

PODMÍNKY RÁMCOVÉ SMLOUVY O PATEBNÍCH SLUŽBÁCH SPOLEČNOSTI ESSEX S.R.O. Č. PKK- SPOL ZE DNE 1. 9. 2015

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ, ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI

1. ESSEX s.r.o., se sídlem Senovážné nám. 231/7, 370 21 České Budějovice, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, spis. značka 12814 C, IČ 26764652 („**společnost**“) vydává úvěrové karty („**karta**“) mezinárodní společnosti MasterCard International („**karetní společnost**“) v souladu s obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky a Obchodními podmínkami úvěrových smluv společnosti, umožňujících vydání kreditní karty klientovi resp. poskytování platební služby/platebních služeb (uvedené obchodní podmínky dále jen „**Obchodní podmínky společnosti**“). Karta je elektronickým platebním prostředkem umožňujícím bezhotovostní platby a výběry hotovosti. Bezkontaktní karta je karta podporující bezkontaktní technologii.

2. Tyto podmínky rámcové smlouvy o platebních službách („**Podmínky**“) společnosti upravují vzájemná práva a povinnosti společnosti, klientů a držitelů (jak jsou tyto pojmy definovány v Obchodních podmínkách společnosti) při poskytování platebních služeb (vydávání a užívání karet atd.). Ke dni účinnosti Podmínek je společnost platební institucí, na základě povolení České národní banky, vydaného v souladu a dle zákona o platebním styku v platném znění („**Zákon**“).

3. Podmínky rámcové smlouvy o platebních službách („**Rámcová smlouva**“) tvoří nedílnou součást úvěrových smluv společnosti umožňujících vydání kreditní karty klientovi (kterákoliv z těchto smluv dále jen „**Úvěrová smlouva**“) a klient je obdrží v písemné formě nejpozději při uzavření Úvěrové smlouvy. Rámcovou smlouvou se společnost zavazuje provádět pro klienta platební transakce ve smlouvě jednotlivě neurčené. Rámcová smlouva se sjednává na dobu neurčitou.

4. Veškeré úplaty a poplatky, které je klient povinen platit v souvislosti s poskytováním platebních služeb, vč. stanovení výše úroků a měsíčních splátek jsou uvedeny v Sazebníku poplatků společnosti („**Sazebník**“), který je nedílnou součástí Úvěrové smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že společnost je oprávněna jednostranně a bez předchozího oznámení změnit dohodu stran o úrokových sazbách a směnných kurzech v případech, kdy je změna založena na změně referenčních sazeb nebo směnných kurzů. Oznámení bude učiněno zpravidla poštou.

5. Karta je vlastnictvím společnosti. Klienti a držitelé nabývají právo kartu používat v souladu s Úvěrovou smlouvou a Obchodními podmínkami společnosti a jsou povinni dodržovat tyto Podmínky. Klient nese plnou odpovědnost za porušení těchto Podmínek i ostatními držiteli, kterým byla k úvěrovému rámci tohoto klienta vydána další karta.

6. Karta je platná do posledního dne kalendářního měsíce uvedeného na kartě. Po uplynutí doby platnosti karty bude držitel, který neporušil Úvěrovou smlouvu (včetně všech jejích nedílných součástí), či u něj nedošlo k naplnění dalších skutečností automaticky vydána nová karta. Pokud držitel nebude mít zájem na automatickém vydání nové karty, je povinen tuto skutečnost oznámit společnosti, a to nejméně 2 měsíce před uplynutím doby platnosti původní karty. Karta také nemusí být znovu automaticky vydána, jestliže se společnost na základě vlastního uvážení rozhodne kartu nevydat.

7. V souvislosti s poskytováním platebních služeb poskytne společnost klientovi v průběhu smluvního vztahu na jeho žádost zdarma informace o společnosti, poskytované platební službě, o způsobu komunikace se společností, o Rámcové smlouvě, o povinnostech a odpovědnosti společnosti a klienta, v rozsahu stanoveném Zákonem. U platebních transakcí (i) mimo Evropský hospodářský prostor („**EHP**“) anebo (ii) v měně, která není měnou členského státu EHP společnost, však není povinna poskytnout klientovi informace o maximální lhůtě pro provedení a údaj o úplatě za provedení platební služby před jejím poskytnutím ani před uzavřením Rámcové smlouvy.

8. Platební transakce je autorizována, jestliže k ní dal klient souhlas, nestanoví-li právní předpis jinak. Klient dává souhlas s platební transakcí zejm. podpisem na platebním příkazu nebo způsobem dle těchto Podmínek.

9. Společnost odpovídá klientovi za řádné a včasné plnění svých závazků z Úvěrové smlouvy/Rámcové smlouvy. Závazek společnosti je splněn včas, jestliže je splněn ve lhůtách stanovených právními předpisy, Úvěrovou smlouvou nebo těmito Podmínkami, jinak ve lhůtách přiměřených povaze daného závazku, obchodním zvyklostem a postupům společnosti. Společnost odpovídá klientovi za škodu mu způsobenou porušením svých závazků z Úvěrové smlouvy/Rámcové smlouvy.

10. Společnost neodpovídá klientovi za škodu v případě, že porušení daného závazku bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považují zejména vyšší moc, včetně přírodních událostí, terorismus, války, občanské nepokoje, stávky, výluky, opatření institucí užívaných společností v platebním styku, českých i zahraničních státních orgánů, soudů a jiné překážky, které nastaly nezávisle na vůli společnosti, a které společnost v době vzniku závazku nemohla rozumně předvídat.

11. Společnost neodpovídá za škodu způsobenou protiprávním jednáním klienta nebo třetí osoby, včetně zneužití identifikačních dokladů klienta, padělání podpisu klienta apod., ledaže by škodu společnost způsobila porušením povinnosti jednat s odbornou péčí. Společnost neodpovídá za škodu, pokud porušení jejího závazku bylo způsobeno jednáním klienta nebo nedostatkem součinnosti ze strany klienta.

