



Podmínky pro používání mallpay karty

Platné a účinné od 15.10.2021

To nejdůležitější, co potřebujete vědět

Jak můžete mallpay kartu získat a jakou cestou se k vám dostane

Mallpay kartu získáte k vašemu mallpay účtu, pokud s námi uzavřete smlouvu o úvěru. Současně se zřízením vašeho mallpay účtu budete mít k dispozici vaši mallpay kartu ve virtuální podobě v Klientské zóně.

Vydanou plastovou mallpay kartu vám zašleme poštou na adresu, kterou jste nám sdělili. Na stejnou adresu vám pošleme i novou kartu předtím, než skončí platnost té stávající.

Mallpay kartu si můžete aktivovat v Klientské zóně. Pokud je vám vydávána plastová mallpay karta a aktivaci provedete dříve, než k vám dorazí, z důvodu bezpečnosti budou automaticky zakázány platby kartou na internetu. Toto nastavení doporučujeme změnit, až když budete mít svou mallpay kartu v ruce. Mallpay kartu si po aktivaci můžete ihned přidat do své digitální peněženky (např. Google Pay nebo Apple Pay) a začít s ní platit. Virtuální mallpay kartu můžete aktivovat kdykoliv.

Prosím, pamatujte na to, že vaši mallpay kartu musíte chránit před zneužitím.

PIN

PIN vám z důvodu bezpečnosti nepošleme společně s mallpay kartou. Zobrazí se vám v Klientské zóně poté, co mallpay kartu jejím prostřednictvím aktivujete. Pokud si PIN potřebujete někam zapsat, nepište jej ani na samotnou kartu ani na papírek, který budete nosit na místě společně s kartou. PIN neposílejte e-mailem nebo prostřednictvím nějakého chatu, ani jej nesdílejte prostřednictvím sociální sítě.

Kolik si můžete vybrat nebo kolik můžete zaplatit

To, kolik můžete vybrat z bankomatu prostřednictvím mallpay karty nebo kolik můžete zaplatit u obchodníka, odpovídá výši peněz, které pro vás máme připravené k půjčení, resp. výši disponibilního limitu vašeho úvěrového rámce, pokud jste si v průběhu kalendářního měsíce již něco půjčili. Disponibilní limit naleznete vždy v Klientské zóně.

Od začátku je u mallpay karty umožněno provádět platby na internetu. Pokud budete chtít mallpay kartu pro tyto platby zablokovat, jednoduše to změníte v Klientské zóně.

Co dělat v případě, když zjistíte, že kartu najednou nemáte nebo máte podezření na její zneužití

Ztráta, odcizení či zneužití nejenom karty, ale čehokoli jiného, není příjemná záležitost. Přesto k ní může dojít, a proto je třeba vědět, jak v takové situaci postupovat. Když zjistíte, že jste mallpay kartu ztratili nebo vám ji někdo ukradne nebo máte podezření na zneužití karty, dejte nám co nejdříve vědět na naši zákaznickou linku (www.mallpay.cz/kontakty) nebo prostřednictvím Klientské zóny.

Pokud dojde k situaci, že vám kartu zabaví obchodník nebo vám ji nevrátí bankomat, ozvěte se nám na naši zákaznickou linku (www.mallpay.cz/kontakty) a my vám řekneme, jak dál postupovat.

Musím číst dál?

Jakkoli jsme se vám teď snažili sdělit krátce to nejpodstatnější pro běžný provoz, je zapotřebí, abyste si přečetli i další text těchto podmínek, abyste věděli, čím vším jste vázáni, resp. jaká máte práva. Pokud by vám nebylo cokoli jasné, ozvěte se nám na naši zákaznickou linku (www.mallpay.cz/kontakty).

Tyto Podmínky pro mallpay karty, které vydáváme v souladu a v návaznosti na VOP, upravují specifická pravidla pro využívání mallpay karty. V tomto dokumentu najdete základní postupy a pravidla týkající se poskytování a používání mallpay karet.

Čl. 1

Vymezení pojmů

- 1.1 Abychom nesepsali dlouhý román, používáme v tomto dokumentu následující zkratky a pojmy. Týmají následující význam (pokud se nedohodneme na jiném):
 - 1.1.1 **Bezkontaktní platební transakce:** platební transakce jako placení či výběr hotovostiz bankomatu, která se provádí přiložením mallpay karty k terminálu s bezkontaktní technologií Mastercard® PayPass™;
 - 1.1.2 **CashBack:** výběr hotovosti přímo na pokladně Obchodníka, který tuto službu poskytuje;
 - 1.1.3 **CVC2:** bezpečnostní kód, který se skládá ze tří čísel, který naleznete na zadní straně mallpay karty předtištěný na podpisovém proužku nebo vedle něj či v Klientské zóně u Vaší virtuální mallpay karty. Jedná se o kód, který může být po vás vyžadován v případě některých plateb mallpay kartou na internetu. Jeho použití zvyšuje bezpečnost takové platby a jeho prostřednictvím dochází k vaší dodatečné identifikaci;
 - 1.1.4 **ČSOB:** Československá obchodní banka, a. s., IČO: 00001350, se sídlem Radlická333/150,150 57 Praha 5, spisová značka BXXXXVI 46 vedená u Městského soudu v Praze;
 - 1.1.5 **Držitel mallpay karty:** Vy, náš Zákazník, se kterým máme uzavřenou Smlouvu, případně dodatek ke Smlouvě, na jehož základě dojde k poskytování mallpay karty;
 - 1.1.6 **Mallpay:** my, tedy obchodní společnost MallPay s. r. o., IČO: 07093331, se sídlem U Garází 1611/1, Holešovice, 170 00 Praha 7, spisová značka C 293724 vedená u Městského soudu v Praze;
 - 1.1.7 **Mallpay karta/Skipovací karta:** je platební prostředek, který můžete využít k nakládání s penězi, které

jsme vám půjčili na základě Smlouvy. Mallpay kartu budete mít připravenou v Klientské zóně a v návaznosti na vámi zvolené doplňkové služby ji můžete mít i jako bezkontaktní kartu Mastercard, tedy kartu, která umožňuje provést Bezkontaktní platební transakce; Vaši mallpay kartu si můžete i digitalizovat prostřednictvím aplikací poskytovaných třetími stranami (např. Google Pay nebo Apple Pay) a i na takto digitalizovanou mallpay kartu se vztahují tyto Podmínky pro mallpay karty;

