

## Všeobecné informace

1. Československá obchodní banka, a. s. (dále jen „ČSOB“), vydává majiteli účtu a osobám určeným majitelem účtu platební karty nebo sady karet podle aktuální nabídky jako elektronický platební prostředek k netermínovanému účtu vedenému v českých korunách a určené druhy platebních karet k netermínovanému účtu vedenému ve vybraných cizích měnách (dále jen „účet“), a to jako nedílnou součást příslušného druhu účtu nebo na základě samostatné „Smlouvy o vydání platební karty“. Aktuální nabídku platebních karet a souvisejících doplňkových služeb zveřejňuje ČSOB v informačních materiálech, které jsou k dispozici ve všech pobočkách ČSOB. Právní vztahy související s vydáním a užíváním platební karty se řídí právním řádem České republiky.
2. Tyto podmínky pro platební karty klientů ČSOB jsou v souladu se „Vzorovými podmínkami pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků“, vydaných Českou národní bankou podle § 16 zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech v platném znění, s těmito odchylkami:
  - Čl. IV. - bod 1 - Změny obchodních podmínek a vypovězení smlouvy. ČSOB informuje o změně obchodních podmínek písemně pouze majitele účtu, nikoliv všechny držitele platebních karet.
  - Čl. V. - bod 7 d) - Povinnosti vydavatele. ČSOB nepodává držiteli platební karty písemnou informaci o výši směnného kurzu, který byl použit při přepočtu transakcí v cizí měně.
  - Čl. VI. - body 1, 2 - Odpovědnost vydavatele. ČSOB neodpovídá za neprovedení transakce a za neposkytnutí služeb stojících přímo či nepřímo mimo kontrolu ČSOB, viz ustanovení bodu č. 25 těchto podmínek.
  - Čl. VIII. - body 1, 2 - Odpovědnost držitele. Odpovědnost majitele účtu za transakce uskutečněné ztracenou/odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí ve 24:00 hod. dne, kdy byla událost telefonicky hlášena ČSOB, viz ustanovení bodu 42 těchto podmínek.
3. Majitel účtu je povinen se podrobně seznámit s „Podmínkami pro platební karty klientů ČSOB“ (dále jen „podmínky“) a je povinen je dodržovat. Majitel účtu nese vždy plnou odpovědnost za porušení podmínek oprávněnými držiteli (dále jen „držitel karty“), kterým byly platební karty na základě jeho žádosti vydány.
4. ČSOB na vrub majitele účtu provádí zúčtování všech transakcí provedených platebními kartami, vydanými k jeho účtu. Poplatky za vedení platební karty, doplňkové služby a za ostatní operace jsou účtovány na vrub majitele účtu, ve výši podle platného „Sazebníku poplatků ČSOB“ (dále jen „Sazebník ČSOB“), který je k dispozici ve všech pobočkách ČSOB.
5. ČSOB jako správce osobních údajů je oprávněna uzavřít příslušnou smlouvu se zpracovatelem (dále jen „poskytovatel služeb“) podle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění a předávat osobní údaje třetím stranám, které jsou zpracovatelem nebo zabezpečují služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást platební karty, v souladu s ustanovením zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
6. Platební karty jsou vydávány zásadně na jméno držitele karty a jsou nepřenosné. Na vydání platební karty není právní nárok. ČSOB je oprávněna vyžádat si další informace o majiteli účtu, resp. držiteli karty, a to i z jiných zdrojů. ČSOB může požadavek majitele účtu o vydání platební karty zamítnout. V těchto případech vždy ČSOB písemně nebo telefonicky informuje majitele účtu, důvody zamítnutí však nesděluje.

## Vydání platební karty

7. Smlouvu o vydání platební karty uzavírá majitel účtu v pobočce ČSOB, která vede jeho účet, ke kterému bude platební karta vydána. Majitel účtu je povinen poskytnout úplné a pravdivé údaje a nese veškerou odpovědnost za škody vzniklé ČSOB sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, včetně trestního postihu.
8. ČSOB nabízí klientům i sadu platebních karet, která je vždy tvořena dvěma společně vydávanými platebními kartami: platební kartou MasterCard a platební kartou VISA (dále rovněž jen „platební karta“, pokud není uvedeno jinak).
9. Platební karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce. ČSOB vydá držiteli karty automaticky novou platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud se nerozhodne platnost platební karty neprodloužit. Bude-li chtít držitel karty odmítnout automatické vydání nové platební karty a souvisejících doplňkových služeb, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit pobočce ČSOB, která vede účet, ke kterému je platební karta vydána, a to nejpozději 5 kalendářních týdnů před skončením platnosti původní platební karty. Ze sady nelze odmítnout automatické vydání jen jedné platební karty, ale pouze celé sady. Držitel karty může rovněž požádat o předčasnou obnovu platební karty.
10. Platební karta je v pobočce uložena po dobu 70 kalendářních dnů. Nedojde-li do této doby k jejímu převzetí držitelem, je platební karta znehodnocena a zrušena. Poplatek za vedení platební karty a souvisejících doplňkových služeb je účtován bez ohledu na to, zda držitel karty platební kartu nebo automaticky vydanou platební kartu převezme či nikoliv.