12. Společnost dále neodpovídá za škodu způsobenou tím, že postupovala v souladu s příkazy a žádostmi klienta, ani za škodu, kterou klient utrpěl v důsledku svých vlastních obchodních či jiných rozhodnutí. Společnost dále neodpovídá za škodu, která byla způsobena tím, že jednala v souladu s Úvěrovou smlouvou/Rámcovou smlouvou nebo tím, že klient porušil Úvěrovou smlouvou/Rámcovou smlouvou.

II. POPIS KARTY A BEZPEČNOSTNÍ ZÁSADY

1. Karta je na přední straně opatřena číslem karty, jménem držitele, datem konce její platnosti a dalšími ochrannými prvky předepsanými karetní společností, popř. čipem. Na zadní straně je karta opatřena magnetickým proučkem a podpisovým proučkem. Společnost je oprávněna kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s klientem provést změnu způsobu uvedení dat na platební kartě v souladu s požadavky standardů karetní společnosti a s podmínkami daného karetního produktu.

2. Držitel je povinen dodržovat veškeré zásady k zajištění bezpečnosti karty, které umožňují její používání a zabraňují zneužití karty.
3. Držitel je povinen uchovávat kartu na bezpečném místě, odděleně od svých osobních dokladů a zabránit jejímu zneužití neoprávněnými osobami. Držitel je povinen chránit kartu před mechanickým poškozením, nadměrnou teplotou, magnetickým polem a jakýmkoli dalšími negativními vlivy, které by mohly způsobit její poškození.
4. Jakékoli pozměňování, úpravy či změny karty, a to jak jejího povrchu, tak magnetického proužku, jsou zakázány.

III. PIN, KÓD 3D SECURE, JEDINEČNÝ IDENTIFIKÁTOR K PROVEDENÍ PLATEBNÍHO PŘÍKAZU

1. Každé kartě je přidělen číselný kód PIN (osobní identifikační číslo) sloužící k prokázání oprávnění pro provádění transakcí prostřednictvím karty.
2. Karta je nepřenositelná. Držitel neumožní disponovat kartou třetím osobám, včetně osob blízkých. Držitel je povinen provádět operace kartou samostatně, bez asistence třetích osob. Držitel nesmí jakýmkoli způsobem poznamenávat PIN na kartu, uchovávat jej společně s kartou na jednom místě, nebo jej sdělovat jiným osobám. Za případnou škodu vzniklou v důsledku porušení této povinnosti společnost neodpovídá. Veškeré transakce prostřednictvím karty, při kterých je zadáván PIN, je klient povinen provádět samostatně bez asistence třetích osob.
3. Společnost sděluje PIN ke kartě pouze jejímu držiteli. V případě, že držitel PIN zapomněl, musí tuto skutečnost bez odkladu oznámit společnosti. Držiteli bude následně PIN ze strany společnosti písemně oznámen, a to za poplatek dle Sazebníku.
4. Je-li při použití karty zadán nesprávný PIN třikrát, bude použití karty z bezpečnostních důvodů pro její další použití prostřednictvím PINu automaticky dočasně zablokováno, a kartu bude možno znovu prostřednictvím PINu použít až po uplynutí určité doby a za podmínky zadání správného PINu.
5. Při platbě kartou na internetu zabezpečené technologií 3D Secure potvrzuje držitel platbu jednorázovým kódem 3D Secure, který mu společnost odešle na jeho mobilní číslo, vedené v systémech společnosti pro tyto účely na základě informace držitele. Společnost neodpovídá za ochranu obsahu odeslaných kódů 3D Secure v SMS zprávě v případě neoprávněného přístupu třetí osoby v průběhu jejich přenosu nebo po jejich doručení.
6. V případech platebních transakcí, o jejichž provedení žádá klient prostřednictvím platebního příkazu bez použití karty, je klient povinen uvádět jako jedinečný identifikátor číslo Úvěrové smlouvy (**„jedinečný identifikátor“** nebo **„variabilní symbol“**). Jedinečný identifikátor je klientovi sdělován společností v dokumentu, na kterém byla připojena karta.

IV. PŘEVZETÍ KARTY, PINU

1. Karta i PIN jsou držiteli doručovány zvlášť, a to formou doporučeného dopisu. Společnost však může držiteli doručit kartu formou obyčejného dopisu, přičemž PIN je následně doručen klientovi proti identifikaci/ověření totožnosti zejména prostřednictvím kurýra, nebo doporučenou poštou do vlastních rukou, a to v každém případě dle rozhodnutí společnosti automaticky nebo na žádost klienta (za žádost klienta o doručení PINu se považuje mj. i žádost o aktivaci karty).
Držitel je povinen zkontrolovat při přebírání zásilky s kartou nebo PINem, zda obálka nejeví známky porušení a v případě že ano, je držitel povinen vyžádat si od instituce, která mu zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené zásilky. Držitel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit tuto skutečnost společnosti a předložit společnosti potvrzení o doručení poškozené zásilky. V takovém případě společnost vydá držiteli zdarma novou kartu s novým PINem.
2. V případě, že držitel neobdrží zásilku s PINem do 15 dnů od obdržení karty/20 dnů ode dne odeslání Návrhu na uzavření Úvěrové smlouvy nebo v případě, že mu zásilka měla být doručena na základě žádosti, do 15 dnů po obdržení takové žádosti společností anebo nebyl ani vyzván k jejímu vyzvednutí způsobem a za podmínek určených společností, a současně mu společnost neoznámí, že jeho karta nebyla aktivována a nebyl přidělen úvěrový rámec, je držitel povinen tuto skutečnost oznámit společnosti.
3. Ihned po převzetí karty je držitel povinen se viditelně podepsat na podpisový proužek na zadní straně karty, a to propisovací tužkou.
4. Obdrží-li držitel kartu před okamžikem, než bude přijetí návrhu na uzavření Úvěrové smlouvy klientem doručeno společnosti, společnost může rozhodnout do 30 pracovních dnů po obdržení tohoto přijetí, o provedení aktivace karty, čímž dojde k potvrzení, že uzavřená smlouva nabývá účinnosti.

