

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PLATEBNÍ KARTY



Účinné od 1. 11. 2021.

**Československá obchodní banka, a. s.**, se sídlem Praha 5, Radlická 333/150, PSČ 150 57, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46, BIC: CEKOCZPP, e-mailová adresa pro komunikaci: info@csob.cz, podnety.klientu@csob.cz (náměty na zlepšení) - dále jen „**ČSOB**“ nebo případně „Banka“, vydává v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o platebním styku tyto Obchodní podmínky pro platební karty (dále jen „**Podmínky**“).

Tyto Podmínky jsou závazné pro produkty a služby poskytované Československou obchodní bankou, a. s., a to včetně produktů a služeb poskytovaných pod její obchodní značkou Poštovní spořitelna.

## I. OBECNÁ UJEDNÁNÍ

1. Některé pojmy použité v Podmínkách jsou vysvětleny v části „VYSVĚTLENÍ NĚKTERÝCH POJMŮ“.
2. Podmínky jsou určeny všem klientským segmentům (fyzické osoby - nepodnikatelé, právnické osoby a fyzické osoby – podnikatelé, korporace a instituce).
3. Právní vztahy související s poskytnutím a užíváním Platební karty se řídí právním řádem České republiky (dále jen „ČR“).
4. Právní vztahy neupravené Podmínkami se řídí příslušnými Obchodními podmínkami pro účty a platby.
5. Podrobné informace o funkcích, nastavení, ovládání a bezpečnosti Platební karty jsou uvedeny v brožuře přístupné na [www.csob.cz/karty](http://www.csob.cz/karty) nebo [www.postovnisporitelna.cz/karty](http://www.postovnisporitelna.cz/karty) (dále jen „Brožura“).
6. Majitel účtu odpovídá ČSOB za dodržování právních předpisů a řádné plnění smluvně převzatých povinností ve vztahu ke všem Platebním kartám poskytnutým k jeho Účtu bez ohledu na to, kdo je jejich Držitelem.
7. Pokud je smlouva, na jejímž základě má být poskytnuta Platební karta (dále jen „Smlouva“), uzavřena výhradně prostředky komunikace na dálku nebo mimo obvyklé obchodní prostory, má Majitel účtu právo od ní odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Odstoupení od smlouvy musí obsahovat alespoň identifikaci Majitele účtu (jméno, příjmení, datum narození a adresu trvalého pobytu) a číslo účtu, příp. druh Platební karty, musí být učiněno v listinné podobě, podepsáno Majitelem účtu a zasláno na adresu Radlická 333/150, 150 57 Praha 5. Odstoupení od smlouvy je účinné, pokud je ČSOB odesláno nejpozději v poslední den lhůty. Došlo-li k odstoupení, je Majitel účtu povinen uhradit ČSOB poplatky za služby poskytnuté v době trvání smluvního vztahu.

## II. PLATEBNÍ KARTA A JEJÍ NASTAVENÍ, DORUČENÍ A ZMĚNY

### Platební karta

1. Platební karta je platebním prostředkem, kterým lze nakládat s peněžními prostředky na Účtu (provádět platební transakce), tj. zejména:
  - bezhotovostně uhradit zboží/služby,
  - vybrat hotovost z Účtu,
  - vložit hotovost na Účet.

Platební karta může sloužit i k identifikaci Držitele na pobočkách České pošty.

Rozsah funkcí Platební karty závisí na jejím druhu a formě (zda má Platební karta fyzickou podobu).

2. Platební karty jsou poskytovány k Účtům vedeným ČSOB, a to na základě Smlouvy uzavřené s Majitelem účtu. Vedle Majitele účtu může být Platební karta poskytnuta i jím zmocněné osobě (dále jen „Držitel karty“/ „Držitel“).
3. Platební karta je poskytnuta výhradně na jméno Držitele a je nepřenosná.
4. Každý Držitel může mít pouze jednu aktivní Platební kartu stejného druhu k jednomu Účtu.
5. Platební karta je majetkem ČSOB a její Držitel má pouze právo používat ji po dobu její platnosti. Při zrušení Účtu, ke kterému byla poskytnuta, nebo na vyžádání ČSOB musí být ČSOB prostřednictvím příslušného Obchodního místa vrácena.

### Poskytnutí platební karty

6. Na poskytnutí Platební karty není právní nárok; o zamítnutí požadavku na její poskytnutí ČSOB Majitele účtu informuje, důvody zamítnutí však nesděluje.

