

Československá obchodní banka, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (**dále jen „Banka“**) vydává v souladu se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění (**dále jen „ZOPS“**) a v souladu s ustanovením § 1751 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) tyto Obchodní podmínky pro platební karty (**dále jen „Podmínky“**).

## I. DEFINICE

### **Autorizace transakcí**

Souhlas Držitele karty s provedením platební transakce.

### **Bankomat, ATM (Automated-Teller-Machine)**

Peněžní automat, který umožňuje výběr nebo vklad hotovosti Platební kartou z Účtu nebo na Účet, ke kterému byla Platební karta vydána.

### **Biometrický podpis**

Biometrický podpis je vlastnoruční podpis učiněný na elektronický tablet, nebo signpad. Zachycuje dynamiku podpisu a jeho charakteristické rysy, které do něj promítne podepisující osoba.

### **Bezkontaktní platba**

Každá platba u Obchodníka uskutečněná Platební kartou umožňující bezkontaktní platby na POS terminálech podporujících bezkontaktní technologii Visa® payWave nebo MasterCard® PayPass. Provádí se přiložením Platební karty k platebnímu terminálu. Stanovený limit pro bezkontaktní platbu bez ověření držitele platební karty (např. zadáním PIN kódu) je v současné době v České republice stanoven na 500 Kč a může být kdykoliv změněn. Bezkontaktní platba může být kdykoliv platebním terminálem odmítnuta a místo ní vyžádána běžná platba (vložením karty do platebního terminálu) se zadáním PIN.

### **Bezkontaktní platební nálepka (Sticker)**

Zvláštní forma Platební karty určená pouze pro bezkontaktní bezhotovostní úhrady zboží a služeb na POS a bezkontaktních bankomatech.

### **Brožura**

Dokument obsahující podrobné informace o funkcích, bezpečnosti, nastavení a ovládání Platební karty. Je k dispozici na webových stránkách [www.csob.cz/karty](http://www.csob.cz/karty) a [www.erasvet.cz/karty](http://www.erasvet.cz/karty) resp. na [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz), která ji nahradí.

### **Business (Commercial) karta**

Business (Commercial) karta je vydávána fyzickým osobám-podnikatelům a právnických osobám za účelem provádění firemních transakcí.

### **CashBack**

Výběr hotovosti přímo na pokladnách v obchodních zařízeních, které tuto službu poskytují. Podmínkou použití služby CashBack je bezhotovostní úhrada ve výši stanovené Bankou. Součet bezhotovostní úhrady a výběru hotovosti službou CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit Platební karty pro bankomaty a Obchodníky.

### **Doplňkové služby**

Veškeré služby související s platební kartou poskytované Bankou.

### **Držitel karty**

Osoba, které Banka vydala Platební kartu se souhlasem Majitele účtu na základě příslušné Smlouvy/formulářů. Držitel karty nemusí být uveden na formuláři Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtu/se zaknihovanými cennými papíry na majetkovém účtu (v rámci PIP) – fyzická osoba.

### **Embosovaná a neembosovaná platební karta**

Na embosované Platební kartě jsou viditelné personalizační údaje, které jsou zaznamenány reliéfním písmem („embossing“). Na neembosované Platební kartě není záznam reliéfním písmem použit a personalizační údaje jsou na ní pouze natištěny („indent“).

### **Imprinter**

Mechanický snímač, který umožňuje bezhotovostní úhradu zboží a služeb v obchodních zařízeních a výběr hotovosti v jiných bankách a ve směnárnách, a to pouze embosovanou Platební kartou z účtu, ke kterému byla vydána.

### **Limit Platební karty**

Maximální souhrnná částka hotovostních a bezhotovostních transakcí provedených Platební kartou povolená pro stanovené časové období. Platební karta má dva samostatné limity. Limit pro pošty, který je určen pro použití na všech pobočkách České pošty v České republice, a druhý limit pro bankomaty a obchodníky.

### **Majitel účtu**

Osoba, pro kterou Banka zřídila na základě uzavřené smlouvy platební Účet.

### **MasterCard MoneySend a Visa Direct**

Provádění finančních převodů mezi dvěma osobami, kdy strana příjemce je identifikována prostřednictvím Platební karty.

### **MO/TO transakce**

Transakce iniciovaná Držitelem karty prostřednictvím buď korespondence s Obchodníkem, nebo instrukcí daných Obchodníkovi telefonem, přičemž ani Platební karta ani Držitel karty není na prodejním místě přítomen.

### **Nadlimitní výběr**

Je výběr hotovosti pomocí Funkce pro Českou poštu nad zůstatek týdenního limitu pro tuto funkci do výše použitelného zůstatku účtu.

### **Obchodní podmínky pro účty a platby**

Příslušné obchodní podmínky upravující zřízení a vedení běžných (příp. i spořicí) účtů a platební styk pro jednotlivé klientské segmenty, tj.:

Předsmluvní informace a obchodní podmínky pro účty a platby – lidé a Předsmluvní informace a obchodní podmínky Poštovní spořitelny pro účty a platby – lidé pro fyzické osoby – nepodnikatele; Předsmluvní informace a obchodní podmínky pro účty a platby pro právnické osoby a fyzické osoby – podnikatele a Předsmluvní informace a obchodní podmínky Poštovní spořitelny pro účty a platby pro právnické osoby a fyzické osoby – podnikatele pro právnické osoby (vyjma korporátního segmentu) a fyzické osoby – podnikatele; a Obchodní podmínky pro účty a platební styk pro korporátní segment.

### **Obchodník, obchodní zařízení**

Subjekt přijímající bezhotovostní platby za zboží nebo služby prostřednictvím Platebních karet.

### **Obchodní místa**

Obchodními místy pro Držitele karet ČSOB jsou pobočky ČSOB, Obchodními místy pro Držitele karet Poštovní spořitelny jsou Finanční centra a pobočky České pošty v České republice.

### **PIN (Personal Identification Number)**

Personalizovaný bezpečnostní prvek, čtyřmístné tajné osobní identifikační číslo, které je zasláno nebo předáno pouze Držiteli karty, při vydání Platební karty používané k autorizaci platebních transakcí provedených Platební kartou. PIN může být předán jak prostřednictvím listiny, tak elektronicky.

### **Platební karta**

Mezinárodní platební prostředek sloužící k bezhotovostní úhradě zboží a služeb nebo výběru hotovosti (s funkcí pro bankomaty a obchodníky), u vybraných druhů Platebních karet též s rozhraním pro provedení bezkontaktní platby, případně též s možností použití na České poště a identifikační funkcí pro Účet, obsahující symboly příslušné karetní asociace (MasterCard®, Visa®) a označení sítí uvedených zařízení, ve kterých lze Platební kartu použít. Zvláštní formou Platební karty je bezkontaktní platební nálepka (sticker), případně jiná forma s bezpečně uloženými elektronickými údaji o kartě nebo Platební karta v mobilní peněženke ČSOB. Platební karta s vlastním designem se nazývá Image karta.

- **Debetní karta** – Platební karta umožňující čerpat vlastní prostředky uložené na platebním Účtu (výjimečně s povoleným debetem).
- **Kreditní karta** – Platební karta sloužící k čerpání sjednaného úvěrového rámce, s individuálně stanovenými podmínkami splácení.

### **Podpisový proužek**

Graficky vymezená plocha na zadní straně Platební karty určená k podpisu jejího držitele. Podpis Držitele karty musí být v souladu se vzorem podpisu na objednávce karty. Při podpisu je nutno použít lihový mikrofix nebo kuličkovou tužku modré nebo černé barvy.

### **POS (Point-Of-Sale)**

Elektronický pokladní terminál, který umožňuje bezhotovostní úhradu zboží a služeb v obchodní síti Platební kartou a výběr hotovosti v jiných bankách a ve směnárnách embosovanou a určenou neembosovanou Platební kartou z Účtu, ke kterému byla Platební karta vydána.