V. POUŽÍVÁNÍ KARTY, POPIS PLATEBNÍ SLUŽBY, LHŮTA PRO PROVEDENÍ PLATEBNÍ SLUŽBY, PLATEBNÍ PŘÍKAZ

1. Společnost nezkoumá oprávněnost transakcí provedených kartou. Klient odpovídá za to, že karta nebude použita v rozporu s právními předpisy v místě použití karty. Klient je odpovědný za všechny operace provedené kartami vydanými k jeho úvěrovému rámci a je povinen uhradit případné škody způsobené společností nesprávným nebo neoprávněným použitím těchto karet. Předmětem Rámcové smlouvy je poskytování zejm. těchto platebních služeb:

- bezhotovostní platby prostřednictvím karty na místech/zařízeních, kde je karta akceptovaná (úhrady v obchodech, na internetu apod.) formou čerpání úvěru z přiděleného úvěrového rámce („bezhotovostní platby“);
- výběr hotovosti prostřednictvím karty na místech/zařízeních, kde je karta akceptovaná (výběr z bankomatu apod.) formou čerpání úvěru z přiděleného úvěrového rámce („výběr z bankomatu“);

O povolení dalších způsobů čerpání z přiděleného úvěrového rámce (formou bankovního převodu z účtu společnosti k účtu klienta, uvedeného k tomuto účelu v jeho žádosti apod.) rozhoduje výhradně společnost; společnost je v těchto případech oprávněna tento jiný způsob čerpání nepovolit/neprovést, limitovat (co do částky i četnosti čerpání) nebo vůbec neumožnit. Za účet společnosti nebo za účet klienta (vč. účtu, který klient uvede k účelu platební transakce v žádosti apod.) se považuje pro účely těchto Podmínek účet, vedený pro společnost nebo pro klienta příslušnou bankou, není-li výslovně uvedeno jinak.

Maximální lhůta pro provedení platební služby se řídí těmito Podmínkami a/nebo Zákonem, není-li v Podmínkách uvedeno/sjednáno jinak. Maximální lhůta pro provedení platební služby nesmí překročit Podmínkami sjednaný a/nebo Zákonem stanovený limit pro její provedení.

Smluvní strany se tímto dohodly, že lhůta pro připsání peněžních prostředků na účet poskytovatele příjemce se sjednává takto:

a) v případě platební transakce na území ČR v české měně, pokud taková transakce zahrnuje směnu měn jinou než mezi měnou euro a českou měnou, je lhůta o jeden pracovní den delší než-li lhůta dle §109 odst. 1 Zákona

b) v případě jiných platebních transakcí než které jsou uvedeny v § 109 odst. 3 zákona (s výjimkou platebních transakcí na území ČR v české měně), je lhůta 4 pracovní dny

Lhůty uvedené výše počínají běžet dnem následujícím po dni, kdy nastal okamžik přijetí platebního příkazu.

Lhůta pro připsání peněžních prostředků vložených na účet klienta v měně, ve které je účet veden, se sjednává v souladu se Zákonem v délce „neprodleně po okamžiku přijetí peněžních prostředků společností“.

Pokud klient požádá společnost, společnost mu před provedením platební transakce předá informace o maximální zákonné lhůtě pro provedení dané transakce a úplatě, kterou je společnosti povinen zaplatit za její provedení. Toto ustanovení se nepoužije v případě transakcí (i) mimo EHP a, nebo (ii) v měně, která není měnou členského státu EHP.

2. Karta může být používána pouze oprávněným způsobem, tj. pouze v době její platnosti a v souladu s Úvěrovou smlouvou (včetně všech jejích nedílných součástí) platnou a účinnou v okamžiku použití karty a těmito Podmínkami. Karta nesmí být po uplynutí doby její platnosti dále používána a držitel je povinen ji vrátit společnosti nebo znehodnotit. V případě nesplnění této povinnosti je klient odpovědný za případné škody způsobené neplatnou kartou. Společnost je oprávněna odmítnout souhlas k uskutečnění některých druhů operací prováděných s použitím karty či určitých typů transakcí (písemné poštovní či telefonické objednávky při použití identifikačních údajů obsažených na kartě při tzv. autorizaci apod.).

3. Místa, kde lze kartu použít, jsou označena logem MasterCard. Kartu lze používat na území ČR i v zahraničí.

4. Při použití karty v bankomatu je vždy vyžadováno zadání PINu. Za výběry z bankomatu účtuje společnost poplatky dle Sazebníku.

5. Při bezhotovostním placení kartou prostřednictvím POS terminálu může být požadován PIN, podpis účtenky, příp. i dokladu, který specifikuje splátkový režim vybraný držitelem, přičemž podpisy držitele se musí shodovat s jeho podpisem na podpisovém proužku karty. Držitel je povinen se při platbě kartou identifikovat osobním dokladem, pokud si to obsluha POS terminálu vyžádá.

6. U transakcí provedených s využitím bezkontaktní technologie, u kterých není nutné vkládat kartu do platebního terminálu, uskutečněných v rámci týdenních limitů a parametrů stanovených společností nebo karetní společností, je souhlas s platební transakcí/autorizací provedena na základě komunikace mezi platebním terminálem a kartou, a to přiložením karty k tomuto zařízení případně zadáním PIN, pokud to příslušná karta a platební terminál vyžadují. V těchto případech znamená přiložení karty k platebnímu terminálu souhlas klienta s čerpáním úvěru a výši čerpané částky.