- 1.1.8 **Obchodník:** osoba, která přijímá bezhotovostní úhradu za zboží / služby prostřednictvím mallpay karty;
 - 1.1.9 **PIN:** neboli Personal Identification Number je čtyřmístný osobní identifikační kód, který je zaslán Držiteli mallpay karty a v případě platebních transakcí (např. platbě u obchodníka nebo výběru z bankomatu) slouží k autorizaci platebních transakcí, tedy nahrazuje podpis Držitele mallpay karty, kterým platební transakci schvaluje;
 - 1.1.10 **Podmínky pro mallpay karty:** tento dokument – Podmínky pro používání mallpay karty;
 - 1.1.11 **Podpisový proužek:** proužek na zadní straně mallpay karty určený k podpisu osoby, které byla mallpay karta vydána, tedy držitele této karty. Použijte, prosím, k podpisu lihový mikrofix nebo kuličkovou tužku modré nebo černé barvy, aby podpis co nejdéle vydržel a byl vidět;
 - 1.1.12 **Smlouva:** smlouva o úvěru uzavíraná mezi námi, mallpay, a vámi jako Zákazníkem;
 - 1.1.13 **Transakce bez přítomnosti mallpay karty:** jsou platební transakce, které se obejdou i bez vaší přítomnosti. Jedná se zejména o telefonické nebo poštovní objednávky, ale rovněž internetové transakce, případně o ruční zadání čísla mallpay karty do terminálu;
 - 1.1.14 **3D Secure:** služba používaná pro bezpečnější platby kartou na internetu, která používá protokol prezentovaný pod značkou „Mastercard® Identity Check“. Pro potvrzení platby je využíváno potvrzení v mobilní aplikaci mallpay, v případě technických potíží aplikace mallpay může být výjimečně použito heslo, které je vám v průběhu platby zasláno prostřednictvím SMS na vaše mobilní telefonní číslo uvedené v Klientské zóně.
- 1.2 Kromě výše uvedených pojmů používáme i pojmy, jejichž definici a význam najdete v našich Všeobecných obchodních podmínkách neboli VOP (www.mallpay.cz/vseobecne-obchodni-podminky).
- 1.3 Některá ustanovení těchto Podmínek pro mallpay karty se z logiky věci mohou vztahovat a vztahují pouze na plastovou podobu mallpay karty (například ustanovení týkající se odcizení či zničení karty). Na virtuální podobu mallpay kartu se tedy ustanovení tohoto dokumentu použijí přiměřeně tam, kde je to možné.

Čl. 2

Jak mallpay kartu získáte

- 2.1 Mallpay kartu získáte k vašem mallpay účtu Plus automaticky.
- 2.2 Jakkoli se to nejspíše nestane, chceme, abyste věděli, že může nastat situace, kdy vám mallpay kartu neposkytneme. Může k tomu dojít například v situaci, kdy zjistíme, že u nás máte evidovány nějaké nedoplatky, máme podezření, že by mallpay karta mohla být použita k trestné činnosti, či její poskytnutí by mohlo být v rozporu s právními předpisy. Na poskytnutí mallpay karty tak není právní nárok.
- 2.3 Mallpay kartu poskytneme pouze vám, našemu Zákazníkovi. Nelze ji poskytnout jiné osobě, ani ji na jinou osobu převést. S mallpay kartou smíte nakládat pouze vy, náš Zákazník, kterému jsme mallpay kartu vydali, a to v souladu se smluvní dokumentací, nikdo jiný.

Čl. 3

Základní informace o mallpay kartě

- 3.1 S mallpay kartou můžete (s ohledem na vámi používanou podobu karty) provádět zejména tyto platební transakce:
 - 3.1.1 hradit zboží a služby bezhotovostně, a to u Obchodníků, kteří akceptují platby kartami Mastercard, a to včetně plateb na internetu;
 - 3.1.2 vybrat hotovost prostřednictvím bankomatu;
 - 3.1.3 vybrat hotovost přímo na pokladně Obchodníka, pokud nabízí službu CashBack.

Čl. 4

Jak začít používat mallpay kartu

- 4.1 Mallpay kartu si můžete aktivovat ihned v Klientské zóně.
- 4.2 Mallpay kartu v plastové podobě vám zašleme na adresu, kterou jste nám poskytli.
- 4.3 Pokud vám mallpay karta nebude doručena do 7 dnů od nabytí účinnosti Smlouvy nebo ode dne, kdy jsme vám sdělili, že vaše mallpay karta je na cestě k vám, ihned nás o tom informujte.
- 4.4 Mallpay kartu musíte bezprostředně po jejím obdržení podepsat na Podpisový proužek. Podpisna Podpisovém proužku musí být vidět po celou dobu platnosti vaší mallpay karty.
- 4.5 Zaslaná mallpay karta není aktivní, ale její aktivace v Klientské zóně není složitá. Stačí postupovat podle pokynů v Klientské zóně.
- 4.6 Pokud aktivaci karty provedete dříve, než k vám dorazí vaše plastová mallpay karta, z důvodu bezpečnosti budou automaticky zakázány platby kartou na internetu. Toto nastavení doporučujeme změnit, až když budete mít svou mallpay kartu v ruce.
- 4.7 Mallpay karta se nestane vaším majetkem.

Čl. 5

PIN a jeho ochrana

- 5.1 PIN vaší mallpay karty zjistíte po její aktivaci v Klientské zóně. Je dobré vědět, že váš PIN vždy naleznete v Klientské zóně nebo si jej můžete zobrazit v bankomatu (pokud bankomat tuto službu umožňuje). Pokud byste chtěli PIN změnit, můžete tak udělat pouze prostřednictvím bankomatu (pokud bankomat tuto službu umožňuje).
- 5.2 Z hlediska bezpečnosti je důležité, abyste PIN nikomu nesdělovali (ani doma ne), ani neposkytovali a ani neumožnili, aby jej kdokoli jiný mohl vidět např. na displeji vašeho mobilního telefonu, počítače nebo na displeji bankomatu. Rovněž je více než vhodné, aby vaše zařízení, na kterém bude PIN zobrazen, disponovalo dostatečnou mírou zabezpečení.
- 5.3 PIN byste si ideálně neměli nikam zapisovat. Pokud si PIN přeci jen potřebujete někde napsat, nepište jej ani na mallpay kartu, ani na papírek nebo jiný předmět, který budete nosit na místě společně s kartou nebo který budete nechávat na stejném místě jako mallpay kartu. PIN rovněž neposílejte e-mailem nebo nesdělujte prostřednictvím chatu, ani jej nesdílejte prostřednictvím sociální sítě.
- 5.4 Pokud na nějakém zařízení zadáváte PIN (např. v bankomatu nebo při platbě u Obchodníka), dělejte to tak, aby váš PIN nemohl někdo odkoukat.