11. ČSOB je oprávněna zablokovat část prostředků na účtu, ke kterému byla vydána platební karta, na dobu nejméně 3 měsíců, a to alespoň ve výši požadovaného limitu platební karty, resp. součtu limitů všech platebních karet vydaných k tomuto účtu. Blokovanou částku nelze využít k hotovostnímu výběru z účtu, na směnárně, ani pro účely bezhotovostního platebního styku, a to bez ohledu na skutečné čerpání prostředků prostřednictvím platební karty. Kromě blokace prostředků na běžném účtu může ČSOB požadovat další zajištění prostředků k úhradám transakcí realizovaných platební kartou, např. formou termínovaného vkladu.

## **PIN**

12. Není-li ujednáno jinak, je držitel karty vyzván k převzetí platební karty zprávou v zásilce s PIN, která mu je zaslána do vlastních rukou na adresu uvedenou ve smlouvě o vydání platební karty. Pod pojmem PIN se rozumí osobní identifikační číslo používané při karetních transakcích. Pokud držitel karty neobdrží zásilku s PIN do 30 dnů od uzavření smlouvy o vydání platební karty, oznámí tuto skutečnost na pobočce ČSOB, kde majitel účtu smlouvu uzavíral.
13. Držitel karty je povinen zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN. V případě jakéhokoli poškození si držitel karty vyžádá od instituce, která zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené zásilky. V tomto případě ČSOB vydá držiteli karty zdarma jiný PIN a jinou platební kartu. Nepředloží-li držitel karty potvrzení o doručení poškozené zásilky, účtuje si ČSOB za vydání nové platební karty poplatek podle platného Sazebníku ČSOB.
14. ČSOB nesděluje PIN jiné osobě než držiteli karty. Držitel karty je povinen zabránit jeho prozrazení. Je zakázáno poznamenávat si PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na platební kartu nebo jiný předmět, který držitel karty uchovává nebo nosí společně s platební kartou, nebo ho sdělovat jiným osobám. Dále je povinen zamezit prozrazení PIN při jeho zadávání na klávesnici. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech transakcí, při kterých byl použit PIN a všechny škody způsobené ČSOB prozrazením PIN.
15. V případě, že držitel karty zapomene PIN, lze na jeho žádost odsouhlasenou majitelem účtu, podanou v pobočce ČSOB, která vede účet, ke kterému je platební karta vydána, původní PIN opakovaně vystavit. K převzetí PIN je držitel karty povinen se na výzvu osobně dostavit do pobočky ČSOB.
16. Je-li při transakci platební kartou zadáno nesprávné PIN více než třikrát, je platební kartě z bezpečnostních důvodů (podezření ze zneužití platební karty) automaticky dočasně omezena platnost. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky zpravidla prvním dnem, kdy držitel karty vznikne nárok na čerpání nového limitu pro daný typ platební karty. U platebních karet s čipem PIN nelze odblokovat, pokud nedojde k přímému (on-line) spojení čipové platební karty se systémem banky.

## **Převzetí platební karty**

17. Držitel karty je povinen při převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku, a to v přítomnosti oprávněného pracovníka pobočky ČSOB.
18. Převzetím platební karty vzniká držiteli karty právo na její používání po dobu platnosti vyznačené na platební kartě.
19. Držitel karty je povinen ukládat platební kartu na bezpečném místě a zabránit jejímu zneužití, ztrátě nebo odcizení.
20. Majitel účtu nese odpovědnost za všechny transakce provedené platebními kartami vydanými k jeho účtu a je povinen uhradit případné škody způsobené ČSOB nesprávným použitím platební karty.