7. V případech, kde je čerpání peněžních prostředků z úvěrového rámce prostřednictvím karty vázáno na použití PINu, znamená použití PINu souhlas klienta s čerpáním úvěru a výši čerpané částky; použití PINu dále znamená mj. souhlas/autorizaci s platební transakcí, k jejímuž provedení je PIN zadáván, dojde-li následně ke splnění všech podmínek dle čl. V. odst. 12 těchto Podmínek.

8. PIN se nepožaduje při provádění úhrady s použitím karty při uzavírání obchodů prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (internet, telefon, e-mail, fax atp.). U karty je z bezpečnostních důvodů standardně nastaveno zablokování transakcí na internetu. Klient má možnost o aktivaci takové služby požádat písemně nebo telefonicky prostřednictvím zákaznického servisu společnosti (v jeho provozních hodinách); stejným způsobem je klient oprávněn požádat o blokadu uvedené služby. Společnost si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení aktivaci takové služby odmítnout či takovou službu kdykoliv ukončit. Karta je po aktivaci internetových transakcí automaticky chráněna bezpečnostní technologií 3D Secure na straně vydavatele karty.

9. U plateb kartou na internetu je pro provedení transakce nutné zadat požadované údaje o kartě. V některých případech bude nutné pro řádné provedení transakce zadat do nového dialogového okna jednorázový kód 3D Secure, který bude držitel doručen ve formě SMS na číslo mobilního telefonu, které má společnost pro tyto účely k dispozici.

V těchto případech znamená zadání kódu 3D Secure souhlas klienta s čerpáním úvěru a výši čerpané částky. Použití kódu 3D Secure dále znamená mj. souhlas/autorizaci s platební transakcí, k jejímuž provedení je kód 3D Secure zadáván, dojde-li následně ke splnění všech podmínek dle čl. V. odst. 12 těchto Podmínek.

10. Klient je oprávněn provádět kartou transakce do výše týdenního limitu, přičemž společnost je oprávněna výši tohoto limitu kdykoliv změnit. V případě změny informuje společnost klienta v dostatečném předstihu před provedením změny, a to zpravidla poštou nebo telefonicky. Ke dni uzavření Úvěrové smlouvy/Rámcové smlouvy je týdenní limit sjednán:

- ve výši 10.000 Kč pro výběry z bankomatu
- ve výši 50.000 Kč pro bezhotovostní platby
- týden se počítá jako období od pátku do čtvrtka

O výši týdenního limitu se může klient informovat na zákaznickém centru společnosti. Klient je oprávněn k čerpání prostředků kartou vždy pouze do výše disponibilního úvěru poskytnutému klientovi na základě Úvěrové smlouvy.

11. Za přijetí platebního příkazu společností se považuje okamžik, kdy společnost obdrží platební příkaz od klienta příp. třetí osoby (banka apod.). Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na počínaje 12:00 hodin a následující příslušného pracovního dne, považují se takové platební příkazy za přijaté následující pracovní den. V ostatním se řídí přijetí platebního příkazu zejm. §104 a souvisejícími Zákona.

12. Udělení/předání souhlasu s provedením platební transakce se řídí následujícími pravidly:

a) Klient nesmí odvolat platební příkaz po okamžiku jeho přijetí společností příp. třetí osobou, která pro něj vykonává činnosti související s poskytováním platebních služeb;

b) K předání souhlasu s provedením platební transakce klientem společností dochází zejm. následujícím způsobem:

(i) v případě výběru z bankomatu okamžikem úspěšného provedení operace prostřednictvím příslušného zařízení a odesláním požadavku k provedení transakce společností

(ii) v případě bezhotovostní platby okamžikem úspěšného provedení operace prostřednictvím příslušného zařízení a odesláním požadavku k provedení transakce společností

(iii) v případě úhrady částky v hotovosti do pokladny společnosti okamžikem přijetí dokladu o vložení/úhradě částky klientem (příp.

osobou k tomu pověřenou klientem apod.)

(iv) v případě žádosti o čerpání z úvěrového rámce formou bankovního převodu z účtu společnosti k účtu klienta resp. k účtu uvedenému v žádosti klienta o provedení transakce okamžikem doručení žádosti klienta společnosti.

V ostatním se řídí předání a odvolání souhlasu klienta s provedením transakce § 106 a souvisejícími Zákona.

13. Odmítne-li společnost provedení příkazu k provedení transakce, informuje společnost klienta o této skutečnosti. Společnost informuje klienta v případech, kdy klient nedostal informaci ihned při provádění transakce (informace prostřednictvím bankomatu, osoby provozující příslušné zařízení k provádění bezhotovostních plateb apod.) zpravidla poštou nebo telefonicky. Zaslání/sdělení takové informace může být zpoplatněno poplatkem dle Sazebníku. Je-li to možné, oznámí společnost klientovi též důvody odmítnutí a postup pro nápravu chyb, které byly důvodem odmítnutí.

14. Pokud má klient sjednání se společností službu informování o provedené transakci kartou formou SMS nebo e-mailové zprávy, je uváděná částka v těchto typech oznámení výsledkem procesu ověřování odpovídajícího zůstatku disponibilní výše přiděleného úvěrové rámce a nemá žádnou vazbu na následnou výši zaúčtování transakce. Je tedy výhradně informativního charakteru. Uvedená částka informuje klienta o výši provedené blokace prostředků aktuální disponibilní výše přiděleného úvěrové rámce z titulu právě provedené transakce. Samotné zúčtování transakce se řídí těmito Podmínkami a Zákonem.