Čl. 6

Platební limity

- 6.1 Celkový limit pro použití mallpay karty odpovídá maximálně výši úvěrového rámce, resp. jeho disponibilní výši, pokud jste již v rámci kalendářního měsíce nějaké peníze použili. Informace o použitelných prostředcích, resp. zůstatek, který máte k dispozici, zjistíte v rámci Klientské zóny. Avšak mějte na paměti, že informace o zůstatku nemusí být vždy aktuální, protože v něm nemusí být zohledněny některé dosud nezaúčtované transakce.
- 6.2 Pro placení mallpay kartou není možné nastavit jiné limity, než je celkový limit pro použití mallpay karty. Pokud byste si však nepřáli používat mallpay kartu pro určité druhy transakcí (např. platby na internetu), můžete si tyto druhy plateb v rámci Klientské zóny zrušit.
- 6.3 Nastavený limit můžeme jednostranně snížit. Uděláme to například při snížení vašeho úvěrového rámce, v případě, že neplníte řádně své závazky vůči nám, nebo s ohledem na délku vedení mallpay účtu. O snížení limitu vás budeme samozřejmě informovat.

Čl. 7

Základní informace k používání mallpay karty

- 7.1 Vaší základní povinností v případě používání karty je, aby nebyla použita k transakci, která by byla v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v místě, kde k provedení dané transakce dochází.
- 7.2 Touto cestou bychom vám rádi sdělili, že nezkoumáme oprávněnost provedených platebních příkazů zadaných prostřednictvím mallpay karty.
- 7.3 Vyhrazujeme si také právo omezit či neumožnit určité typy transakcí, a to zejména z důvodu bezpečnosti nebo porušování právních předpisů.
- 7.4 Měli byste vědět, že určité druhy plateb, například platby za hazard, pornografii, splátky úvěru a platby za finanční produkty podobného charakteru nemusí být umožněny. Prostřednictvím mallpay karty také není možné hradit závazky, které máte vůči nám.

Čl. 8

Používání mallpay karty při výběru z bankomatu a u Obchodníka

- 8.1 Mallpay kartu můžete využít pro výběr hotovosti z bankomatu nebo pro další služby, které vám bankomat umožní. Z povahy věci dostanete z bankomatu hotovost v měně, kterou má bankomat k dispozici a kterou vydává. Pokud budete vybírat hotovost z bankomatu, může se stát, že nemusíte dostat celou požadovanou částku. Zpravidla se tak může stát proto, že bankomat nemusí mít požadované bankovky, případně to může být dáno i z jiného důvodu. Rovněž v případě technických omezení bankomatu nebo pokud by výběr hotovosti byl v rozporu s platnými právními předpisy, nemůžeme zaručit, že vám bude hotovost vydána.
- 8.2 Mallpay kartu můžete použít pouze u Obchodníka, který naši kartu, resp. daný druh karty přijímá, a to ať už při transakci v obchodě nebo prostřednictvím internetu. Pokud platíte na internetu, může po vás Obchodník vyžadovat jednorázové heslo (tyto Obchodníky obvykle poznáte tak, že mají na webových stránkách určené k placení umístěné logo Mastercard® SecureCode™). Toto heslo vám zašleme notifikací do mallpay mobilní aplikace, případně na mobilní telefonní číslo, které máte uvedené v zóně.
- 8.3 Pokud je Obchodník vybaven bezkontaktním platebním terminálem, je možné u něj platit bezkontaktně, tedy provádět bezkontaktní platební transakce. Pokud budete platit bezkontaktně, mějte na paměti, že máme v České republice stanoven limit pro bezkontaktní platbu bez ověření Držitele mallpay karty (např. bez zadání PIN), kterým je 500 Kč a může se kdykoli změnit. Také bychom vás chtěli upozornit, že bezkontaktní platba může být kdykoliv odmítnuta a místo ní po vás obchodník může požadovat provedení běžné platby (vložením mallpay karty do terminálu se zadáním PIN).
- 8.4 Platbu s mallpay kartou můžete u Obchodníka provést i prostřednictvím aplikace (např. Google Pay nebo Apple Pay) či jiné služby s bezpečně uloženými elektronickými údaji o mallpay kartě se zadáním potvrzovacího kódu (příp. jiného způsobu autentizace) nebo bez zadání potvrzovacího kódu dle podmínek dané aplikace.
- 8.5 Službu CashBack nelze využít bez bezhotovostní úhrady zboží/služby prostřednictvím mallpay karty v minimální stanovené výši. Pro využití služby CashBack můžeme stanovit maximální výši pro výběr hotovosti. Omezením pro využití služby CashBack je také skutečnost, že součet bezhotovostní úhrady a výběru hotovosti nesmí překročit limit sjednaný pro Obchodníky. Prosím, mějte na paměti, že nejsme schopni garantovat, že služba CashBack bude k dispozici i v zahraničí.
- 8.6 Pokud byste při použití mallpay karty zadali hned třikrát po sobě nesprávný PIN, nebude daná transakce provedena a z důvodu bezpečnosti nebude možné mallpay kartu pro transakce, které vyžadují PIN, použít po dobu 24 hodin. Poté dojde k automatické obnově funkčnosti mallpay karty pro tyto platby.
- 8.7 A teď proč je dobré mít heslo dobře uložené ve své hlavě a umět správně opisovat kódy mobilu. Pokud byste při zabezpečené platbě na internetu zadali nesprávné heslo zasláné notifikací do mallpay aplikace, platba nebude provedena. Pokud byste třikrát po sobě zadali nesprávné heslo zasláné na vaše mobilní telefonní číslo uvedené v Klientické zóně, platba nebude provedena, a mallpay kartu pak nepůjde 24 hodin použít pro žádnou platbu na internetu. Poté dojde k automatické obnově funkčnosti mallpay karty pro internetové platby. Pokud byste při zabezpečené platbě na internetu zadali hned nesprávné heslo, platba nebude provedena.