7. U Účtu nezletilého Majitele může být Držitelem karty pouze on nebo jeho zákonný zástupce; Platební kartu lze poskytnout pouze Držiteli staršímu 8 let.
8. Za nezletilého Majitele účtu žádá o poskytnutí Platební karty a uzavírá Smlouvu jeho zákonný zástupce. Nabytím zletilosti Majitele účtu platnost Platební karty zákonného zástupce nezaniká.
9. Za Majitele účtu s omezenou svéprávností žádá o poskytnutí Platební karty a uzavírá Smlouvu jeho opatrovník; o poskytnutí Platební karty lze v takovém případě požádat pouze na Obchodním místě.
10. Pro případ poskytnutí Platební karty nezletilému Držiteli nebo Držiteli s omezenou svéprávností souhlasí jeho zákonný zástupce / opatrovník s tím, aby si Držitel Platební kartu digitalizoval prostřednictvím aplikací poskytovaných třetími stranami, a to v souladu s Podmínkami pro digitalizované platební karty ČSOB a obchodními podmínkami poskytovatelů aplikací umožňujícími digitalizaci. Podmínky pro digitalizované platební karty se okamžikem jejich odsouhlasení ze strany Držitele Platební karty stávají součástí Smlouvy.
11. Vkladovou kartu lze poskytnout pouze k vybranému účtu vedenému v KČ.

### **Limity a nastavení platební karty**

12. Platební karta má dva samostatné limity:

- pro Českou poštu určený pro použití na všech pobočkách České pošty,
- pro bankomaty a Obchodníky.

Platby na internetu / MO/TO transakce jsou zahrnovány do limitu pro bankomaty a Obchodníky, Majitel účtu/ Držitel karty však pro ně může stanovit nižší limit, a to buď ve Smlouvě, nebo následně postupem sjednaným v oddíle „Změny platební karty“.

13. Majitel účtu může zvolit limit ke všem Platebním kartám poskytnutým k jeho Účtu v rámci stanoveného rozmezí pro daný druh Platební karty. ČSOB má právo zvolený limit jednostranně snížit, zejména s ohledem na délku vedení Účtu a řádné plnění závazků vůči ČSOB; o snížení limitu ČSOB informuje Držitele karty.
14. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, jsou platby na internetu / MO/TO transakce při prvním poskytnutí Platební karty povoleny automaticky.
15. Majitel účtu / Držitel karty může zakázat či povolit (i opakovaně) platby na internetu / MO/TO transakce. Pokud jsou tyto transakce zakázány, nesmí Majitel účtu / Držitel karty předat třetí osobě (včetně Obchodníka) jakékoli údaje uvedené na Platební kartě.
16. Limit pro Českou poštu se nevztahuje na odchozí úhrady (v rámci Funkce pro Českou poštu).

### **Platnost a obnova platební karty**

17. Platební karta je platná do posledního dne měsíce, který je na ní uveden (tzv. datum expirace). Pokud se ČSOB nerozhodne platnost Platební karty neprodoužit nebo pokud Držitel obnovu Platební karty nejpozději 6 týdnů před datem expirace neodmítne, poskytne ČSOB Držiteli nejpozději ke dni expirace automaticky novou Platební kartu. Nedojde-li k poskytnutí nové Platební karty, zanikají ke dni expirace i sjednané doplňkové služby (např. pojištění).
18. Držitel může požádat o předčasnou obnovu Platební karty (např. končí-li její platnost v době jeho pobytu v zahraničí).
19. Majitel účtu může odmítnout automatickou obnovu/požádat o předčasnou obnovu všech Platebních karet poskytnutých k jeho Účtu.
20. Pokud není Platební karta používána po dobu delší 6 měsíců (u základního platebního účtu 24 měsíců) a ČSOB ji z tohoto důvodu neobnoví, nemusí ji Držitel ČSOB vracet.

### **Doručení platební karty jejímu držiteli**

21. Platební karta ve virtuální podobě (tedy údaje o Platební kartě umožňující placení na internetu a provádění MO/TO transakcí a dále digitalizaci prostřednictvím aplikací třetích stran a následné placení s využitím mobilního telefonu nebo jiného zařízení) je Držiteli zobrazena v jeho Internetovém bankovníctví zpravidla v den uzavření Smlouvy.
22. Má-li být dle Smlouvy Platební karta poskytnuta i ve fyzické podobě a není-li sjednáno jinak, je Platební karta Držiteli doručena poštou na adresu pro zaslání Platební karty uvedenou ve Smlouvě. Změnu způsobu doručení Platební karty lze po uzavření Smlouvy provést na Obchodním místě nebo prostřednictvím služby elektronického bankovníctví/telefonu.
23. Platební karta je zaslána Držiteli poštou (příp. připravena k vyzvednutí na Obchodním místě, je-li takový způsob převzetí Platební karty sjednán) zpravidla do 10 pracovních dnů, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uzavření Smlouvy. Pokud Držitel Platební kartu ve výše uvedené době neobdrží, je povinen oznámit tuto skutečnost neprodleně ČSOB, která v takovém případě poskytne novou Platební kartu a PIN a doručí je původně sjednaným způsobem Držiteli.