VI. VÝPISY A REKLAMACE

1. O provedených transakcích je klient informován výpisem z účtu, který společnost zasílá klientovi jednou měsíčně jako podklad k úhradě provedených operací („výpis“). Výpis je zasílán klientovi před sjednaným dnem splatnosti měsíčních splátek. Výpis obsahuje mj. informace dle § 90 Zákona. Za standardní způsob zasílání informací o platební transakci držiteli se pro účely těchto Podmínek považuje zasílání výpisu v elektronické podobě na e-mailovou adresu držitele, sdělenou k tomuto účelu společnosti („elektronický výpis“); elektronický výpis je držiteli zasílán zdarma. Dalším možným způsobem zasílání výpisu je zasílání v tištěné podobě na adresu držitele („poštovní výpis“); poštovní výpis je držiteli zasílán za poplatek dle Sazebníku. Výjimkou z popsaného postupu je skutečnost, že společnost klientovi neumožní zvolit si elektronický výpis; v takovém případě platí, že dokud společnost klientovi neumožní zvolit si pro zasílání výpisu elektronický výpis, je klientovi zasílán poštovní výpis zdarma. O umožnění volby druhu výpisu a zpoplatnění poštovního výpisu bude klient informován formou SMS zprávy, nebo zveřejněním oznámení o možnosti volby druhu výpisu na www.essox.cz apod. Pokud klient možnosti zvolit si mezi elektronickým a poštovním výpisem nevyužije, příp. nesdělí společnosti údaje nezbytné pro zasílání elektronického výpisu, má se za to, že klient požaduje zasílat poštovní výpis. Na písemnou žádost klienta a za poplatek dle Sazebníku může být klientovi zaslán mimořádný výpis z účtu. Klient je vždy povinen bezodkladně zkontrolovat každý obdržžený výpis, zejm. zdali jsou všechny zohledněné transakce autorizované klientem a správně provedené.

V případě, že nebude možné elektronický výpis klientovi doručit za období dvou po sobě jdoucích kalendářních měsíců, je společnost oprávněna způsob zasílání výpisu jednostranně změnit na zasílání poštovního výpisu za poplatek dle Sazebníku, a to počínaje výpisem zasílaným za nejbližší období; o této jednostranné změně bude držitel společností neprodleně informován prostřednictvím písemného oznámení, případně telefonicky nebo formou SMS zprávy.

Určit nebo změnit si způsob zasílání výpisů může držitel písemně, telefonicky nebo prostřednictvím webového formuláře společnosti umístěného na www.essox.cz, a to kdykoliv za trvání Rámcové smlouvy.

2. Pokud výpis z účtu obsahuje transakci, se kterou klient nesouhlasí, je oprávněn podat reklamaci, a to písemně doporučeným dopisem na adresu sídla společnosti ve lhůtě 1 měsíce od data doručení výpisu obsahujícího reklamovanou transakci. Pozdější nahlášení bude/může být považováno, že klient nereklamoval bez zbytečného odkladu, pokud tak klient včas neučinil, aniž by mu v tom bránily důvody hodné zvláštního zřetele. Součástí reklamacie musí být kopie výpisu z účtu s vyznačenou reklamovanou transakcí, vyjádření klienta, popř. držitele další karty k účtu klienta, o nesouhlasu s transakcí ve formě čestného prohlášení a další související doklady (např. kopie účtenek, doklad specifikující splátkový režim vybraný držitelem apod.). Klient doplní na výzvu společnosti informace nebo dokumenty potřebné k posouzení reklamacie, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů od doručení výzvy. Prodlení klienta s předáním takových dokumentů může mít za následek zastavení reklamačního řízení v důsledku nedodržení reklamačních lhůt stanovených karetní společností. Společnost provede v rámci svých možností šetření týkající se reklamacie a o výsledku reklamacie bude klient bez odkladu informován.

3. Společnost neodpovídá za neposkytnutí služeb, příp. za jakékoli škody způsobené držiteli karty přímo nebo nepřímo okolnostmi, které stojí mimo kontrolu společnosti, autorizačního centra, tj. společnosti Global Payments Europe, s.r.o., IČ: 27088936, se sídlem Praha 10, Strašnice, V Olšínách 80/626 („Autorizační centrum“), karetní společnosti nebo kteréhokoliv z jejich partnerů a třetích osob, které pro společnost vykonávají činnosti související s poskytováním platebních služeb (zejm. banky), (jedná se zejména o zásahy vyšší moci, jako jsou přerušení dodávky energie, porucha strojů a zařízení systémů zpracování dat či přenosových linek, stávka apod.). Společnost neodpovídá za neprovedení operace z důvodu použití zařízení, které nebylo schváleno pro používání karet a rovněž za škody vzniklé držiteli v důsledku neakceptace karty k provedení operace ze strany prodejce či bankomatu. Společnost neodpovídá za ochranu obsahu odeslaných e-mailů s elektronickými výpisy v případě neoprávněného přístupu třetí osoby v průběhu jejich přenosu nebo po jejich doručení. Způsob přenášení informací o disponibilním zůstatku mezi informačním systémem společnosti a autorizačním systémem platebních karet v některých případech z technických důvodů nemusí umožnit včasné promítnutí aktuálních změn. Společnost je oprávněna kdykoliv změnit, pozastavit, poskytnout s prodlevou nebo zrušit některou nebo všechny služby poskytované ve spojení s kartou, zejména budou-li příčinou okolnosti technické či technologické povahy.

4. V případě uznání reklamacie společnost poskytne klientovi částku potřebnou k navrácení do původního stavu, nebo částku neprovedené nebo chybně provedené operace včetně úroků z ní. Tímto není dotčeno právo klienta na náhradu případné škody.

5. V případě, že dojde mezi společností a klientem k jakémukoli sporu vyplývajícímu z Rámcové smlouvy, má klient právo obrátit se na finančního arbitra dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, v platném znění; adresa finančního arbitra: Legerova

1581/69, Praha 1, PSČ 110 00.