### **Vkladová karta**

Platební karta určená pouze pro vklady hotovosti v síti ATM k tomu určených s vyznačeným logem ČSOB/Poštovní spořitelna/Era v České republice a pro vklady hotovosti prostřednictvím poboček České pošty.

### **Sazebník poplatků**

Sazebník poplatků ČSOB (určen pro Držitele karet značky ČSOB) nebo Sazebník poplatků Poštovní spořitelny (určen pro Držitele karet obchodní značky Poštovní spořitelna). Sazebníky jsou zveřejněny na Obchodních místech příslušné značky, dále v elektronických verzích na internetových stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz), [www.erasvet.cz](http://www.erasvet.cz), resp. na adrese, která ji nahradí [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz).

## Účet

Platební účet vedený v českých korunách nebo ve vybraných cizích měnách nebo základní platební účet pro fyzické osoby – nepodnikatele vedený v českých korunách.

## Uveřejnit

znamená uvést v informačních materiálech, které jsou k dispozici ve všech pobočkách ČSOB a ve všech obchodních místech Poštovní spořitelny; je-li zapotřebí rozlišit, pak „pobočka ČSOB“, „Obchodní místo Poštovní spořitelny; je-li zapotřebí dále rozlišit, pak „Finanční centrum“, „pobočka České pošty“, na webových stránkách Banky [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a na [www.erasvet.cz](http://www.erasvet.cz), resp. na adrese, která ji nahradí – [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz) a dále v Sazebníku poplatků ČSOB a Sazebníku poplatků Poštovní spořitelny.

## 3D Secure

Služba pro bezpečnější platbu na internetu Platební kartou. Každá platba u Obchodníka je potvrzena heslem, které je v průběhu platby zasláno na číslo mobilního telefonu zvolené Držitelem karty.

## II. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Banka vydává Majiteli účtu a Držitelům karty zmocněným Majitelem účtu určené druhy Platebních karet dle aktuální nabídky jako platební prostředek k Účtu. Vkladové karty vydává Banka pouze k Účtu vedenému v českých korunách. Aktuální nabídku Platebních karet a souvisejících doplňkových služeb Banka Uvěřejňuje.
2. Majitel účtu zmocňuje Držitele karty k nakládání s peněžními prostředky na jeho účtu prostřednictvím Platební karty. Majitel účtu nese vždy plnou odpovědnost za jednání a zejména porušení Podmínek oprávněnými Držiteli platebních karet, kterým byly na základě jeho žádosti Platební karty vydány.
3. Majitel účtu souhlasí s tím, aby Banka informovala ostatní banky v České republice o zásadním porušení Podmínek, jestliže se ho Majitel účtu nebo Držitel karty dopustí. Co je zásadním porušením Podmínek, posuzuje Banka. Majitel účtu rovněž souhlasí, aby Banka poskytovala karetním asociacím MasterCard® a Visa® informace týkající se Platebních karet vydaných k jeho Účtu (např. číslo Platební karty, její platnost apod.).
4. Majitel účtu může se souhlasem Banky zvolit limit ke všem Platebním kartám vydaným k jeho Účtu v rámci Bankou stanoveného rozmezí minima a maxima platného pro daný druh Platební karty. Banka má právo zvolený limit jednostranně snížit, zejména s ohledem na délku trvání Účtu a platební kázeň, ve vztahu ke všem vydaným platebním prostředkům k Účtu. O této změně je Držitel karty informován písemně nebo pracovníkem Obchodního místa.
5. Obecné otázky týkající se komunikace Banky a Majitele účtu, resp. Držitele karty, jsou upraveny v Obchodních podmínkách pro účty a platby s následujícími výjimkami:
  - Avíza o expiraci Platební karty a o jejím nepřevzetí určená nezletilému Držiteli karty do 15. roku věku, případně Držiteli karty s omezenou svéprávností, zasílá Banka na zasilací adresu uvedenou ve smlouvě o účtu, ke kterému je Platební karta vydána a určenou Majitelem účtu, jeho zákonným zástupcem či opatrovníkem.
  - V případě distribuce Platební karty a PIN Držiteli karty poštou jsou tyto zasílány na zasilací adresu karty/PIN případně na zasilací (kontaktní) adresu Účtu.

## III. VYDÁNÍ PLATEBNÍ KARTY A JEJÍ DISTRIBUCE

6. Právní vztahy související s vydáním a užíváním Platební karty se řídí právním řádem České republiky. Na uzavření smluvního vztahu s Bankou není s výjimkami vyplývajícími z příslušných právních předpisů právní nárok.
  7. Držiteli karty je Platební karta vydána:
    - na základě samostatné Smlouvy o vydání platební karty/Smlouvy o vydání debetní karty (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi Bankou a Majitelem účtu. Smlouva může být uzavřena i na základě žádosti Majitele účtu ČSOB a její akceptace ze strany Banky.
    - na základě Žádosti o založení účtu/Žádosti o založení základního platebního účtu a formuláře Osobní údaje nebo prostřednictvím Dodatku ke smlouvě o účtu (dále jen „Dodatek“), jejichž součástí je objednávka Platební karty, nebo Smlouvy o vydání debetní karty. V případě, že písemnému požadavku na vydání Platební karty podanému v pobočce České pošty, s. p. (dále jen (Česká pošta)) nelze vyhovět, vyrozumí Banka Majitele účtu zasláním SMS zprávy na číslo mobilního telefonu, které oznámil Bance jako kontaktní mobilní číslo nebo písemně. Banka rozhodne o podané písemné žádosti nejpozději do 10 pracovních dnů od jejího podání.
- K účtu nezletilého Majitele účtu lze vydat Platební kartu pouze pro Majitele účtu a jeho zákonného zástupce. Platnost karty zákonného zástupce nezaniká zletilostí Majitele účtu. Majitel účtu starší 18 let může žádat o vybrané druhy Platebních karet pro sebe a budoucí Držitele karty starší 8 let nebo pro osoby neuvedené na formuláři Zmocnění. Majitel účtu starší 8 let žádá do doby své zletilosti o vydání Platební karty pro svou osobu společně se zákonným zástupcem, popř. opatrovníkem.
- Příslušné smluvní dokumenty jsou dle dohody smluvních stran vyhotoveny buď v listinné, nebo v elektronické podobě. V elektronické podobě mohou být smluvní dokumenty vyhotoveny v případech, kdy to Banka umožní a pokud je Majitel účtu, resp. Držitel karty, podepíše na elektronický tablet nebo signpad svým biometrickým podpisem. Smluvní dokumenty jsou ze strany Banky podepsány buď biometrickým podpisem, nebo naskenovaným podpisem oprávněného zástupce Banky. Banka následně opatřuje smluvní dokumenty elektronickou značkou a kvalifikovaným časovým razítkem a zasílá je Majiteli účtu, resp. Držiteli karty.
8. Platební karta je Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, předána níže uvedenými způsoby:

- **poštou** na adresu uvedenou ve Smlouvě/Dodatku,
- **osobním převzetím** na Obchodním místě, zpravidla do 10 pracovních dnů, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne podepsání Smlouvy/Dodatku.

V případě předání Platební karty a PIN na Obchodním místě jsou Platební karta a obálka s PIN v příslušném Obchodním místě, vyjma poboček České pošty, připraveny pro Držitele karty k převzetí po dobu 70 kalendářních dnů ode dne jejich vydání. Nedojde-li do uvedené doby k jejich převzetí Držitelem karty, bude Platební karta zrušena a obálka s PIN znehodnocena.