Čl. 9

Informace o použití mallpay karty

- 9.1 Každé použití vaší mallpay karty bude zaznamenáno v Klientské zóně, v níž uvidíte mimo jiné i dosud nezúčtované, ale blokové částky.
- 9.2 U každé platební transakce uskutečněné za použití mallpay karty naleznete zejména tyto informace:
 - 9.2.1 datum provedení a datum zaúčtování platební transakce nebo výběru hotovosti;
 - 9.2.2 místo provedení;
 - 9.2.3 částku v původní měně, pokud není v české měně;
 - 9.2.4 částku v české měně a
 - 9.2.5 použitý směnný kurz.

Čl. 11

Bezpečnost při používání mallpay karty

- 10.1 Mallpay kartu je třeba střežit jako oko v hlavě! Přiznáváme, že to trochu s tím příměrem přeháníme. Ale opravdu je zapotřebí a je vaší povinností mallpay kartu chránit před poškozením, ztrátou, odcizením nebo jejím zneužitím. Ostatně jejím prostřednictvím lze nakládat s penězi, které jsme vám půjčili. Proto je zapotřebí:
 - 10.1.1 pokud zjistíte, že vám obálka s mallpay kartou přišla porušená, dejte nám co nejdříve vědět na naši zákaznickou linku (www.mallpay.cz/kontakty);
 - 10.1.2 jakmile vám mallpay karta přijde, podepište ji na Podpisový proužek;
 - 10.1.3 pokud nemáte mallpay kartu u sebe, pak to ani nepotvrzujte v Klientské zóně;
 - 10.1.4 vaši mallpay kartu mějte na bezpečném místě tak, aby nebyla volně přístupná někomu dalšímu;

- 10.1.5 dávejte si pozor, jakými kanály poskytujete údaje o mallpay kartě, nikdy byste neměli použít nezabezpečený kanál;
 - 10.1.6 mallpay karta není nezničitelná, i když vám to tak může připadat, proto je třeba chránit též před mechanickým či tepelným poškozením a před přímým působením magnetického pole;
 - 10.1.7 bude dobré, když si po každém použití mallpay karty zkontrolujete, že ji máte stále u sebe;
 - 10.1.8 pokud nejsou povoleny transakce bez přítomnosti mallpay karty, pak nesdělujte, resp. nepředávejte třetí osobě, a to včetně obchodníka, žádné údaje o mallpay kartě;
 - 10.1.9 pokud vám byla prostřednictvím pošty, e-mailu, sociální sítě apod. doručena výzva ke sdělení údaje o vaší mallpay kartě, tyto údaje rozhodně nesdělujte. Z naší strany žádné takové výzvy nechodí, takže si můžete být jisti, že se jedná o pokus o podvod;
 - 10.1.10 pokud zadáváte údaje o mallpay kartě nebo jinak používáte mallpay kartu prostřednictvím nějakého zařízení, což může být například počítač či mobilní telefon, používejte pouze takové zařízení nebo takové připojení, které je řádně zabezpečeno proti zneužití vámi zadaných údajů. mallpay kartu rozhodně nepoužívejte na zařízení, které je veřejně přístupné (např. počítač ve veřejné knihovně nebo internetové kavárně);
 - 10.1.11 stejně jako PIN, tak i jiné bezpečnostní kódy (např. CVC2) musíte uchovávat v tajnosti.
- 102 Pokud byste měli podezření na zneužití mallpay karty v bankomatu (např. máte dojem, že je nainstalováno zařízení pro kopírování údajů z karty, výběr hotovosti probíhá nestandardně, při výběru peněz z bankomatu jsou přítomny podezřelé osoby, případně se vám někdo snaží do výběru zasahovat), dejte nám co nejdříve vědět a rovněž toto nahláste i na Policii ČR či na příslušné úřady ve státě, ve kterém k tomu došlo.

ČI. 11

Platnost a obnova mallpay karty

- 11.1 Mallpay kartu můžete používat do posledního dne kalendářního měsíce, který je na ní uveden (tzv. datum expirace/konec platnosti). Před koncem platnosti vaší stávající mallpay karty naleznete v Klientské zóně obnovenou (novou) kartu a pokud využíváte i plastovou verzi, tak vám ji zašleme na kontaktní adresu uvedenou v Klientské zóně. Tato obnovená mallpay karta bude mít jiné číslo, CVC2 kód i datum konce platnosti. K obnovené kartě bude nastaven nový PIN. Z hlediska nastavení služeb bude ve stejném stavu jako byla vaše původní mallpay karta na samém začátku, kdy jste ji obdrželi. Pokud jste měnili nastavení vašich služeb vázících se k mallpay kartě, je třeba si výchozí nastavení v Klientské zóně upravit.
- 11.2 I v případě obnovené mallpay karty je zapotřebí ji nejprve aktivovat prostřednictvím Klientské zóny. Zároveň s aktivací obnovené mallpay karty zjistíte v Klientské zóně i její PIN, pro který platí stejná pravidla zacházení jako pro PIN předchozí mallpay karty. Jakmile aktivujete obnovenou mallpay kartu, předchozí mallpay karta vám bude automaticky zrušena. A samozřejmě, stejně jako vaši předchozí mallpay kartu, nezapomeňte ani obnovenou kartu

podepsat na Podpisovýproužek.

- 11.3 Dejte vědět, pokud by k vám obnovená mallpay karta nedorazila 2 týdny před koncem platnosti stávající mallpay karty. Pokud tato situace nastane, využijte naši zákaznickou linku (www.mallpay.cz/kontakty).
- 11.4 Mohou nastat situace, kdy vám mallpay kartu neobnovíme. Bude se jednat zejména o tyto případy:
 - 11.4.1 mallpay kartu v plastové verzi jste ztratil nebo vám byla odcizena;
 - 11.4.2 evidujeme vůči vám nějaké nedoplatky.
- 11.5 Život je pestrý a může tak nastat situace, že přestaneme stávající druh mallpay karty poskytovat (např. z bezpečnostních, technických či obchodních důvodů). V takovém případě vám vydáme obnovenou kartu nového druhu. Ale nebojte, o této změně vás budeme v dostatečném předstihu informovat. A pokud s takovou změnou nesouhlasíte, stačí, abyste nám dali do data, které vám sdělíme, váš nesouhlas vědět. Jinak budeme mít za to, že se změnou souhlasíte.
- 11.6 Vaši starou neplatnou mallpay kartu, prosím, znehodnoťte tím, že přestříhnete magnetický proužek a čip. Děkujeme.