## **Používání platební karty**

21. Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem příslušné karetní asociace (např. MasterCard, Visa, Diners Club) nebo platebního systému (Maestro, Electron).
22. Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení transakce.
23. Při použití platební karty v bankomatu je vždy vyžadováno zadání PIN. Při bezhotovostním placení platební kartou prostřednictvím POS terminálu je požadován podpis účtenky shodný s podpisem na podpisovém proužku platební karty, popř. rovněž zadání PIN. U platebních karet s čipem je vždy požadováno zadání PIN, podpis účtenky zpravidla není požadován. POS terminálem se rozumí zařízení určené k ověření platební karty a k přenosu transakce.
24. Při použití platební karty v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby jsou tato oprávněna ověřit (autorizovat) transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas ČSOB nebo jí pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodu je oprávněn požadovat prokázání totožnosti držitele karty. Zaměstnanec obchodu je oprávněn na základě výsledku autorizace platební kartu zadržet. V takovém případě je povinen platební kartu před zraky držitele znehodnotit a vydat držiteli potvrzení o zadržení platební karty.
25. ČSOB neodpovídá za neposkytnutí služeb a za případné škody způsobené držitelům karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu ČSOB nebo jejích partnerů (\*). ČSOB rovněž neodpovídá za to, že obchodní společnost nebo pobočka jiné banky nepřijmou platební kartu k provedení transakce.
26. Držitel karty je oprávněn provádět platební kartou transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně však do výše disponibilního zůstatku na účtu. S výší limitu je držitel karty seznámen při převzetí platební karty. Limit omezuje jak maximální částku čerpání platební kartou ve stanoveném období, tak i počet transakcí v tomto období. Majitel účtu však nese odpovědnost za všechny transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit škody, způsobené ČSOB nesprávným použitím platební karty, resp. za případné nepovolené přečerpání disponibilního zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné smlouvy o účtu.

\* Jedná se o zásahy vyšší moci a dále např. o přerušení dodávky energie, poruchu strojů a zařízení systémů zpracování dat, přenosových linek, stávku apod.

27. Za čerpání prostředků na účtu do nepovoleného debetu je účet úročen debetní úrokovou sazbou. Není-li částka nepovoleného debetu uhrazena do 10 dní od vzniku debetu, je touto částkou ČSOB oprávněna zatížit i jiný účet majitele, který vede. Dále je oprávněna na náklady majitele účtu trvale omezit platnost platebních karet, vydaných k účtu (účtům) majitele a požadovat jejich vrácení ČSOB.
28. ČSOB může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat platební kartu nebo odmítnout uskutečnění transakcí prováděných platební kartou (jedná se zejména o porušení smluvních podmínek, obstavení účtu (exekuce) nebo podezření ze zneužití platební karty). O takovém opatření ČSOB držitele karty vhodným způsobem dodatečně informuje.
29. Držitel karty je povinen chránit platební kartu před mechanickým poškozením a před působením jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu v magnetickém proužku platební karty.
30. V případě zadržení platební karty bankomatem je držitel platební karty povinen dostavit se neprodleně do pobočky peněžního ústavu nebo na poštu, která bankomat obsluhuje, se žádostí o vrácení zadržené platební karty, resp. prostřednictvím telefonického čísla uvedeného na některých bankomatech informovat obsluhující banku o zadržení platební karty. Po uplynutí 3 pracovních dnů od zadržení nebude platební karta v žádném případě držiteli karty vrácena. ČSOB doporučuje držiteli karty požádat ihned ČSOB o dočasné omezení platnosti platební karty, zadržené bankomatem.
31. Platební karta je majetkem ČSOB a musí být na vyžádání nebo při ukončení platnosti vrácena ČSOB prostřednictvím pobočky ČSOB, která vede účet, ke kterému byla platební karta vydána. Výjimkou je automatická obnova elektronické platební karty Maestro nebo Electron, kdy původní elektronická platební karta s končící platností, při převzetí nové automaticky obnovené platební karty nemusí být již ČSOB vrácena.

### **Změny údajů o držiteli karty**

32. Majitel účtu je povinen hlásit ČSOB veškeré změny údajů, které se týkají platebních karet vydaných k jeho účtům a držitelů těchto karet, poskytnutých ČSOB v souvislosti s vydáním uvedených platebních karet (např. změny adresy, příjmení, čísla telefonu). Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.
33. Držitel karty je oprávněn požádat o změny k již vydané platební kartě, a to písemně v pobočce ČSOB, která vede účet, ke kterému je platební karta vydána. Změny limitu platební karty, pojištění a požadavek na opakované vydání PIN jsou podmíněny písemným souhlasem majitele účtu.