9. Každý Držitel karty může být držitelem pouze jedné aktivní Platební karty jednoho druhu k jednomu Účtu.
10. Při doručení Platební karty je Držitel karty povinen zkontrolovat neporušenost obálky. V případě porušené obálky je Držitel karty povinen informovat Banku. Příklad postupu je uveden v Brožuře.
  - Držitel karty je při doručení poštou nebo při osobním převzetí Platební karty informován o jejím nastavení a o jejích limitech a po jejím doručení nebo převzetí je povinen ji podepsat na podpisovém proužku. Banka neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout Držiteli karty na základě nepodepsání Platební karty. **Banka zasílá Platební kartu budoucímu Držiteli karty neaktivní.**
  - Držitel karty je povinen Platební kartu aktivovat. Aktivací karty zároveň Držitel karty potvrzuje i její fyzické převzetí. V žádném případě není povoleno aktivovat kartu, kterou nemá Držitel karty fyzicky u sebe. Banka neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout Majiteli účtu na základě aktivace karty provedené prostřednictvím elektronického bankovníctví, kterou nemá Držitel karty fyzicky v držení.
11. Pokud budoucí Držitel karty neobdrží Platební kartu do lhůty uvedené v bodě 8. těchto Podmínek od podání žádosti, je povinen oznámit tuto skutečnost Bance. Banka v tomto případě vydá a doručí dle nastaveného způsobu distribuce Držiteli karty vždy novou Platební kartu a nový PIN.
12. Při vydání Platební karty Držitel karty sdělí ve Smlouvě/v Žádosti o založení účtu/Dodatku, zda chce Platební kartu využít i pro transakce přes internet/telefon a transakce typu MO/TO. Držitel karty může využít službu povolení/zakázání těchto transakcí, a to i opakovaně. Identifikaci tohoto typu plateb provádí Banka na základě údajů obdržených od banky Obchodníka dané platby. Pokud je však nastavení těchto transakcí zakázáno, nesmí Držitel karty v rámci opatření k ochraně Platební karty předávat jakékoli informace uvedené na Platební kartě třetí osobě včetně Obchodníka poskytujícího zboží/služby. Pokud tuto povinnost Držitel karty poruší, nese plnou odpovědnost za veškeré škody vzniklé zneužitím těchto údajů a případným provedením neautorizované transakce provedené touto Platební kartou.
13. Poplatky za vedení Platební karty a související doplňkové služby se účtují měsíčně nebo ročně dle druhu Platební karty na vrub Účtu, ke kterému je Platební karta vydána, dle Sazebníku poplatků platného v den zúčtování poplatku bez ohledu na to, zda byla Platební karta převzata, aktivována nebo zda Držitel karty Platební kartu použil či nikoliv.
14. Držitel karty je povinen ukládat Platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před neoprávněným zásahem třetích osob, neposkytovat údaje o Platební kartě prostřednictvím nezabezpečených kanálů, chránit ji před ztrátou, odcizením, zneužitím neoprávněnými osobami, před přímým působením magnetického pole, mechanickým a tepelným poškozením apod. Držitel karty je povinen pravidelně po každém použití Platební karty, minimálně však 1x denně, kontrolovat držení Platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení Platební karty. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo k neautorizovanému použití Platební karty, je Držitel karty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit Bance. Má-li Držitel karty v úmyslu provádět transakce u internetových obchodníků, ostatní transakce bez přítomnosti Platební karty nebo prostřednictvím aplikace či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o Platební kartě a to zejména prostřednictvím počítače, mobilního zařízení, jako například chytrý telefon nebo tablet (dále jen „Zařízení“), má Držitel karty povinnost platební kartu používat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou řádně zabezpečená proti zneužití důvěrných údajů. Držitel karty nesmí používat Platební kartu zejména prostřednictvím zařízení v internetových kavárnách a jiných veřejně přístupných zařízeních, ani prostřednictvím zařízení, u kterých nemá dostatečnou míru jistoty, že jsou zabezpečeny proti zneužití důvěrných údajů. V případě jakéhokoli podezření na porušení bezpečnosti Zařízení je Držitel karty povinen oznámit tuto skutečnost Bance. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení Držitelem karty, bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení smluvního vztahu a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití Platební karty) Bance.
15. O vydání Platební karty může požádat zletilý Majitel účtu/opatrovník, nezletilý Majitel účtu je ve smluvních záležitostech zastupován zákonným zástupcem nebo opatrovníkem. Osoba s omezenou svéprávností je ve smluvních záležitostech zastupována soudem stanoveným opatrovníkem. O vydání Platební karty pro osobu s omezenou svéprávností lze požádat pouze na Obchodním místě. Platební karta je majetkem Banky a na Držitele karty přechází pouze právo jejího používání po dobu její platnosti. Na vydání Platební karty není právní nárok. Je vydávána výhradně na jméno Držitele karty a je nepřenosná. Banka je oprávněna vyžádat si další informace o Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů. Banka může požadavek Majitele účtu o vydání Platební karty zamítnout. V těchto případech Banka vždy vhodným způsobem informuje Majitele účtu, důvody zamítnutí však nesdílí.
16. Platební karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce (včetně), tzv. datum expirace Platební karty. Banka vydá Držiteli karty automaticky novou Platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní Platební karty, pokud Majitel účtu nebo Držitel karty její obnovu neodmítne, avšak

nejpozději 6 týdnů před skončením její platnosti. Pokud se Banka rozhodne platnost Platební karty neprodloužit a nedojde k automatickému vydání navazující Platební karty, zanikají ke dni expirace i doplňkové služby, (např. pojištění) sjednané k původní Platební kartě. Držitel karty může rovněž požádat o předčasnou obnovu Platební karty (např. končí-li platnost Platební karty v době odjezdu do zahraničí apod.). Majitel účtu může odmítnout automatické vydání nové Platební karty a požádat o předčasnou obnovu u všech Platebních karet vydaných k jeho Účtu, Držitel karty pouze u Platebních karet, kterých je Držitelem.

17. Banka je oprávněna při nepoužívání Platební karty Držitelem po dobu delší než 6 měsíců (u základního platebního účtu 24 měsíců) před koncem její platnosti Platební kartu neobnovit a v takovém případě zanikne Smlouva/Dodatek ke dni expirace Platební karty. V takovém případě nemusí Držitel karty Platební kartu Bance vracet.
18. Pokud se Majitel účtu nebo Držitel karty s Bankou dohodne na zaslání písemností na Obchodní místo, jsou považovány za doručené, jestliže byly doručeny na dohodnuté Obchodní místo.

#### **PIN**

19. PIN je předán pouze Držiteli karty předem dohodnutým způsobem. Pokud si Držitel karty zobrazí PIN ve svém elektronickém bankovníctví, potvrzuje tím, že automaticky přijímá změnu distribuce PIN na elektronickou.
20. Pokud Držitel karty neobdrží dohodnutou zásilku s PIN do 30 dnů od podání žádosti o vydání Platební karty, je povinen oznámit tuto skutečnost Bance.
21. Držitel karty je povinen při doručení nebo při převzetí zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN, především bezpečnostní pole, ve kterém je uvedeno osobní identifikační číslo, a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jeho ochranu. V případě jakéhokoli poškození uvedené zásilky vydá Banka zdarma novou Platební kartu s novým PIN.
22. Banka sděluje PIN pouze Držiteli karty jako důvěrnou informaci. Držitel karty je povinen zabránit prozrazení PIN. Je zakázáno poznamenávat si PIN na Platební kartu nebo jiný předmět (včetně mobilního telefonu, počítače nebo obdobného zařízení), zejména ten, který Držitel karty uchovává či nosí společně s Platební kartou, nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Držitel karty musí zamezit prozrazení PIN jeho odpozorováním např. při jeho zadávání na klávesnici, nebo při zobrazení PIN v elektronickém bankovníctví. Porušení tohoto ustanovení Držitelem karty je bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu vzniklou z případné neautorizované platební transakce za použití PINu, a to až do okamžiku jejího oznámení Bance. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech platebních transakcí, při kterých byl použit PIN, a všechny škody způsobené Bance prozrazením PIN.
23. Banka z bezpečnostních důvodů důrazně doporučuje, aby si Držitel karty pro PIN nevolil číselné údaje snadno zjistitelné a odvoditelné, např. část čísla Platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození Držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků.
24. V případě, že Držitel karty zapomene PIN, lze PIN opakovaně vystavit na základě žádosti nebo si ho zobrazit ve svém elektronickém bankovníctví.