Čl. 12

Souhlas s platební transakcí a přijetí platební transakce

- 12.1 Jakmile souhlasíte s platební transakcí, resp. platební transakci autorizujete, již ji není možné na naší straně odvolat. Souhlas s platební transakcí dáváte standardně s využitím identifikátorů, kterými jsou:
 - 12.1.1 PIN;
 - 12.1.2 vlastnoruční podpis;
 - 12.1.3 3D Secure;
 - 12.1.4 vaše biometrické údaje;
 - 12.1.5 jednorázové heslo vygenerované v mobilní aplikaci mallpay.
- 12.2 Transakci budeme považovat za autorizovanou rovněž v případě, kdy:
 - 12.2.1 zadáte údaje o mallpay kartě jako její číslo, platnost, popř. CVC2 v případě Transakcíbez přítomnosti mallpay karty, které nevyužívají 3D Secure;
 - 12.2.2 při zabezpečené bezhotovostní transakci na internetu zadáním čísla mallpay karty, data její platnosti,

ochranného trojčíslí karty CVC/CVV a hesla pro danou transakci. Zadání hesla ani 3D Secure není vyžadováno při využití transakční analýzy rizikivosti dané platby. To znamená, že už vás a vaše milované zařízení dobře známe a můžeme vám oběma pohodlně věřit.

- 122.3 při bezkontaktní platební transakci přiložíte mallpay kartu k příslušnému zařízení;
- 122.4 platební transakci provedete prostřednictvím aplikace či jiné služby s bezpečně uloženými elektronickými údaji o mallpay kartě a zadáte potvrzovací kód, příp. jiným způsobem provedete vaši autentizaci prostřednictvím mobilního telefonu či jiného zařízení (např. otiskem prstu či rozpoznáním obličeje), nebo i bez zadání potvrzovacího kódu dle podmínek dané aplikace či služby;
- 122.5 podnět k transakci je dán ze strany příjemce platby, pokud uvede údaje odpovídající vaší mallpay kartě.
- 123 Okamžikem udělení souhlasu s platební transakcí vám můžeme na vašem účtu blokovat příslušnou částku. Tuto blokadu zrušíme, pokud nedostaneme ve lhůtě stanovené pravidly příslušné karetní asociace podklady o dané transakci.
- 124 Mějte na paměti, že v některých případech může být výše blokováné částky stanovena pouze jako odhad (např. hotel, autopůjčovna). Tuto informaci by vám však měl příslušný Obchodník sdělit.
- 125 Na tomto místě bychom vás chtěli informovat, že pro řádné provedení platební transakce slouží rovněž číslo vaší mallpay karty.
- 126 Důležitou informací pro vás rovněž může být skutečnost, že platební příkaz jsme od vás přijali v okamžiku, kdy nám došel. K provedení platební služby dojde bez zbytečného odkladu poté, co jsme od vás platební příkaz obdrželi.

Čl. 13

Zúčtování plateb kartou

- 131 Všechny položky související s vydáním a používáním mallpay karty vám zúčtujeme na váš mallpay účet.
- 132 Ke zúčtování použití mallpay karty dochází zpravidla následující pracovní den, ale může to trvat i déle, neboť při zúčtování se řídíme pravidly příslušné karetní asociace. Délka zúčtování se odvíjí od toho, co s mallpay kartou děláte – např. zda jí platíte u Obchodníka nebo si s ní vybíráte hotovost z bankomatu, ale také od toho, jaká lhůta je ke zpracování platební transakce určena. Při zúčtování platební transakce vycházíme z dat, která jsme obdrželi od karetní asociace zpracovatele transakce.

- 13.3 Jednotlivé zaúčtované platby společně s příslušnými informacemi najdete v Klientské zóně.
- 13.4 Je vaší povinností průběžně kontrolovat správnost zúčtování platebních transakcí. Je to opravdu ve vašem zájmu, abyste v případě, že objevíte nesrovnalost, včas podali případnou reklamaci. Pokud to z nějakých závažných důvodů nejde častěji, kontrolujte správnost minimálně jednou měsíčně.
- 13.5 Pokud nám vznikne v důsledku vašeho porušení právních předpisů nebo povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo dalších dokumentů, kterými jste uzavřeli Smlouvu (např. VOP, tyto Podmínky pro mallpay karty), jsme oprávněni vám vzniklé náklady a škodu zúčtovat na váš mallpay účet.
- 13.6 Protože váš Účet vedeme v české měně, zúčtováváme platby mallpay kartou rovněž v české měně. Pokud byste platbu provedli v jiné měně, použijeme při zúčtování dané platební transakce pro přepočtení do Kč kurz ČSOB deviza – prodej. Pokud měna dané platební transakce není uvedena v kurzovním lístku ČSOB, provedeme přepočtení na Kč stejným způsobem z částky, kterou obdržíme od karetní asociace v USD. Pro přepočtení platební transakce iniciované do 21:05 SEČ použijeme kurz platný pro předcházející pracovní den. Platební transakce iniciovaná po 21:05 SEČ bude přepočtena kurzem platným v den iniciace transakce (je-li pracovním dnem). Pokud nelze použít výše uvedené kurzy (např. proto, že okamžik iniciace transakce není kvůli technické chybě znám), bude použit kurz platný druhý pracovní den přede dnem zúčtování transakce. Kurzovní lístek je dostupný na www.csob.cz nebo na pobočkách ČSOB. Stejná pravidla platí i pro přepočtení poplatků. V závislosti na aktuální situaci na devizovém trhu můžeme jednostranně a bez předchozího oznámení upravit kurzovní lístek ČSOB pro naše potřeby a použít tento upravený kurzovní lístek a rovněž upravit podmínky pro použití takových směnných kurzů. Takto upravený kurzovní lístek bez zbytečného odkladu vhodným způsobem zveřejníme a o této změně vás bez zbytečného odkladu budeme vhodným způsobem informovat.
- 13.7 Pokud použijete mallpay kartu k úhradě zboží nebo služeb v cizí měně, není možné reklamovat nesrovnalosti, které vznikly v souvislosti s přepočtem cizí měny na českou měnu, ke kterým může dojít:
- 13.7.1 mezi dnem iniciace transakce a dnem jejího zúčtování;
 - 13.7.2 na základě přepočtu částky dané platební transakce do zúčtovací měny a následně do české měny.
- 13.8 V souvislosti se zúčtováním platebních transakcí v cizí měně je potřebné, abyste věděli, že částka, která je pro účely této transakce na vašem mallpay účtu blokována, je pouze informativní. Právě díky postupu při zúčtování se může konečná zúčtovaná částka lišit. K nesrovnalosti může rovněž dojít v případě, že na váš Účet dojde příchozí platba (např. vratky z titulu reklamace u obchodníka.), která se může díky kurzovým rozdílům lišit od původní zaúčtované platby. Pokud tato situace nastane, neneseme z důvodu kurzových rozdílů žádnou odpovědnost.
- 13.9 Pokud byste při platbě mallpay kartou v cizí měně změnili měnu transakce (i kdyby to byla změna na českou měnu), bude přepočtení provedeno přímo Obchodníkem, který použije kurz svůj. V takovém případě nelze reklamovat kurzový rozdíl oproti kurzu ČSOB.