6. Reklamační řízení týkající se karetních operací včetně všech souvisejících poplatků a lhůt pro vyřízení reklamace se řídí zejména předpisy karetní společnosti o reklamacích. Klient a držitel souhlasí, aby společnost poskytovala po dobu účinnosti Úvěrové smlouvy karetní společnosti informace o klientovi či držiteli v rozsahu jméno, příjmení, bydliště, údaje o kartě a provedených transakcích – místo, datum a částka transakce, za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných karetní společností, a aby je tato za uvedeným účelem zpracovávala. Tyto souhlasy jsou dobrovolné a klient i držitel je oprávněn takový souhlas kdykoliv odvolat písemně vůči společnosti.

7. Veškeré reklamace související se zúčtováním služeb poskytovaných klientovi či držiteli operátory mobilních telefonů, se uplatňují v zákaznických centrech těchto operátorů.

8. Klient odpovídá v plném rozsahu za všechny transakce, při kterých byl použit PIN nebo kód 3D Secure, s výjimkami uvedenými v těchto Podmínkách příp. Zákoně, přičemž pozdní zaúčtování není důvodem k reklamaci.

9. Nedílnou součástí výhod spojených s používáním určitých druhů karet jsou tzv. doplňkové služby. Klienti nebo dle případu držitelé karet se stávají automaticky oprávněnými osobami, kterým budou tyto služby poskytovány v souvislosti s uzavřením Úvěrové smlouvy se společností. Společnost je však oprávněna kdykoliv poskytovanou službu zrušit, změnit její obsah nebo zavést novou doplňkovou službu. Klient, případně držitel, souhlasí, aby společnost poskytovala jejich identifikační data, včetně případných osobních údajů, v rozsahu uvedeném v Úvěrové smlouvě, poskytovateli doplňkové služby. Společnost neodpovídá za neoprávněné použití identifikačních údajů, včetně osobních údajů, předaných společností poskytovateli doplňkových služeb v souladu s Úvěrovou smlouvou.

10. Jestliže platební transakce z podnětu klienta byla provedena nesprávně, společnost neprodleně postupuje jako v případě dle čl. IX. odst. 5 pokud klient oznámí společnosti, že netrvá na provedení platební transakce. Splněním této povinnosti zanikne povinnost klienta zajistit připsání částky platební transakce na účet společnosti. Toto ustanovení se nepoužije u Transakcí (i) mimo EHP a nebo (ii) v měně, která není měnou členského státu EHP.

11. Jestliže klient tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, je společnost povinna 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. Práva klienta a odpovídající povinnosti společnosti podle Zákona zaniknou, jestliže klient neoznámí neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci společnosti bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13-ti měsíců ode dne zohlednění příslušné transakce v evidenci přiděleného a čerpaného úvěrového rámce klienta. To neplatí, jestliže společnost příp. třetí osoba neposkytla nebo nezpřístupnila informace o této platební transakci v souladu se Zákonem.

12. Klient je oprávněn do 8 týdnů ode dne, kdy byly peněžní prostředky odepsány z účtu společnosti a tato transakce byla zohledněna v rámci evidence přiděleného a čerpaného úvěrového rámce klienta, požadovat vrácení částky autorizované platební transakce provedené z podnětu společnosti, resp. žádat o uvedení evidence přiděleného a čerpaného úvěrového rámce klienta do stavu, v němž by byla, kdyby k transakci (formou čerpání úvěru) nedošlo, jestliže:

a) v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka platební transakce a zároveň

b) částka platební transakce převyšuje částku, kterou klient mohl očekávat se zřetelem ke všem okolnostem; klient však nemůže namítat neočekávanou změnu směnného kurzu, pokud byl použit referenční směnný kurz dohodnutý mezi klientem a společností. Současně se smluvní strany dohodly, že se předchozí ustanovení nepoužije, jestliže:

a) souhlas s platební transakcí udělil klient přímo společnosti příp. třetí osobě, která pro něj vykonává činnosti související s poskytováním platebních služeb dle Rámcové smlouvy a zároveň

b) tam, kde to připadá v úvahu, informace o přesné částce platební transakce byla klientovi poskytnuta nebo zpřístupněna dohodnutým způsobem nejméně 4 týdny před okamžikem přijetí platebního příkazu.

Klient poskytne společnosti na její žádost informace a doklady nasvědčující tomu, že byly splněny podmínky pro vrácení částky platební transakce podle ustanovení výše, a to zejm. doklady prokazující, že je částka provedené transakce neočekávaně vysoká. Společnost do 10 pracovních dnů od obdržení žádosti klienta částku platební transakce vrátí nebo její vrácení odmítne a sdělí klientovi důvody odmítnutí spolu s informací o způsobu mimosoudního řešení sporů mezi klientem a společností a o možnosti klienta podat stížnost orgánu dohledu. Dokud klient neposkytne společnosti řádně a včas požadované informace, nezačne společnost běžet zákonná 10-ti denní lhůta pro vrácení částky transakce.

Ustanovení tohoto odstavce 12. se nepoužijí v případě transakcí (i) mimo EHP a, nebo (ii) v měně, která není měnou členského státu EHP.

13. Odpovědností společnosti za neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci není dotčena její odpovědnost za škodu nebo bezdůvodné obohacení v důsledku neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce. Náhrady takto společností poskytnuté se však na případnou náhradu škody nebo úhradu bezdůvodného obohacení započítávají v plném rozsahu.

14. Společnost neodpovídá klientovi za neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci, včetně případného nedodržení stanovených lhůt pro provedení platební transakce, jestliže jí ve splnění příslušné povinnosti zabránila okolnost, která je neobvyklá, nepředvídatelná, nezávislá na vůli společnosti, a jejíž následky nemohla společnost odvrátit.