#### **IMAGE KARTA**

Banka vydává Majiteli účtu a Držitelům karet Platební karty s vlastním designem.

25. Jako podklad pro přípravu designu karty slouží fotografie z fotogalerie Banky nebo obrázky či fotografie (dále jen „Fotografie“) dodané Držitelem karty.
26. Pokud z důvodu nepravdivosti, nepřesnosti, neúplnosti, nesprávnosti či jiného pochybení v uvedených tvrzeních Držitele karty vznikne Bance škoda, jsou Majitel účtu a Držitel karty povinni tuto škodu nahradit Bance v plné výši.
27. Po vložení a potvrzení návrhu vlastního designu Image karty nelze toto potvrzení odvolat. V případě vložení po sobě jdoucích dalších Fotografii pro shodného Držitele karty bude ke schválení postoupen pouze časově poslední vložený návrh. Banka si vyhrazuje právo zadání návrhu designu (Fotografie) karty bez uvedení důvodů zamítnout.
28. V případě akceptace designu nové Image karty ze strany Banky je možné uzavřít smluvní vztah do 30 kalendářních dnů.

#### **IV. POUŽITÍ PLATEBNÍ KARTY**

29. Platební kartu lze použít u Obchodníka akceptujícího daný druh Platební karty. Banka si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů platebních transakcí (např. transakce bez fyzické přítomnosti Platební karty – např. písemné poštovní, telefonické, tzv. MO/TO transakce, internetové transakce), a to i v závislosti na druhu Platební karty. Banka je oprávněna omezit internetové transakce pouze na zabezpečené 3D Secure.  
Vkladovou kartou je Držitel karty oprávněn provádět v České republice pouze vklady hotovosti, a to prostřednictvím sítě ATM k tomu určených s vyznačeným logem ČSOB, Era a Poštovní spořitelna, a pokud to druh Vkladové karty umožňuje, tak i vklady hotovosti prostřednictvím sítě České pošty.
30. Transakci, která byla autorizovaná Držitelem karty dle bodu 42 nelze odvolat.
31. V případě, že je Majiteli účtu poskytnut úvěr formou povoleného přečerpání Účtu, dochází při použití Platební karty k čerpání a tím i úročení úvěru okamžikem zaúčtování platební transakce.
32. Platební karta má dva samostatné limity, limit pro pošty (dále jen „Limit pro pošty“), který je určen pro použití na všech pobočkách České pošty v České republice, a druhý limit pro bankomaty a obchodníky.

### **POUŽITÍ PLATEBNÍ KARTY V Pobočkách České pošty**

33. Funkce pro Českou poštu (dále jen „Funkce pro ČP“) v závislosti na druhu Platební karty umožňuje Držiteli karty provádět následující operace:
- vklad hotovosti,
  - výběr hotovosti do výše limitu,
  - nadlimitní výběr, maximálně do výše použitelného zůstatku na Účtu,
  - platbu za služby České pošty,
  - příkaz k úhradě.

Majitel Účtu má možnost zvolit, zda požaduje využívat Funkci pro ČP pro oprávněné Držitele karty u všech Platebních karet vydaných ke svému Účtu.

34. V případě poruch nebo odstávky technických zařízení, při živelných událostech nebo katastrofách nemusí být provedeny transakce převyšující zůstatek Limitu pro pošty.
35. Pracovník pobočky České pošty je při vybraných typech operací povinen zkontrolovat podobu Držitele karty staršího 15 let a ostatní údaje v předloženém průkazu totožnosti. Pokud se jméno a příjmení na Platební kartě neshodují s údaji v průkazu totožnosti, je pracovník oprávněn odmítnout provedení transakce a Platební kartu zadržet.

Při platbě Platební kartou v pobočkách České pošty je postupováno stejně jako při výběru hotovosti. Platba Platební kartou na pobočkách České pošty umožňuje úhradu do výše Limitu pro pošty. Pokud je povolen nadlimitní výběr, je možné provést platbu až do výše použitelných peněžních prostředků na Účtu. V tom případě se nejedná o překročení Limitu pro pošty. Limit pro pošty se nevztahuje na příkazy k úhradě.

36. Majitel účtu nebo Držitel karty může v rámci Funkce pro ČP zvolit následující typy příkazů k úhradě:

- garantovaný expresní příkaz k úhradě,
- příkaz k úhradě.

Bližší informace jsou uvedeny v Obchodních podmínkách pro účty a platby, ke kterému byla Platební karta vydána.

37. Funkce pro ČP je zřízena Majiteli účtu (fyzické osobě) staršímu 8 let při prvním vydání Platební karty pro jeho osobu se souhlasem zákonného zástupce při založení Účtu. Nadlimitní výběry a zadávání příkazů k úhradě není povoleno pro Platební kartu k Účtu pro klienty mladší 15 let. Požadavky na změny Funkce pro ČP jsou zpravidla aktualizovány na Platební kartě zadáním PIN na pobočkách České pošty.
38. Funkce pro ČP je automaticky dočasně zablokována (zmrazena), pokud je ve třech po sobě následujících pokusech na termínálech České pošty zadán nesprávný PIN. O zrušení omezení platnosti – odblokování karty (rozmrazení) lze požádat na Obchodním místě značek Poštovní spořitelny. Pokud bude zadán v pořadí 4. PIN opět chybně, bude Platební karta zneplatněna a Držiteli karty odebrána. O novou Platební kartu může požádat Držitel karty dle bodu 7. těchto Podmínek.

### **POUŽITÍ PLATEBNÍ KARTY V BANKOMATECH A U OBCHODNÍKŮ**

39. Platební kartu lze dle jejího druhu použít:
- k hotovostním transakcím v síti ATM označených příslušným logem včetně ATM podporujících bezkontaktní technologii,
  - k zadávání platebních příkazů k úhradě prostřednictvím vybraných ATM Banky u vybraných druhů Platebních karet,
  - k platbám na POS včetně terminálů podporujících bezkontaktní technologii a snímačích Imprinter,
  - k výplatě hotovosti na přepážkách směnár a jiných bank,
  - k bezhotovostní úhradě v zařízeních Obchodníků,
  - k platbám u internetových Obchodníků označených logem příslušné karetní asociace vybavených potřebnou technologií na území České republiky i v zahraničí,
  - k výběru hotovosti přímo na pokladnách u Obchodníka, který nabízí službu CashBack, a to maximálně do výše limitu pro bankomaty a obchodníky,
  - jako identifikátor pro bankovní i nebankovní věrnostní programy k zajištění služeb s nimi spojených,
  - jako identifikátor k přijetí transakce typu MasterCard MoneySend a Visa Direct,
  - při transakci Platební kartou v mobilní peněženice ČSOB přiložením mobilního telefonu k POS terminálu bez zadání PINu aplikace nebo se zadáním PINu aplikace dle Podmínek používání aplikace ČSOB NaNákupy,
  - při transakci prováděné prostřednictvím aplikace či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o Platební kartě zadáním potvrzovacího kódu dle podmínek dané aplikace.
40. Podmínkou použití služby CashBack je bezhotovostní úhrada nákupu Platební kartou v minimální výši stanovené Bankou. Součet bezhotovostní úhrady a služby CashBack nesmí překročit stanovený limit Platební karty pro bankomaty a obchodníky. Výše vybrané hotovosti je stanovena rozmezím daným Bankou. Banka negarantuje použití služby CashBack mimo území České republiky.
41. Aplikace pro bankomaty a obchodníky je automaticky aktivována zadáním správného PIN a provedením transakce (např. dotaz na zůstatek) prostřednictvím ATM v České republice či v zahraničí, po provedení identifikace klienta a aktivaci karty na Obchodním místě nebo některou z operací uvedených v bodě 33. těchto Podmínek v pobočkách České pošty. Při zaslání Platební karty poštou ji lze aktivovat prostřednictvím elektronického bankovníctví.
42. Mezi Bankou a Majitelem účtu, resp. Držitelem karty, jsou v rámci aplikace pro bankomaty a obchodníky dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty s provedením platební transakce nebo řady platebních transakcí (autorizace) pouze níže uvedené způsoby:
- při výběru či vkladu hotovosti za použití ATM a terminálů na Obchodním místě zadání PIN,