Čl. 14

Reklamacie

- 14.1 Pokud máte za to, že v rámci zúčtování došlo k nějaké nesrovnalosti, je potřeba nám takovou skutečnost oznámit prostřednictvím reklamacie bez zbytečného odkladu poté, co jste to zjistili. Reklamací uplatníte prostřednictvím Klientské zóny na našem Webu (tato funkce nemusí být v mobilní aplikaci k dispozici). Pokud to bude pro zdárné vyřízení reklamacie potřebné, můžeme po vás požadovat přiložení potřebných dokladů o dané platební transakci (zejména účtenku ze zařízení, které bylo pro transakci využito (např. bankomat, platební terminál), doklad od Obchodníka o provedení transakce, výpis z Účtu).
- 14.2 Reklamacie musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, co jste nesrovnalost zjistili. V následujících situacích k reklamaci musí dojít nejpozději do:
- 14.2.1 8 týdnů od zúčtování, pokud se jedná o autorizovanou platební transakci, u níž nebyla dopředu zřejmá přesná částka (např. úhrada hotelu, půjčení auta), v případě, že částka, která vám byla zúčtována, přesahuje částku, kterou jste mohli rozumně očekávat;
- 14.2.2 do 13 měsíců od zúčtování, pokud se jedná o neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci.
- 14.3 Pokud reklamací neuplatníte bez zbytečného odkladu, resp. ve lhůtách uvedených v předchozí odstavci (14.2), vyhrazujeme si právo reklamaci neuznat.
- 14.4 Pokud by to pro zdárné vyřízení reklamacie bylo zapotřebí, budeme vás kontaktovat s žádostí o součinnost, kterou nám v takovém případě musíte poskytnout. Může se jednat například o poskytnutí dokumentů vztahujících se k dané transakci. Pokud nám součinnost neposkytnete, máme právo řízení o vaší reklamaci zastavit.
- 14.5 V naprosté většině případů vám dáme vědět, jak to s vaší reklamací dopadlo, do 15 pracovních dnů ode dne, kdy jsme vaši reklamaci obdrželi. Pouze v případě, že vaši reklamaci nemůžeme vyřídit z důvodů, které sami nemůžeme ovlivnit, vám tuto informaci v dané lhůtě sdělíme a k vaší reklamaci se vyjádříme do 35 dnů od jejího obdržení. Byli bychom rádi, abyste věděli, že délka reklamačního procesu může dosáhnout až 120 dnů od obdržení reklamacie, pokud se reklamační proces řídí pravidly karetní asociace.
- 14.6 Pokud z vaší reklamacie bude vyplývat, že se jednalo o platební transakci, kterou jste neautorizoval, a my následně zjistíme, že autorizována byla, vaši reklamaci zamítneme.
- 14.7 Pokud obdržíte od Obchodníka reklamovanou částku nazpět, máte povinnost nás o tom co nejdříve informovat.
- 14.8 Co se týče dalších pravidel a postupů v případě reklamacie, podívejte se do našeho Reklamačního řádu, který je zveřejněn na našem Webu.

Čl. 15

Neautorizovaná transakce

- 15.1** Pokud byla provedena neautorizovaná transakce, pak nejpozději do následujícího pracovního dne poté, co jsme tuto skutečnost zjistili, uvedeme váš Účet do původního stavu jako by k této transakci nedošlo. Pokud by to nebylo možné, vrátíme vám částku platební transakce, zaplacenou úplatou a ušlé úroky. Povinnost podle první věty tohoto odstavce nemáme, pokud ztrátu z neautorizované transakce nesete vy (viz čl. 15.2). Pokud se můžeme důvodně domnívat, že jste jednali podvodně a oznámíme tuto skutečnost ČNB, pak lhůta podle předchozí věty neběží.
- 15.2** Z neautorizované platební transakce nesete ztrátu:
- 15.2.1** do částky 50 EUR, pokud byla ztráta způsobena použitím ztracené nebo odcizené mallpay karty nebo jejím zneužitím. To neplatí, pokud jste nejednali podvodně a
 - 15.2.1.1** ztrátu, odcizení nebo zneužití mallpay karty jste nemohli zjistit před provedením neautorizované platební transakce, nebo
 - 15.2.1.2** ztráta, odcizení nebo zneužití mallpay karty bylo způsobeno jednáním na naší straně.
 - 15.2.2** v plném rozsahu, pokud byla ztráta způsobena vaším podvodným jednáním nebo tím, že jste úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností používat mallpay kartu v souladu se Smlouvou, těmito Podmínkami pro mallpay karty a dalšími dokumenty, kterými jste vázán (např. VOP).
- 15.3** Podle předchozího odstavce (15.2) se nepostupuje, pokud jste nejednali podvodně a zároveň nastala jedna z těchto skutečností:
- 15.3.1** ztráta vznikla poté, co jste oznámili ztrátu, odcizení nebo zneužití mallpay karty;
 - 15.3.2** my jsme nezajistili vhodný způsob, jak nám ztrátu, odcizení nebo zneužití mallpay karty oznámit, nebo
 - 15.3.3** nechtěli jsme po vás silné ověření uživatele tam, kde to právní předpisy vyžadují.
- 15.4** Pro přepočítání ztráty z neautorizované platební transakce podle odstavce 15.2.1 použijeme kurz ČNB platný ke dni, kdy nám ztrátu, odcizení nebo zneužití mallpay karty oznámíte.