VII. BLOKACE KARTY NA ŽÁDOST, BLOKACE KARTY SPOLEČNOSTÍ

1. Držitel je oprávněn kdykoliv písemně požádat společnost o zablokování karty, a to za poplatek dle Sazebníku. Klient je oprávněn požádat o zablokování všech karet vydaných k jeho úvěrovému rámci. Za blokaci karty na žádost klienta dle tohoto ujednání Podmínek se považují výhradně situace odlišné od případů dle čl. IX. Podmínek apod.

2. Za škody způsobené případným zneužitím karty, která byla dočasně nebo trvale zablokována, odpovídá společnost, a to počínaje druhým dnem po dni doručení žádosti o zablokování karty až do doby, než se karta stane aktivní.

3. Dočasné zablokování karty může zrušit pouze osoba, která o zablokování požádala. Karta se stane aktivní zpravidla třetí den

po obdržení této žádosti.

4. Společnost je oprávněna zablokovat kartu v případě že klient poruší Úvěrovou smlouvu/Rámcovou smlouvu, případně vyskytnou-li se okolnosti, které mohou negativně ovlivnit schopnost klienta či závazek spoludlužníka (jak je definován v Úvěrové smlouvě) plnit své peněžní závazky z Úvěrové smlouvy, a dále z bezpečnostních důvodů, zejm. při podezření na neautorizované nebo podvodné použití karty.

Společnost tak může kartu klientovi zablokovat zejm. v těchto případech:

- klient se dostane do prodlení s úhradou alespoň tří měsíčních splátek přiděleného a čerpaného úvěrového rámce
- na majetek klienta bude prohlášena insolvence
- společnosti bude nahlášena ztráta, odcizení, zneužití karty atd. Policií ČR apod.
- klient opakovaně porušuje Úvěrovou smlouvu a/nebo Rámcovou smlouvu (svěří kartu třetí osobě apod.).

5. Společnost je povinna bez odkladu informovat klienta o blokaci karty, důvodech blokace, pominutí důvodů blokace, vydání nové karty apod. poštou, telefonicky příp. jiným vhodným způsobem (e-mailem apod.). Klient může o odblokování dočasně blokování karty požádat telefonicky prostřednictvím zákaznického servisu společnosti (v jeho provozních hodinách).

6. Je-li při platbě kartou na internetu, provedené zabezpečeným způsobem 3D Secure, třikrát zadán nesprávný kód 3D Secure, bude použití karty z bezpečnostních důvodů pro její další použití prostřednictvím kódu 3D Secure automaticky dočasně zablokováno do následujícího dne, kdy bude opět automaticky odblokováno.

VIII. ZÁNIK PRÁVA POUŽÍVAT KARTU, VÝPOVĚĚD RÁMCOVÉ SMLOUVY

1. Právo používat kartu zaniká vrácením karty jejím držitelem společností nebo dnem úmrtí klienta nebo držitele. V případě úmrtí klienta jsou povinni všichni držitelé, kterým byla vydána karta k úvěrovému rámci klienta, vrátit svou kartu bezodkladně společností nebo tuto znehodnotit. V případě úmrtí držitele je klient bezodkladně povinen zajistit vrácení karty tohoto držitele společností nebo tuto znehodnotit.

2. Právo používat kartu zaniká také dnem účinnosti výpovědi nebo odstoupení od Úvěrové smlouvy/Rámcové smlouvy. Všichni držitelé jsou v takovém případě zpravidla povinni vrátit kartu společností bez zbytečného odkladu nebo tuto znehodnotit. Právo používat kartu zaniká také v případě, že držitel/klient nesplňuje podmínky pro používání karty.

3. Úvěrovou smlouvu a/nebo Rámcovou smlouvu může klient nebo společnost písemně vypovědět za těchto podmínek:

- klient ve výpovědní lhůtě 1 měsíc
- společnost ve výpovědní lhůtě 2 měsíce.

4. Dojde-li k výpovědi, odstoupení od smlouvy či jinému ukončení Úvěrové smlouvy a/nebo Rámcové smlouvy, platí v případě pochybností pravidlo, že se takový úkon vztahuje společně vždy na obě uvedené smlouvy současně a bez výjimky s tím, že žádná z uvedených smluv nemůže existovat samostatně jedna bez druhé.

IX. ZTRÁTA, ODCIZENÍ A ZNEUŽITÍ KARTY, NEAUTORIZOVANÉ TRANSAKCE, ODPOVĚDNOST ZA NEAUTORIZOVANÉ TRANSAKCE

1. Držitel/klient je povinen neprodleně telefonicky oznámit Autorizačnímu centru (24 hodin denně) a současně neprodleně zákaznickému servisu společnosti (v jeho úředních hodinách) ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití karty. Hlášení ztráty nebo odcizení je oprávněna učinit i třetí osoba. Hlásící osoba informuje společnost nebo Autorizační centrum o všech okolnostech ztráty nebo odcizení karty a nezná-li číslo karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné držitele karty i kartu identifikovat. Telefonické hlášení, a to i v případě oznámení ztráty či odcizení karty učiněného jinou osobou než držitelem, musí být držitelem karty/klientem písemně potvrzeno společností ve lhůtě 10 pracovních dnů od tohoto oznámení. Pokud klient nesplní výše uvedenou povinnost do tří dnů po ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovaném použití karty, aniž by mu v tom bránily důvody hodné zvláštního zřetele, platí, že neoznámil výše uvedenou skutečnost bez zbytečného odkladu.