- při bezhotovostních a hotovostních transakcích v obchodních zařízeních zadání PIN nebo vlastnoruční podpis Držitele karty, případně kombinace obou metod dle druhu Platební karty,
- při bezhotovostních transakcích na Obchodních místech zadání PIN,
- při zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla Platební karty, platnosti Platební karty, zadání ochranného trojčíslí karty Card Verification Code (CVC) nebo Card Verification Value (CVV) a heslo sdělené Bankou pro danou transakci, které je Držiteli karty zasláno SMS zprávou, na číslo mobilního telefonu, které Držitel karty uvedl jako mobilní číslo pro potvrzování internetových plateb. Banka je oprávněna povolit pouze zabezpečené internetové transakce,
- při ostatních platbách bez přítomnosti Platební karty zadání čísla Platební karty, její platnosti, popř. zadání ochranného trojčíslí karty Card Verification Value (CVV) nebo Card Verification Code (CVC),
- při Bezkontaktních platbách přiložením Platební karty k POS terminálu bez zadání PIN nebo se zadáním PIN,
- při transakci Platební kartou v mobilní peněženke ČSOB přiložením mobilního telefonu k POS terminálu bez zadání PINu aplikace nebo se zadáním PINu aplikace dle Podmínek používání aplikace ČSOB NaNákupy,
- při transakci prováděné prostřednictvím aplikace či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o Platební kartě zadáním potvrzovacího kódu dle podmínek dané aplikace či služby.

Okamžikem souhlasu Držitele karty s provedením platební transakce je Banka dle typu transakce oprávněna, nikoliv však povinná, zarezervovat příslušnou částku transakce na Účtu Majitele účtu. K faktickému odepsání peněžních prostředků z Účtu Majitele účtu dojde v souladu s bodem 60 těchto Podmínek.

Banka nezkontroluje oprávněnost příkazů učiněných prostřednictvím Platební karty. Nedojde-li Bance ve lhůtě určené pravidly příslušné karetní asociace k předání podkladů o transakci, Banka příslušnou rezervaci zruší. U vybraných typů Obchodníků může být rezervovaná částka stanovena odhadem předpokládaných nákladů (např. hotel, půjčovna automobilů, apod.).

43. Držitel karty bere na vědomí, že v případě platby bez fyzické přítomnosti Platební karty je jako dostatečné zabezpečení komunikace uznáván pouze 3D Secure protokol prezentovaný pod obchodní značkou „Verified by Visa“ a „MasterCard® Secure Code“.
44. V případě žádosti o změnu limitu aplikace pro bankomaty a obchodníky se Bankou schválená změna limitu provede nejdéle do následujícího pracovního dne.
45. Držitel karty, resp. Majitel účtu, může Banku požádat o zaslání SMS zpráv o uskutečněné autorizaci a výši částky, a to za předpokladu, že má zřízeny služby elektronického bankovníctví. Při transakci uskutečněné v zahraničí má výše částky zasláná v SMS zprávě pouze informativní charakter.
46. Je-li u aplikace pro bankomaty a obchodníky zadán ve třech po sobě následujících pokusech nesprávný PIN, je Platební kartě z bezpečnostních důvodů (podezření na zneužití Platební karty) automaticky omezena funkčnost pro transakce, u kterých je ověřován PIN. Plná funkčnost aplikace pro bankomaty a obchodníky se obnoví automaticky následujícím kalendářním dnem.
47. Je-li při platební transakci Platební kartou na internetu provedené způsobem 3D Secure opakovaně zadáno nesprávné heslo, je u Platební karty z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována možnost provádění zabezpečené transakce na internetu. Plná funkčnost Platební karty se obnoví automaticky zpravidla po 24 hodinách od zablokování.
48. V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití Platební karty v ATM (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržávání bankovek, nainstalování skimovacího – skenovacího zařízení pro kopírování údajů z Platební karty na ATM apod.) nebo přítomnosti podezřelých osob v blízkosti ATM, jejich snahy o zasahování do prováděné transakce je povinností Držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně Banku a zároveň Policii ČR.
49. V případě zadržení Platební karty v ATM jiné tuzemské banky se Držitel karty řídí pokyny uvedenými v Brožuru.

#### **PŘÍJEM PENĚŽNÍCH PROSTŘEDKŮ ZASLANÝCH NA ÚČET PROSTŘEDNICTVÍM KARTY**

50. Banka umožňuje Držiteli karet přijetí transakce typu MasterCard MoneySend a Visa Direct.
51. Banka si vyhrazuje právo v rámci těchto služeb umožnit přijetí peněžních prostředků pouze na vybrané druhy Platebních karet. Platební karta musí být pro přijetí peněžních prostředků platná/neblokována a musí mít povolené platby přes internet/telefon (3D Secure).
52. U těchto příchozích transakcí Banka kontroluje, zda jsou v souladu s předpisy o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Banka si vyhrazuje právo na přezkum takových transakcí v délce 6 pracovních dnů.
53. Službu příjmu peněžních prostředků lze využít do výše limitů stanovených službami MasterCard MoneySend/Visa Direct. O výši těchto limitů se může Držitel karty informovat na Obchodním místě nebo na Klientském centru.
54. V případě, že se měna transakce neshoduje s měnou Účtu, provede Banka přepočtení transakce kurzem ČSOB deviza nákup. Pro přepočtení se použije kurz platný v předchozí pracovní den před dnem přijetí transakce na Účet, ke kterému je Platební karta vydána.

#### **V. ZMĚNY PLATEBNÍ KARTY**

55. O případné změny v nastavení Platební karty a sjednání dalších služeb k Platební kartě žádá Majitel účtu, popř. Držitel karty, po její aktivaci. U změny nastavení Držitele karty Poštovní spořitelny v pobočce České pošty žádá o změny písemně prostřednictvím příslušných formulářů. Banka rozhodne o podané písemné žádosti nejpozději do 10 pracovních dnů od jejího podání. O přijetí Žádosti o vydání Platební karty je

informován Držitel karty ze strany Banky dopisem, ve kterém jsou shrnuty parametry Platební karty, a k němuž je Platební karta přiložena. Tento dopis je považován za akceptaci žádosti Majitele účtu o vydání platební karty ze strany Banky, nezávisle na tom, zda je zaslán k rukám Majitele účtu či Držitele karty. V případě, že písemnému požadavku na změnu Platební karty nelze vyhovět, vyrozumí Banka Majitele účtu vhodným způsobem, např. formou sms.

56. Dále Banka může provést změny požadované Majitelem účtu, resp. Držitelem karty, v nastavení vybraných druhů Platebních karet též prostřednictvím telekomunikačních zařízení za předpokladu, že tato forma komunikace bude v daném případě ze strany Banky umožněna a dále dojde-li ze strany Banky během telefonického hovoru k nezbytné identifikaci Majitele účtu. Podrobné informace o možných způsobech změny nastavení parametrů a funkcí Platební karty jsou k dispozici na vyžádání na příslušném Obchodním místě nebo na internetových stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.erasvet.cz](http://www.erasvet.cz), resp. [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz), která ji nahradí.