Čl. 16

Dojde-li ke ztrátě, odcizení nebo zneužití mallpay karty

- 16.1 Máte-li podezření, že jste mallpay kartu ztratili, byla vám odcizena nebo došlo k jejímu zneužití, případně byl PIN vyzrazen třetí osobě, je zapotřebí mallpay kartu zablokovat. To uděláte v rámci Klientické zóny. Pokud nemáte aktuálně do Klientické zóny přístup, dejte nám neprodleně vědět, a to telefonicky na naši zákaznickou linku (www.mallpay.cz/kontakty). Jakmile od vás tuto informaci dostaneme, vaši mallpay kartu okamžitě zablokujeme. O blokaci karty vás budeme okamžitě informovat.
- 16.2 Informaci podle předchozího odstavce (16.1) nám může poskytnout i jiná osoba, ale jen za předpokladu, že nám poskytne důvěryhodné informace.
- 16.3 Podezření na odcizení nebo zneužití mallpay karty jste povinen oznámit rovněž Policii ČR.
- 16.4 Pokud poté, co jste nám oznámili ztrátu nebo odcizení mallpay karty, získáte mallpay kartu zpět, nesmíte ji dále používat a je třeba ji znehodnotit tím, že přestříhnete magnetický proužek ačip.

Čl. 17

Náhradní mallpay karta

- 17.1 Náhradní mallpay kartu vám vydáme na základě vaší žádosti, pokud stav stávající mallpay karty z nějakého důvodu nedovoluje její používání. Jedná se například o situaci, kdy byla karta zrušena, zničena, ztracena nebo vám byla odcizena. Tuto žádost můžete podat prostřednictvím Klientické zóny.
- 17.2 Náhradní karta bude mít jiné číslo než původní mallpay karta, CVC2 kód i datum konce platnosti a její nastavení bude odpovídat původnímu nastavení první vydané mallpay karty. Vše lze samozřejmě změnit prostřednictvím Klientické zóny.
- 17.3 Zde musíme uvést, že pokud o náhradní kartu žádáte z důvodu ztráty původní mallpay karty, nebo proto, že byla mallpay karta odcizena či zneužita, můžeme po vás chtít uhradit náklady spojené s vydáním nové mallpay karty. Tyto náklady odpovídají poplatku za vydání náhradní mallpay karty, který naleznete v našem aktuálním Ceníku.
- 17.4 Pokud je původní mallpay karta stále aktivní, zůstává tak až do aktivace náhradní mallpay karty. Poté bude okamžitě zrušena. Pokud původní mallpay karta aktivní nebyla, bude zrušena v okamžiku, kdy dokončíte žádost o vydání náhradní mallpay karty.

Čl. 18

Blokace mallpay karty z jiného důvodu než ztráty, odcizení či zneužití

- 18.1 Kdykoli můžete prostřednictvím Klientické zóny požádat o blokaci vaší mallpay karty. Může se jednat o blokaci dočasnou, která se vztahuje pouze na on-line autorizované transakce, nebo blokaci trvalou. Blokaci provedeme okamžitě poté, co obdržíme vaši žádost. Jakmile budete chtít dočasnou blokaci zrušit, není nic

jednoduššího, než nám dát opět prostřednictvím Klientské zónyvědět a my blokaci zrušíme.

- 182 K blokaci mallpay karty může dojít i z naší strany, tedy bez vaší žádosti. Může se tak stát zejména v těchto případech:
- 182.1 zajištění bezpečnosti mallpay karty;
 - 182.2 podezření na nepotvrzené nebo podvodné použití mallpay karty;
 - 182.3 došlo k významnému zvýšení rizika v posouzení vaší úvěruschopnosti, tj. že budeme mít pochybnosti, zda budete či byste byl schopen splácet úvěr poskytnutý na základě Smlouvy.
- 183 O blokaci podle předchozího odstavce (18.2) vás budeme informovat předem. Pouze pokud to nebude možné, ozveme se vám neprodleně poté, co jsme vám mallpay kartu zablokovali.
- 184 Jakmile důvody pro dočasnou blokaci pominou, blokace bude zrušena.
- 185 V případě trvalé blokace od nás zpravidla dostanete novou mallpay kartu, která však bude mít jiné číslo, CVC2 kód i datum konce platnosti. Tato nová mallpay karta bude mít nastavený i nový PIN. Z hlediska nastavení služeb bude ve stejném stavu jako byla vaše předchozí mallpaykarta na samém začátku, kdy jste ji obdrželi. Pokud jste měnili nastavení vašich služeb vázících se k mallpay kartě, je třeba si výchozí nastavení Klientské zóny upravit. Novou mallpay kartu můžete plně používat nejpozději 7. pracovní den ode dne zrušení blokace. Za takto poskytnutou mallpay kartu nehradíte žádné poplatky.

Čl. 19

Informace pro spotřebitele

- 191 Pro jistotu i zde uvádíme, že v případě stížností jste oprávněni se obrátit na orgán dohledu, jímž je v tomto případě Česká národní banka. Ve zbylém platí to, co je uvedeno ve VOP.
- 192 Držitel mallpay karty souhlasí, aby vydavatel karty poskytoval společnosti Mastercard Europe SA informace týkající se údajů kartou provedených transakcí (např. místo, datum a částka transakce apod.), a že společnost Mastercard bude tyto údaje zpracovávat pro účely věrnostního programu "Můj Mastercard". Více informací najdete na webu (<https://mujmastercard.cz>).