2. Při telefonickém ohlášení se hlásící osobě neposkytuje v rámci téhož telefonického hovoru důkaz, že tuto skutečnost ohlásila. Výjimkou je ohlášení této skutečnosti Autorizačnímu centru, kdy bude jako důkaz ohlášení hlásící osobě poskytnut ze strany Autorizačního centra v rámci téhož telefonického hovoru jedinečný kód, pod kterým je toto ohlášení evidováno a držitel je povinen tento kód uvést při písemném potvrzení ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití karty dle čl. IX. odst. 1 Podmínek. Telefonní linky zákaznického servisu a Autorizačního centra jsou provozovány prostřednictvím veřejných telefonních linek, které nejsou chráněny proti zneužití jejich prostřednictvím přepravovaných zpráv a společnost neodpovídá za eventuelní škodu způsobenou klientovi či držiteli karty v důsledku zneužití takto předávaných zpráv. Klient, případně držitel, souhlasí, aby jejich telefonické hovory se společnostmi, respektive klientským servisem či Autorizačním centrem, byly zaznamenávány, uchovávány, monitorovány a v případě sporu použity jako důkazní prostředek. Na žádost klienta je společnost povinna poskytnout klientovi doklad, že učinil oznámení dle čl. IX. odst. 1 Podmínek.

3. Každá ztracená nebo odcizená karta bude trvale zablokována. Zneužitá karta nebo neautorizovaně použitá karta bude/může být zablokována zejm. v případě, jestliže by to ohrozilo/mohlo ohrozit další užívání karty klientem. Společnost vystaví držiteli novou kartu s novou platností.

4. Klient nese v plném rozsahu ztrátu z neautorizované platební transakce, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností podle § 101 Zákona (používal kartu v rozporu s Podmínkami, nenahlásil řádně a včas ztrátu nebo odcizení karty apod.).

Byla-li ztráta z neautorizované transakce způsobena použitím ztracené nebo odcizené karty nebo zneužitím karty v případech, kdy klient nezajistil ochranu bezpečnostních prvků, odpovídá klient za ztrátu do částky 150 EUR. Uvedené se neuplatní, pokud klient nejednal podvodně a (i) ztráta vznikla poté, co klient oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití karty nebo (ii) společnost nezajistila, aby klient řádně a včas splnil ohlašovací povinnost dle čl. IX. odst. 1 a 2 Podmínek.

5. Byla-li provedena neautorizovaná platební transakce, společnost neprodleně poté, co mu byla klientem oznámena:

a) uvede evidenci přiděleného a čerpaného úvěrového rámce do stavu, v němž by byla, kdyby k neautorizované transakci (formou čerpání úvěru) nedošlo

b) vrátí částku platební transakce klientovi, jestliže postup dle písm. a) nepřipadá v úvahu.

Uvedený postup se neuplatní v případě, jestliže:

- ztrátu z neautorizované transakce nese částečně či v plném rozsahu klient způsobem a za podmínek dle čl. IX. odst. 4 Podmínek
- u transakcí (i) mimo EHP a, nebo (ii) v měně, která není měnou členského státu EHP.

6. V případě, že dojde samostatně ke ztrátě, odcizení apod. PINu, mobilního telefonu pro zasílání kódu 3D Secure, hesel apod. vážících se ke kartě, tzn. bez ztráty, odcizení apod. karty, má klient ve vztahu i k těmto údajům stejnou ohlašovací povinnost jako v případě ztráty, odcizení apod. karty. V takovém případě bude klientovi společností vygenerován a zaslán nový PIN, za poplatek dle Sazebníku.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ. KOMUNIKACE, ZPŘÍSTUPŇOVÁNÍ INFORMACÍ, ORGÁN DOHLEDU

1. Společnost je oprávněna tyto Podmínky měnit, doplňovat a rušit vydáním nových podmínek. Společnost informuje klienta o změně Podmínek nejméně 2 měsíce před nabytím jejich účinnosti, a to doručením Podmínek a/nebo návrhem jejich změny klientovi poštou v písemném vyhotovení nebo poskytnutím na jiném trvanlivém mediu. Pokud klient do nabytí účinnosti změny Podmínek nevysloví svůj písemný nesouhlas s jejich novým zněním (resp. neodmítne návrh změny Podmínek), je tímto novým zněním Podmínek klient/držitel vázán. V případě, že klient způsobem a ve lhůtě výše uvedené sdělí svůj nesouhlas, resp. návrh na změnu Podmínek písemně odmítne, ale Rámcovou smlouvu nevypoví (klient má právo Rámcovou smlouvu vypovědět s okamžitou účinností přede dnem, kdy má změna nabytí účinnosti), platí, že společnost smlouvu vypověděla v den, kdy klientovi poskytla informace o navrhované změně; výpovědní lhůta, její běh apod. se řídí čl. VIII. odst. 3 Podmínek. Do skončení platnosti Úvěrové smlouvy/Rámcové smlouvy se na držitele karty/ klienta vztahují původní Podmínky.

2. Úvěrová smlouva a Rámcová smlouva (včetně všech jejich nedílných součástí) se řídí právním řádem České republiky a komunikačním jazyk je po celou dobu jejich trvání je český jazyk.

3. Komunikace mezi stranami probíhá zpravidla poštou nebo telefonicky. Poskytování nebo zpřístupňování informací probíhá v souladu s těmito Podmínkami a/nebo Zákonem, a to zpravidla poštou nebo telefonem. Klient má právo získat na žádost informace a Podmínky, v souladu a dle § 88 Zákona. V ostatním se doručování řídí čl. VI. odst. 8 resp. čl. V. odst. 8 obchodních podmínek Úvěrové smlouvy.

4. Orgánem dohledu nad činností společnosti v oblasti poskytování platebních služeb je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, na kterou je klient oprávněn se obrátit s případnou stížností proti společnosti a týkající se Rámcové smlouvy; možnost dle čl. VI. odst. 5 těchto Podmínek tím není dotčena.

5. Pokud se nějaký článek Podmínek nebo Sazebníku stane neplatným nebo neúčinným, platí, že je plně oddělitelný od ostatních článků daného dokumentu, a tedy ostatní články Podmínek nebo Sazebníku zůstávají nadále v plné platnosti a účinnosti.

6. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 9. 2015 a k tomuto datu v plném rozsahu nahrazují a ruší dosavadní Podmínky.