### **Výpisy a reklamace**

34. O provedených transakcích je informován majitel účtu ve výpise z účtu. Transakce jsou účtovány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla platební karty, místa, data transakce, částky a měny transakce. Hotovostní výběry z bankomatu a bezhotovostní úhrady v obchodních zařízeních zúčtuje ČSOB nejpozději následující pracovní den po obdržení zprávy o jejich provedení. V případě pochybností o provedené platbě je ČSOB oprávněna zaúčtovat platbu do 45 kalendářních dnů po obdržení zprávy o jejím provedení. ČSOB uschovává, ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb. Majitel účtu a držitel karty je povinen kontrolovat transakce platební kartou bez zbytečného prodlení, případně i s využitím elektronických informačních kanálů.
35. Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování transakcí provedených platebními kartami v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených platebními kartami v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kursovým rozdílem mezi dnem provedení transakce a dnem zúčtování transakce. Kursový rozdíl může v případě platby platební kartou v zahraničí vzniknout také na základě přepočtu platby do zúčtovací měny a následně do měny účtu.
36. Pokud výpis z účtu obsahuje transakci platební kartou, se kterou držitel karty nesouhlasí, je oprávněn podat reklamaci. Reklamace musí být podána nejpozději do 2 měsíců od data transakce, a to písemně. Součástí reklamace tvoří kopie výpisu z účtu s vyznačenou reklamovanou transakcí, vyjádření držitele karty, popř. majitele účtu, o nesouhlasu s transakcí ve formě čestného prohlášení a další související doklady (např. kopie účtenek). Reklamaci podává majitel účtu nebo držitel karty v pobočce ČSOB, která vede účet, ke kterému je platební karta vydána. ČSOB do 30 dnů po obdržení reklamace, ve zvlášť složitých případech nejdéle do 180 dnů, informuje držitele karty nebo majitele účtu o vyřízení reklamace.
37. Za neoprávněnou reklamaci účtuje ČSOB majiteli účtu poplatek podle Sazebníku ČSOB.
38. Jestliže majitel účtu nebo držitel karty v souladu s obchodními podmínkami reklamoval chybnou operaci nebo se u ČSOB domáhal jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavateli platebních karet a držiteli karet při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění.

### **Ztráta / odcizení / zneužití platební karty**

39. Držitel karty, resp. majitel účtu, je povinen ihned bezodkladně informovat ČSOB o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty. Pokud je hlášeno zneužití čísla platební karty, držitel karty je povinen platební kartu neprodleně odevzdat ČSOB. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení, nebo zneužití platební karty) podává držitel karty, resp. majitel účtu telefonicky, a to na čísla, které bylo držiteli karty oznámeno při předání platební karty. Hlášení ztráty nebo odcizení platební karty je oprávněna podat i třetí osoba (dále jen „hlásící osoba“).
40. Hlásící osoba informuje ČSOB o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení platební karty a nezná-li číslo platební karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné držitele karty a platební kartu identifikovat (např. číslo účtu, rodné číslo, popř. heslo smluvené s ČSOB aj.). ČSOB je oprávněna telefonické hlášení nahrávat. ČSOB sdělí hlásící osobě v rámci téhož telefonního hovoru identifikační kód jako potvrzení telefonického hlášení ztráty nebo odcizení platební karty.

41. Každé platební kartě, hlášené jako ztracené, odcizené nebo zneužitě je z bezpečnostních důvodů trvale omezena platnost. Telefonické hlášení musí být na kterékoliv pobočce ČSOB písemně potvrzeno, a to nejpozději první pracovní den po dni, kdy bylo provedeno telefonické hlášení. V případě, že telefonické hlášení je podáváno ze zahraničí, musí být písemné potvrzení podáno nejpozději první pracovní den po návratu držitele karty do ČR. Do písemného potvrzení držitel karty uvede přidělený identifikační kód.
42. Odpovědnost majitele účtu za transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí ve 24:00 hod. dne, kdy byla událost telefonicky oznámena ČSOB na čísle, které ČSOB za tím účelem držiteli karty sdělila a odpovědnost za tyto transakce přebírá ČSOB, vyjma transakcí, při kterých bylo použito PIN.
43. V případě hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití jedné platební karty ze sady karet, ČSOB vystaví automaticky náhradní platební kartu s původní platností. Nepřevezme-li držitel karty tuto náhradní platební kartu, je povinen zbývající platební kartu ze sady odevzdat, jinak ČSOB zbývající platební kartě trvale omezí platnost, a to na náklady majitele účtu.
44. Pokud držitel karty, resp. majitel účtu, získá platební kartu zpět poté, co byla ČSOB nahlášena jako ztracená nebo odcizená, platební karta nesmí být dále používána, ale musí být vrácena zpět ČSOB.