O uvedených změnách informuje Banka Držitele karty zpravidla s přiměřeným předstihem prostřednictvím služeb internetového bankovníctví, zveřejněním na [www.csob.cz](http://www.csob.cz), [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz) nebo oznámením ve výpisu z účtu, příp. e-mailem na adresu stanovenou Majitelem účtu. Držitel karty se s takovou změnou může seznámit rovněž v provozních prostorách poboček ČSOB, ve Finančních centrech nebo na pobočkách České pošty.

57. Žádost o zavedení nebo zrušení plateb přes internet/telefon (3D Secure) lze podat a změnu limitů pro platby přes internet/telefon (3D Secure) lze nastavit pro klienty starší 8 let.
58. Změnu adresy nebo způsob distribuce automaticky vydané Platební karty a PIN (adresa pro zaslání Platební karty a PIN musí být shodná) je nutné nahlásit nejpozději 6 týdnů před ukončením platnosti původní Platební karty na Obchodních místech.
59. Majitel účtu, resp. Držitel karty může též požádat o zřízení nebo změnu služeb spojených s Platební kartou (např. pojištění), a to dle podmínek stanovených pro jednotlivé služby.

## VI. ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ, REKLAMACE

60. Banka informuje o zúčtovaných transakcích Platební kartou Majitele účtu výpisem z Účtu, ke kterému je Platební karta vydána. Veškeré platební transakce (s výjimkou transakcí uvedených v bodě 36 těchto Podmínek) Banka zúčtuje, (tj. odepíše částku z Účtu Majitele) nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jejich provedení od zpracovatele platebních transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou Banky, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby Banky.

61. Majitel účtu a Držitel karty jsou povinni průběžně a bezodkladně kontrolovat správnost zaúčtování platební transakce Platební kartou na výpisu z Účtu, případně s využitím elektronických informačních kanálů, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.

62. Zaúčtování platebních transakcí probíhá na základě dat obdržených od příslušné karetní asociace nebo České pošty. Platební transakce jsou účtovány jednotlivě s identifikací Platební karty, místa, data platební transakce, částky a měny platební transakce.

63. Při zaúčtování platební transakce Platební kartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny platební transakce na CZK používají kurzy ČSOB deviza prodej. Pro přepočet se použije kurz platný v předchozí pracovní den přede dnem zaúčtování na Účet majitele. Pokud měna platební transakce není uvedena v kurzovním lístku, pak Banka použije výše uvedený přepočet na částku, kterou obdrží z karetní asociace v USD.

Je-li Účet Majitele účtu veden v cizí měně odlišně od měny transakce, pak je přepočet proveden nejprve na CZK, pak do měny Účtu kurzem deviza nákup z pracovního dne předcházejícího dni zúčtování na účet Majitele. Držitel karty, resp. Držitel karty, resp. Majitel účtu získá historii kurzovního lístku ČSOB na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo [www.erasvet.cz](http://www.erasvet.cz), resp. na [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz), která ji nahradí nebo na pobočce ČSOB a kterémkoli Finančním centru. Karetní poplatky se na účet vedený v cizí měně účtují dle stejných pravidel jako transakce Platební kartou.

64. Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování platebních transakcí provedených Platební kartou v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených Platební kartou v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem. Kurzový rozdíl může vzniknout:

- mezi dnem provedení platební transakce a dnem zúčtování platební transakce,
- na základě přepočtu platby do zúčtovací měny a následně do měny Účtu.

Částka blokována na Účtu v okamžiku provedení autorizace transakce, je pouze informativní. Zaúčtovaná částka se může lišit z důvodů uvedených v tomto bodě výše. Pokud je z podnětu jiné banky nebo obchodního zařízení jiné banky uskutečněna kreditní transakce, nenese Banka odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek mezi původní transakcí a kreditní transakcí. Pokud při provedení platební transakce v zahraničí zvolí Držitel karty možnost zúčtování v CZK, pak je přepočet proveden přímo Obchodním místem za použití jeho kurzu (kurz a přepočtená částka do CZK jsou uvedeny na stvrzence). Případný kurzový rozdíl oproti kurzu ČSOB nelze reklamovat. V některých případech může Držitel karty zvolit možnost zaúčtování v další měně odlišné od měny transakce/Obchodníka, pak přepočet do další měny provádí Obchodník svým kurzem.

65. Banka uchovává ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb. o bankách, v platném znění, po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledávání operací a opravu chyb.

66. Pokud Majitel účtu nebo Držitel karty zjistí nesrovnalosti v zúčtování platební transakce Platební kartou, je povinen oznámit závady a uplatnit požadavek na jejich odstranění písemně prostřednictvím Obchodního



místa, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se dozvěděl o vzniku závady. Lhůty pro reklamace a uplatnění náhrady škody se řídí Obchodními podmínkami pro účty a platby, platnými pro Účet, ke kterému byla Platební karta vydána a reklamačním řádem Banky, který je klientům k dispozici na kterémkoli Obchodním místě a je zveřejněn na webových stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.erasvet.cz](http://www.erasvet.cz), resp. [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz), která ji nahradí.

67. K reklamaci je nutné přiložit všechny dostupné doklady o uskutečněné transakci, výpisy z Účtu, účtenky vydané příslušným technickým zařízením, které umožnilo transakci (ATM, elektronický pokladní terminál apod.), originál či pracovníkem Obchodníka ověřenou kopii potvrzení o provedené transakci, které obdržel Držitel karty na Obchodním místě po ukončení operace.
68. Reklamaci platební transakce Platební kartou lze uplatnit
  - u autorizované platební transakce nejpozději do 8 týdnů, a to pouze za podmínky, že v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka nebo tato částka převyšuje částku, kterou by Držitel karty mohl rozumně očekávat (týká se transakcí např. v autopůjčovnách, v hotelích aj.), v ostatních případech autorizovaných transakcí (např. nevydání hotovosti v ATM aj.) musí být reklamace podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data odepsání peněžních prostředků z Účtu,
  - u neautorizované a nesprávně provedené platební transakce bez zbytečného odkladu, v případě podezření na zneužití nejdéle do dvou měsíců, nejpozději však v odůvodněných případech do 13 měsíců od data odepsání peněžních prostředků z Účtu.
69. Jestliže Banka při posouzení údajně neautorizované transakce zjistí, že platební transakce byla autorizována, reklamaci zamítne. Proběhne-li transakce Platební kartou za použití neoprávněně získaného PIN, považuje se tato transakce za neautorizovanou.
70. Povinností Držitele karty, resp. Majitele účtu, je v případě reklamace sporné transakce s podezřením na zneužití Platební karty (např. padělek, zneužití prostřednictvím internetu atd.) vždy odevzdat Bance předmětnou Platební kartu, se kterou byla sporná transakce uskutečněna, pokud nebyla Platební karta ztracena nebo Držiteli karty odcizena. V případě, že Platební karta nebude Držitelem karty, resp. Majitelem účtu, Bance vrácena, bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo.
71. Banka je oprávněna vyzvat Držitele karty nebo Majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. Držitel karty nebo Majitel účtu je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení. V případě, že dokumentace nebude v řádně dohodnutém termínu do Banky doručena, je Banka oprávněna reklamační řízení zastavit.
72. Banka informuje Držitele karty nebo Majitele účtu o průběhu reklamace v zákonem stanovené lhůtě od obdržení reklamace.
73. Majitel účtu nese v případě neautorizované platební transakce ztrátu do výše limitu stanoveného zákonem o platebním styku. Stanovený limit se vztahuje na souhrn částek všech transakcí, které byly provedeny od okamžiku ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití Platební karty do doby oznámení této skutečnosti Bance. Majitel účtu však nese ztrátu v plné výši, pokud ji způsobil podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil povinnost směřující k ochraně Platební karty nebo PIN. Pro přepočítání ztráty (spoluúčasti) Majitele účtu z neautorizované platební transakce použije Banka kurz vyhlášený ČNB k příslušnému datu.
74. V případě reklamace je pro výpočet ztráty z neautorizované platební transakce (spoluúčast) u Majitele účtu rozhodné datum hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Platební karty.
75. Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen informovat Banku o skutečnosti, že předmětnou reklamovanou částku již od Obchodníka obdržel zpět.
76. Za neodůvodněnou reklamaci transakce provedené Platební kartou účtuje Banka Majiteli účtu poplatek ve výši skutečně vynaložených nákladů.
77. Jestliže Držitel karty, resp. Majitel účtu, v souladu s Podmínkami reklamoval chybnou platební transakci nebo se neúspěšně domáhal u Banky jiné nápravy, má právo se obrátit na Ombudsmana ČSOB, a to buď:
  - písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Ombudsman ČSOB, Radlická 333/150, 150 57, Praha 5,
  - emailem na [ombudsman@csob.cz](mailto:ombudsman@csob.cz),
  - prostřednictvím webového formuláře dostupného na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.erasvet.cz](http://www.erasvet.cz), resp. [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz), která ji nahradí. Dále má právo se obrátit na finančního arbitra prostřednictvím [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).
78. Orgánem dohledu nad činností Banky v oblasti poskytování platebních služeb je dle příslušných právních předpisů Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