Čl. 20

Jak je to s odpovědností

- 20.1 Ne vše, co může nastat v případě použití mallpay karty, můžeme ovlivnit, proto taky nemůžeme odpovídat úplně za vše. V následujících situacích tak vůči vám neneseme odpovědnost za případnou újmu:
- 20.1.1 pokud vám Obchodník nebude chtít mallpay kartu přijmout nebo v případě, že nepůjde provést výběr hotovosti z bankomatu nebo využít službu CashBack;
 - 20.1.2 pokud zboží nebo služby vámi nakoupené prostřednictvím mallpay karty bude mít vady (v takovém případě je třeba se obrátit přímo na Obchodníka);
 - 20.1.3 která byla způsobena:
 - 20.1.3.1 okolnostmi, nad nimiž nemáme kontrolu;
 - 20.1.3.2 tím, že jste nesplnili některou z vašich povinností týkající se bezpečnosti použití mallpay karty stanovené těmito Podmínkami pro mallpay kartu;
 - 20.1.3.3 dočasnou nebo trvalou blokadou mallpay karty na základě vaší žádosti;
 - 20.1.3.4 tím, že jste použili mallpay kartu v rozporu s právními předpisy; nebo
 - 20.1.4 která byla způsobena tím, že
 - 20.1.4.1 platba byla odmítnuta kvůli překročení limitů;
 - 20.1.4.2 nemáte dostatečný zůstatek z vašeho úvěrového rámce pro použití mallpay karty.
- 20.2 Pokud porušíte tyto Podmínky pro mallpay karty, pak se zavazujete uhradit nám veškerou škodu, která nám v souvislosti s tím vznikla.

Čl. 21

Mohou se tyto Podmínky pro mallpay karty měnit?

- 21.1 Tyto Podmínky pro mallpay karty můžeme v souladu s § 152 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, kdykoli jednostranně v přiměřeném rozsahu změnit, například pokud dojde k významné

změně či vývoji na relevantním trhu, k důležitým změnám v právních předpisech, jejich výkladu nebo vyplývající z judikatury (soudních rozhodnutí) nebo v případě změn v našem podnikání. Změnu vám samozřejmě oznámíme e-mailem nebo zprávou v Klientské zóně nejméně 2 měsíce před nabytím její účinnosti. Tuto lhůtu můžeme zkrátit pouze v případě, že se jedná o změnu ve váš prospěch. Současně bude změněná verze Podmínek pro mallpay karty před nabytím účinnosti k dispozici na Webu.

- 21.2 Pokud se změnou nebudete souhlasit, můžete nám to napsat na náš e-mail tak, aby nám došel před nabytím účinnosti změněných Podmínek pro mallpay kartu. Pokud změnu Podmínek pro mallpay karty odmítnete, máte právo Smlouvu přede dnem, kdy má změna nabytí účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět. Pokud od vás odmítnutí změny Podmínek pro mallpay karty neobdržíme, máme za to, že jste změnu těchto Podmínek pro mallpay karty přijal.
- 21.3 Tyto Podmínky pro mallpay karty můžeme na rozdíl od odstavce 21.1 upravit s okamžitou účinností pouze v případě, že se jedná o změnu, která nemá pro vás, našeho Zákazníka, negativní vliv na parametry a cenové podmínky mallpay karty. Zpravidla se bude jednat o změny v těchto případech:
- 21.3.1 provedeme úpravu výhradně ve váš prospěch;
 - 21.3.2 upravíme stávající Službu, která nemá vliv na vaše či naše práva a povinnosti;
 - 21.3.3 doplníme novou službu, která nemá vliv na stávající poplatky;
 - 21.3.4 námi provedená úprava je vyvolána snahou o zvýšení bezpečnosti poskytovaných Služeb nebo vyvolaná technologickým pokrokem;
 - 21.3.5 potřebujeme upravit nějaké údaje, jejichž změna však nemá vliv na vzájemná práva a povinnosti (např. změníme naše sídlo).
- 21.4 Ozměnách, které jsme udělali podle předchozího odstavce (21.3), vás informujeme s dostatečným předstihem, a to prostřednictvím Klientské zóny a na kontaktní e-mail.
- 21.5 Navržené změny jsou považovány za přijaté, pokud byla dodržena lhůta pro jejich oznámení uvedená v článku 21, navržené změny jste před nabytím jejich účinnosti neodmítli, informovali jsme vás o důsledcích navržených změn a rovněž o vašem právu na vypovězení závazku.

Čl. 22

Zrušení mallpay karty

- 22.1 Pokud skončí náš smluvní vztah, tedy skončí Smlouva, automaticky mallpay kartu zrušíme.
- 22.2 Ke zrušení mallpay karty můžeme přistoupit také v případě, že porušíte platné a účinné právní předpisy nebo podmínky stanovené Smlouvou, těmito Podmínkami pro mallpay kartu nebo dalšími podmínkami, kterými jste vázáni uzavřením Smlouvy (zejména VOP). O tomto vás budeme informovat.

- 22.3 Mallpay kartu zrušíme i v případě, že ji do 12 měsíců ode dne, kdy jste jí od nás obdrželi, neaktivujete, nebo pokud ji po tuto dobu vůbec nepoužijete. Rovněž v případě, že vám byla mallpay karta odcizena nebo pokud byla vaše mallpay karta alespoň 90 dnů blokována z důvodu podezření z jejího zneužití. Pokud máme podezření, že došlo k neoprávněnému nebo podvodnému použití vaší mallpay karty, budeme vás o tom informovat telefonicky.
- 22.4 To, že dojde ke zrušení mallpay karty, vás samozřejmě nezavazuje povinnosti uhradit veškeré závazky, které z poskytnutí a používání mallpay karty vznikly.

Čl. 23

Slovo závěrem

- 23.1 Gratulujeme! Dočetli jste až na konec našich Podmínek pro mallpay karty a my z toho máme opravdu velkou radost. Teď už si řekneme posledních pár slov a můžete se pustit do používání mallpay karty.
- 23.2 Tyto Podmínky pro mallpay karty jsou pro vás závazné, pokud jsme vám poskytli mallpay kartu.
- 23.3 Pokud by se náhodou stalo, že nějaké ustanovení VOP by bylo odchylné od ustanovení těchto Podmínek pro mallpay karty, má znění těchto Podmínek pro mallpay karty přednost před zněním VOP.
- 23.4 Tyto Podmínky pro mallpay karty nabývají účinnosti dne 15.10.2021.