musíte bez zbytečného odkladu po tomto zjištění informovat o této skutečnosti, a to prostřednictvím Autorizačního centra a Zákaznického servisu. Hlášení ztráty, odcizení, zneužití karty nebo neoprávněné použití může učinit i třetí osoba. Při oznámení je oznamující osoba povinna podat informaci o všech okolnostech ztráty nebo odcizení karty a nezná-li číslo karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné vás i kartu identifikovat. Telefonické hlášení nám musí být vždy písemně potvrzeno ve lhůtě deseti Obchodních dnů od tohoto oznámení.
- 16.2 Telefonní linka.** Při telefonickém ohlášení Autorizačnímu centru bude oznamujícímu poskytnut jedinečný kód, pod kterým je toto ohlášení evidováno a který je třeba uvést při písemném potvrzení ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití karty dle článku 16.1 Rámcové smlouvy. Při telefonickém ohlášení Zákaznickému centru, se jedinečný kód nebo jiný identifikátor ohlášení neposkytuje. V písemném potvrzení je pak třeba uvést jiné skutečnosti, např. údaje o majiteli nebo Držiteli karty, na základě kterých je možné kartu a případ identifikovat. Telefonní linky Zákaznického servisu a Autorizačního centra jsou provozovány prostřednictvím veřejných telefonních linek, které nejsou chráněny proti zneužití přepravovaných 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 odst. 1 Rámcové smlouvy.
- 16.3 Zablokování karty.** Každá ztracená nebo odcizená Kreditní karta bude trvale zablokována. Zneužitá karta nebo neoprávněně použitá karta pak bude zablokována zejména v případě, jestliže je ohroženo její řádné užívání. Takto zablokovanou 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 platebních prostředků.** V případě, že dojde samostatně ke ztrátě, odcizení nebo zneužití, nebo hrozí-li neoprávněné použití PIN kódu, mobilního telefonu pro zasílání 3D Secure kódu, hesel vážících se ke Kreditní kartě nebo jiného platebního prostředku, máte ve vztahu i k těmto nástrojům a 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.

## 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, 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.
- 17.2 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. Byl-li při neoprávněném použití karty použit správný PIN kód či jednorázový kód pro 3D Secure transakce, odpovídáte za všechny provedené transakce v plné výši po celou dobu, kdy byla karta zneužívána, až do oznámení ztráty, odcizení nebo podezření na neoprávněné použití 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 a PIN kódem. Taková karta bude označena jménem Držitele a Držitel by ji měl podepsat na podpisovém proužku na zadní straně karty.
- 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. Právo 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 udělovaných souhlasů dle článků 2.8, 16.2 a 19.4 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 nebo jeho zasláním prostřednictvím e-mailu.
- 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 smlouvou nevypovíte, platí, že jsme my vypověděli Rámcovou smlouvu v den, kdy jsme vám poskytli informace 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 změnit dohodu o výši úrokových sazeb a směnných kurzů, pokud bude změna založena na změně referenčních sazeb nebo Kurzu. Změny úrokových sazeb nebo Kurzu používaných při platebních transakcích se provádějí a počítají neutrálním způsobem. Pokud není provedena změna úrokových sazeb nebo směnných kurzů pro vás příznivější, oznámíme vám změnu písemně.
- 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 Doplnkové 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. Souhlasíte, abychom poskytovali vaše identifikační data, včetně případných osobních údajů, v rozsahu uvedeném ve Smlouvě o úvěrovém rámci poskytovateli doplňkové služby.
- 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, kterou se budeme zabývat a sdělíme vám výsledek našeho šetření. Dále se můžete obrátit na finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), Legerova 1581/69, 110 00, Praha 1), který je mimo jiné oprávněn rozhodovat spory mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb. Na vaši žádost vás budeme informovat o konkrétním orgánu příslušném pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele.
- 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, platného v den zpracování příslušné transakce společností Global Payments Europe, s.r.o. V případě transakce z mezinárodního zúčtování Karetních společností se použije Kurz na částku, která byla přepočtena podle pravidel příslušné Karetní společnosti z původní měny transakce na EUR. V případě, že je k uskutečněné transakci provedena operace kreditní, neneseme odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek, vzniklý v důsledku časového odstupe mezi zpracováním debetní a kreditní operace. Ve Výpisu vás budeme informovat mimo jiné o výši uskutečněného čerpání včetně vyjádření čerpání v české měně.
- 19.9 Garanční fond.** Nejsme 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.** Pokud není uveden zvláštní druh komunikace pro příslušné právní jednání, můžeme spolu komunikovat písemně poštou, telefonicky, pomocí 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.
- 19.13 Právo na informace během trvání rámcové smlouvy.** Během trvání Rámcové smlouvy vám poskytneme na vaši žádosti obsah rámcové smlouvy a další informace uvedené v § 81 až 85 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 12814 C

### Kontaktní údaje

Adresa pro doručování: ČEZ FINANČNÍ SLUŽBY, P.O. BOX 66, 370 21 České Budějovice

Zákaznický servis: 389 010 400

e-mail:financnislužby@cez.cz

BIC/SWIFT kód: KOMBZPPXXX (KOMBZPP)

## 21. Vymezení pojmů a výkladová pravidla

„**3D Secure**“ je způsob zabezpečení karty, který chrání Držitele před provedením neautorizované transakce při platbě přes internet u obchodníka podporujícího službu 3D Secure.

„**3D Secure kód**“ je jednorázový kód, který obdržíte pro provedení platby u internetového obchodníka.

„**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 našim 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](http://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](http://www.essox.cz).

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

„**Kurz**“ je kurz stanovený v kurzovním lístku Komerční banky, a.s.

„**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](http://www.essox.cz).

„**Zákon o platebním styku**“ je zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

Pokud z kontextu neplatí 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. Neplatí-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.