## VII. ZTRÁTA/ODCIZENÍ/ZNEUŽITÍ PLATEBNÍ KARTY

79. Zjistí-li Držitel karty nebo Majitel účtu ztrátu, odcizení nebo zneužití Platební karty, je povinen ihned poté, co uvedenou skutečnost zjistil nebo mohl zjistit tuto skutečnost oznámit Bance s tím, že jedná-li se o podezření na zneužití Platební karty, je povinen uvedené skutečnosti hlásit i Policii ČR. Nahlásit tuto skutečnost je povinen osobně nebo prostřednictvím třetí osoby Bance výhradně telefonicky na čísle určeném pro hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Platební karty. Telefonické hlášení, na jehož základě provede Banka blokadu Platební karty, je trvalé (neodvolatelné) a omezí její platnost. Banka zablokuje, resp. omezí platnost Platební karty:
  - část pro bankomaty a obchodníky bezodkladně,
  - funkce pro ČP následovně:
    - a) všechny hotovostní výběry a platby Funkcí pro ČP nad výši zůstatku limitů karty do 45 minut,

- b) veškeré dispozice Funkcí pro ČP, které mohou měnit stav účtu, a to:
  - při podání telefonické žádosti do 15. hodiny téhož dne nastává účinnost omezení platnosti Platební karty nejpozději následující pracovní den, tj. v 00.00,
  - při podání telefonické žádosti po 15. hodině téhož dne se účinnost omezení platnosti Platební karty posouvá o další pracovní den.
- 80. Při ztrátě, odcizení nebo zneužití Platební karty vydá Banka náhradní Platební kartu po telefonickém nahlášení nebo má Držitel karty, popř. Majitel účtu, ke kterému je Platební karta vydána, právo požádat o náhradní vydání Platební karty dodatečně. O náhradní vydání Platební karty žádá Držitel karty nejpozději do 1 měsíce od telefonického hlášení. Po uplynutí této doby je nutné uzavřít v případě Majitele účtu ČSOB novou Smlouvu, v případě Majitele účtu Poštovní spořitelny nový Dodatek. Nová Platební karta a PIN jsou Držiteli karty předány dle zvoleného způsobu distribuce zpravidla do 10 pracovních dnů od podání žádosti.
- 81. Odpovědnost Majitele účtu za platební transakce uskutečněné částí pro bankomaty a obchodníky ztracenou, odcizenou nebo zneužitou Platební kartou končí bezprostředně po telefonickém oznámení (prostřednictvím telefonního čísla, které Banka za tímto účelem Držiteli karty sdělila).
- 82. Pokud Držitel karty, resp. Majitel účtu, získá Platební kartu zpět poté, co byla Bance nahlášena jako ztracená nebo odcizená, je povinen Platební kartu vrátit Bance.

## VIII. BLOKACE KARTY

### BLOKACE KARTY NA ŽÁDOST DRŽITELE, RESP. MAJITELE ÚČTU

83. Majitel účtu může požádat o dočasnou nebo trvalou blokaci (omezení platnosti) všech Platebních karet vydaných k jeho Účtu. Držitel karty, pokud není Majitelem účtu, může požádat pouze o dočasné omezení platnosti Platební karty, kterou má v držení. Účinnost písemné žádosti o omezení platnosti Platební karty Držitele karty Poštovní spořitelny podané na pobočkách České pošty nastává nejpozději 3. pracovní den ode dne jejího podání. Požádat o zrušení dočasného omezení platnosti Platební karty je oprávněna pouze osoba, která o dočasnou blokaci Platební karty požádala, popř. Majitel účtu, pokud nebyla Platební kartě dočasně omezena platnost z rozhodnutí Banky. Účinnost odvolání dočasného omezení platnosti Platební karty nastává bezodkladně po podání žádosti. Banka nese odpovědnost za škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti Platební karty.
84. Za škody způsobené případným zneužitím Platební karty, které byla dočasně nebo trvale omezena platnost, přejímá Banka odpovědnost ihned, pokud byla omezena platnost Platební karty prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví a prostřednictvím pobočky ČSOB a Finančního centra nebo počínaje 3. pracovním dnem následujícím po dni předložení písemné žádosti o omezení platnosti Platební karty v pobočce České pošty. Dočasné omezení platnosti Platební karty se vztahuje pouze na Bankou autorizované transakce.

### BLOKACE KARTY Z ROZHODNUTÍ BANKY

85. Banka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat Platební kartu nebo dočasně či trvale Platební kartu blokovat – omezit její platnost nebo omezit možnost provádění transakcí bez přítomnosti Platební karty z důvodu:
  - bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované nebo podvodné použití platebního prostředku,
  - nebo
  - významného zvýšení rizika, že plátce nebude schopen splácet úvěr, který lze čerpat prostřednictvím tohoto platebního prostředku.V důsledku trvalého omezení platnosti Platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení. Banka bude dle možností o takových opatřeních Držitele karty vhodným způsobem, např. telefonicky nebo SMS zprávou, bez zbytečného odkladu informovat na telefonním čísle, které Majitel účtu sdělil Bance.
86. Jakmile pominou důvody, které vedly Banku k dočasnému omezení platnosti Platební karty, zavazuje se Banka bezodkladně zrušit omezení platnosti Platební karty nebo jako náhradu za tuto Platební kartu vydat Držiteli karty novou Platební kartu s odlišným číslem a novým PIN, a to bez poplatku. Platební karta se stává opět funkční nejdéle 3. pracovní den ode dne zrušení omezení její platnosti.

## IX. ZÁKLADNÍ POVINNOSTI MAJITELE ÚČTU

87. Majitel účtu je povinen se podrobně se seznámit s:
  - Obchodními podmínkami pro platební karty a dále pak s příslušnými Obchodními podmínkami pro účty a platby,
  - Sazebníkem poplatků,
  - Reklamačním řádem ČSOB,a pokud bylo sjednáno jako dodatková služba k Platební kartě pojištění, tak i příslušnými pojistnými podmínkami a následně i s jejich aktualizovanými verzemi, o kterých byl ze strany Banky předem informován. Zároveň je povinen seznámit s těmito dokumenty i Držitele karty.
88. Majitel účtu je povinen zajistit u Držitele karty, aby Platební karta nebyla použita k transakcím, které by byly v rozporu s právními předpisy platnými v místě provedení platební transakce. Za porušení této povinnosti nese plnou odpovědnost Držitel karty, resp. Majitel účtu, a to včetně odpovědnosti za případné škody a sankce.  
Majitel účtu je, společně s Držitelem karty, povinen průběžně sledovat a kontrolovat čerpání příslušných limitů Platební karty a zabránit jejich překročení.