#### **Omezení platnosti platební karty na základě žádosti**

45. Držitel karty nebo majitel účtu může požádat písemně v pobočce ČSOB o dočasné nebo trvalé omezení platnosti platební karty (u platebních karet s čipem pouze trvalé omezení platnosti). Majitel účtu může požádat o omezení platnosti všech platebních karet, které byly vydány k jeho účtu, držitel karty pouze o omezení platnosti té platební karty, ke které má dispoziční právo.
46. Za škody způsobené případným zneužitím platební karty, které byla dočasně nebo trvale omezena platnost, přejímá ČSOB odpovědnost počínaje prvním kalendářním dnem po dni předložení žádosti o omezení platnosti platební karty v pobočce ČSOB. Dočasné omezení platnosti platební karty se vztahuje pouze na autorizované transakce.
47. Dočasné omezení platnosti platební karty může zrušit pouze osoba, která o dočasné omezení platnosti požádala, a to písemně na té pobočce ČSOB, kde byla žádost o omezení platnosti podána. Platební karta je aktivní následující kalendářní den po obdržení žádosti ČSOB.

#### **Pomoc v nouzi - v zahraničí**

48. Při ztrátě nebo odcizení platební karty v zahraničí může držitel karty požádat o vydání nouzové platební karty nebo výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných výdajů. Žádost o poskytnutí náhradní nouzové platební karty nebo o výplatu nouzové hotovosti uplatní držitel karty na telefonním čísle, které je držiteli karty sděleno při převzetí platební karty a slouží také pro hlášení ztráty nebo odcizení platební karty. Nouzová platební karta nebo nouzová hotovost se neposkytují držitelům platebních karet Maestro a Electron.
49. ČSOB je oprávněna poskytnutí nouzové služby odmítnout. V kladném případě vyrozumí žadatele o místě a způsobu převzetí nouzové platební karty nebo nezbytné nouzové hotovosti a zajistí realizaci požadavku prostřednictvím člena asociace pro nouzové služby v příslušné lokalitě.
50. Nouzová platební karta je zpravidla vydána s dobou platnosti kratší, než měla původní ztracená nebo odcizená platební karta, není možno ji použít v bankomatu (není k ní vydán PIN) a není opatřena čipem. Držitel nouzové platební karty je povinen ji po návratu do České republiky odevzdat ČSOB. Za vydání nouzové platební karty nebo nouzové hotovosti účtuje ČSOB poplatek podle Sazebníku ČSOB.

#### **Závěrečná ustanovení**

51. Majitel účtu může kdykoliv zrušit právo držitele karty používat platební kartu, a to písemným podáním žádosti v pobočce ČSOB, která vede jeho účet a odevzdáním příslušné platební karty. Zrušení práva držitele karty disponovat s platební kartou nezbavuje majitele účtu odpovědnosti za transakce provedené touto platební kartou do doby zrušení práva používat platební kartu. V případě, že majitel účtu nemůže ze závažných důvodů platební kartu odevzdat, je povinen požádat o trvalé omezení platnosti této platební karty.
52. ČSOB má právo minimálně po dobu jednoho měsíce a maximálně po dobu tří měsíců po skončení platnosti platební karty ponechat blokaci prostředků na příslušném účtu, ke kterému byla platební karta vydána, případně odmítnout předčasně vypovězení termínovaných vkladů sloužících k zajištění platební karty.
53. Zrušení práva držitele karty používat pouze jednu platební kartu ze sady, popř. zrušení automatické obnovy jedné platební karty ze sady, je nepřípustné a je vždy posuzováno jako zrušení práva držitele karty disponovat celou sadou karet, popř. zrušení automatické obnovy celé sady karet.
54. Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem **1.4.2003**. Tímto dnem pozbývají platnosti „Podmínky pro platební karty klientů ČSOB“ ze dne 1.7.2001. ČSOB je oprávněna tyto podmínky měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním nových podmínek. O změně podmínek informuje ČSOB majitele účtu ve výpise z účtu, ke kterému je platební karta vydána, nejpozději jeden měsíc před nabytím jejich účinnosti. Pokud majitel účtu do nabytí účinnosti změny podmínek nevysloví písemný nesouhlas s novým zněním podmínek a neodevzdá příslušné platební karty v pobočce ČSOB, která vede jeho účet, je majitel účtu zavázán řídit se novým zněním podmínek. Platné podmínky jsou k dispozici ve všech pobočkách ČSOB.

**Československá obchodní banka, a. s.**