89. Majitel účtu je povinen zajistit u Držitele karty provádění platební transakce pouze v rámci stanovených limitů, maximálně však do výše použitelného zůstatku na Účtu, do kterého je nutno započítat veškeré platební transakce provedené Platební kartou, včetně těch, o kterých se Banka dozví s časovou prodlevou. Limit omezuje maximální částku čerpání Platební kartou ve stanoveném období (týden, měsíc). Majitel účtu však nese odpovědnost za všechny platební transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit případné škody způsobené Bance nesprávným použitím Platební karty, resp. za případné nepovolené přečerpání použitelného zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné smlouvy o Účtu.
90. Majitel účtu je povinen bez zbytečného odkladu hlásit Bance písemně prostřednictvím Obchodních míst, prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví nebo telefonicky (pokud to Banka umožní) veškeré změny údajů (zejména změnu adresy a telefonického spojení), které se týkají Platebních karet vydaných k jeho Účtům, Držitelů těchto Platebních karet a údajů, které poskytl Bance v souvislosti s vydáním uvedených Platebních karet. Z důvodu zajištění bezpečnosti Platební karty je v zájmu Majitele účtu uvést změnu telefonního a emailového spojení. Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržáním těchto povinností. V případě změny jména nebo rodného čísla je Držitel karty povinen požádat o její výměnu.
91. V případě Držitele karty – fyzické zletilé osoby, která je spotřebitelem, je možné požádat o hromadnou změnu zášilacích adres včetně adresy pro zaslání Platební karty a PIN, a to na příslušném formuláři. Změna zášilacích adres je provedena v rámci Banky do 5. pracovního dne po akceptaci žádosti ze strany Banky. V případě změny zášilacích adresy u vybraných společností ve skupině ČSOB, se kterými Majitel účtu uzavřel smluvní vztah, se změna provede dle podmínek příslušné společnosti.
92. Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen neprodleně ohlásit Bance ztrátu nebo odcizení průkazu totožnosti a platebních prostředků, které využívá na základě smluvních ujednání s Bankou, včetně ztráty bezpečnostních prvků k těmto platebním prostředkům. V těchto případech lze provést na žádost Držitele karty, resp. Majitele účtu, omezení výběru z Účtu (např. blokáce Platební karty). Odpovědnost Banky a Držitele karty, resp. Majitele účtu za škody vzniklé v důsledku zneužití průkazu totožnosti a platebních prostředků je upravena v těchto Podmínkách.

#### **X. ZPROŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI BANKY**

93. Banka neodpovídá za neposkytnutí služeb a za případné škody způsobené Držitelům karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu Banky nebo jejich partnerů. Banka rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiné banky nepřijmou Platební kartu k provedení platební transakce.
94. Banka neodpovídá za vady zboží nebo služeb zaplacených Držitelem karty prostřednictvím Platební karty. Držitel karty tyto reklamace a stížnosti uplatňuje na příslušném prodejním místě, kde nákupy uskutečnil.

#### **XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

95. Banka je oprávněna zrušit právo Platební kartu používat nebo odmítnout souhlas k provedení určitých typů transakcí Platební kartou (např. telefonické, internetové transakce). Banka má právo omezit použití Platební karty pouze na Obchodní místa Poštovní spořitelny. Platební karta je majetkem Banky a musí být při rušení Účtu, nebo na vyžádání vrácena Bance prostřednictvím příslušného Obchodního místa. V případě nevrácení Platební karty Bance v uvedených případech odpovídá za případné platební transakce Majitel účtu.
96. Majitel účtu může kdykoliv zrušit právo Držitele karty používat Platební kartu písemnou žádostí a odevzdáním příslušné Platební karty prostřednictvím Obchodního místa. Zrušení práva Držitele karty disponovat s Platební kartou nezbavuje Majitele účtu odpovědnosti za platební 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 Platební karty.
97. V případě úmrtí Majitele účtu může dojít k trvalému omezení platnosti Platebních karet pro Držitele karty a to tak, jak Majitel účtu za svého života stanovil a sdělil Bance.
98. Banka je oprávněna navrhnout změnu Podmínek/Sazebníku. Informace o navrhovaných změnách Banka poskytne vhodným způsobem, zpravidla výpisem z účtu nebo prostřednictvím elektronického bankovníctví, nejméně dva měsíce před navrženým dnem účinnosti; tento návrh rovněž vyvěsí na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.erasvet.cz](http://www.erasvet.cz), resp. [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz), které ji nahradí. Pokud Majitel účtu písemně neodmítne návrh nejpozději v poslední pracovní den před navrhovaným dnem účinnosti, platí, že navrhovanou změnu jako celek přijal. Pokud Majitel účtu písemně odmítne návrh na změnu, má právo s okamžitou účinností a bezúplatně vypovědět Smlouvu. Výpověď je Majitel účtu povinen doručit Bance nejpozději pracovní den přede dnem, kdy má navrhovaná změna nabýt účinnosti. O důsledcích spojených s návrhem změny a o právu návrh odmítnout a vypovědět Smlouvu bude Banka vždy v návrhu na změnu informovat.
99. Banka je oprávněna jednostranně rozhodnout (zejména z bezpečnostních, technických, obchodních a jiných závažných důvodů) o ukončení vydávání určitého druhu Platební karty a doplňkové služby, a změně rozsahu poskytované doplňkové služby. O těchto skutečnostech bude Majitel účtu ze strany Banky nejméně 2 měsíce před nabytím účinnosti plánované změny vhodným způsobem informován, a to i s uvedením možnosti a způsobu odmítnutí takovéto změny. Pokud neprojeví Majitel účtu s uvedenými změnami nesouhlas Bankou předem avizovaným způsobem, bude mít Banka za to, že s nimi souhlasí a dále, že se změnami seznámil i příslušného Držitele karty, který s nimi projevilsouhlas. Aktivací takové Platební karty souhlasí Majitel účtu s účtováním transakcí provedených těmito Platebními kartami na vrub Účtu, ke kterému byla Platební karta vydána.
100. S okamžitou účinností však Banka může provést takovou změnu, kterou jednostranně nezasahuje do práv a povinností Majitele účtu. Touto změnou může být zejména úprava přechodu z určitého druhu Platební karty a doplňkové služby na jinou a změna způsobu distribuce Platebních karet, doplnění nové funkcionality, zvýšení bezpečnosti, změna provedená v důsledku technologického rozvoje nebo změny donucujícího

ustanovení zákona. O takto provedené změně Banka informuje na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo na [www.erasvet.cz](http://www.erasvet.cz), resp. na [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz), která ji nahradí, případně prostřednictvím elektronického bankovníctví.

101. Otázky neupravené těmito Podmínkami, jako např. pravidla a lhůty platebního styku a způsob komunikace Banky s Majitelem účtu, resp. Držitelem karty, povinnost Banky provádět identifikaci Majitele účtu, resp. Držitele karty, a ustanovení týkající se ukončení smluvního vztahu ze strany Banky v případě Platební karty vydané k základnímu platebnímu účtu jsou upraveny v Obchodních podmínkách pro účty a platby. Postup pro změnu Obchodních podmínek pro účty a platby je sjednán v těchto podmínkách, příp. příslušné smlouvě.

**Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 12. 2017 a nahrazují „Obchodní podmínky pro platební karty“ ze dne 1. 5. 2017.**

Československá obchodní banka, a. s.

Ztrátu, odcizení nebo zneužití Platební karty vždy hlase na telefonním čísle +420 495 800 111 (platné pro Držitele karet ČSOB) +420 495 800 121 (platné pro Držitele karet Poštovní spořitelny).