24. Pokud si Držitel nepřevzme Platební kartu na sjednaném Obchodním místě do 70 kalendářních dnů ode dne jejich poskytnutí, ČSOB Platební kartu zruší a znehodnotí.
  25. Při doručení Platební karty poštou je Držitel povinen zkontrolovat neporušenost obálky a v případě jejího porušení neprodleně informovat ČSOB.
  26. Držitel je při doručení Platební karty informován o vybraných parametrech jejího nastavení.
  27. Při obnově Platební karty nebo poskytnutí náhradní Platební karty je Držiteli nová Platební karta doručena způsobem sjednaným ve Smlouvě pro původní Platební kartu, příp. způsobem později změněným v souladu s tímto oddílem.
28. Držitel je povinen podepsat doručenou Platební kartu na Podpisovém proužku.

### Aktivace platební karty

29. ČSOB poskytuje Držiteli Platební kartu neaktivní a Držitel je povinen ji aktivovat. U Platební karty ve fyzické podobě Držitel aktivací zároveň potvrzuje její fyzické převzetí.
30. Držitel nesmí aktivovat Platební kartu ve fyzické podobě, kterou nemá fyzicky u sebe.
31. Pro použití v bankomatu a u Obchodníka lze Platební kartu aktivovat:
  - zadáním PIN a provedením transakce (např. na Platebním terminálu u Obchodníka nebo dotazem na zůstatek prostřednictvím bankomatu v ČR či v zahraničí); v takovém případě dojde k aktivaci automaticky,
  - některou z operací v rámci Funkce pro ČP; v takovém případě dojde k aktivaci automaticky,
  - při jejím předání na Obchodním místě,
  - prostřednictvím služby elektronického bankovníctví.
32. Pokud si Držitel aktivuje Platební kartu ve virtuální podobě a zároveň mu má být poskytnuta i Platební karta ve fyzické podobě, lze Platební kartu ve virtuální podobě použít k platbám na internetu pouze u zabezpečených Obchodníků (3DS), přičemž toto omezení trvá až do aktivace Platební karty ve fyzické podobě.

### PIN

33. ČSOB doručí Držiteli karty PIN předem dohodnutým způsobem (možnými způsoby jsou zejména převzetí PIN z jiné Platební karty; elektronické doručení, kdy lze PIN zobrazit v Internetovém bankovníctví; poštou). Je-li sjednáno doručení Platební karty poštou, je PIN zaslán na adresu sjednanou pro doručení Platební karty. Zobrazením PIN ze strany Držitele karty v Internetovém bankovníctví se případná předchozí dohoda mění tak, že se sjednává elektronická forma jeho doručení.
34. Pokud Držitel karty neobdrží zásilku s PIN do 30 kalendářních dnů ode dne uzavření Smlouvy, je povinen oznámit tuto skutečnost neprodleně ČSOB.
35. Při doručení PIN je Držitel karty povinen zkontrolovat neporušenost obálky, zejména pak bezpečnostní pole, ve kterém je PIN uveden, a okamžitě přijmout veškerá opatření nezbytná pro jeho ochranu před vyzrazením třetí osobě. O případném poškození obálky s PIN je Držitel karty povinen neprodleně informovat ČSOB, která mu poskytne novou Platební kartu a PIN.
36. Z bezpečnostních důvodů by Držitel karty pro PIN neměl volit snadno zjistitelné a odvoditelné číslo, např. část čísla Platební karty, čtyři stejné či po sobě jdoucí číslice, datum narození Držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků.
37. Pokud Držitel karty zapomene PIN, může si jej zobrazit v Internetovém bankovníctví, nebo mu ČSOB na základě žádosti vystaví nový.

### Image karta

38. ČSOB může poskytnout Držiteli Platební kartu s vlastním designem.
39. Jako podklad pro přípravu designu Platební karty slouží obrázek z galerie ČSOB nebo obrázek dodaný Držitelem karty; Držitel karty odpovídá ČSOB za případnou škodu vzniklou v důsledku neoprávněného použití jím dodaného obrázku (zejména z důvodu porušení autorských práv).
40. Potvrzení designu Image karty nelze odvolat. Zadaný návrh designu podléhá schválení ze strany ČSOB, která si vyhrazuje právo jej bez uvedení důvodu zamítnout. V případě vložení více návrhů designu bude ke schválení postoupen pouze poslední z nich.
41. Smlouvu o poskytnutí Image karty je možné uzavřít do 30 kalendářních dnů od schválení návrhu designu ČSOB.

### Poplatky

42. Majitel účtu je povinen platit ČSOB za poskytnutí Platební karty a související služby poplatky dle příslušného Sazebníku poplatků účinného v den jejich zúčtování, a to i v případě, že si Platební kartu nepřevzme; ČSOB je oprávněna zúčtovat tyto poplatky na vrub Účtu, ke kterému byla Platební karta poskytnuta. Poplatky jsou v závislosti na druhu Platební karty účtovány měsíčně nebo ročně, příp. v den provedení transakce. V případě ukončení Smlouvy je ČSOB oprávněna zúčtovat na vrub Účtu veškeré poplatky související s transakcemi iniciovanými Platební kartou v době její účinnosti (např. během výpovědní doby).

### Změny platební karty

43. O případnou změnu v nastavení Platební karty a doplňkových služeb může Majitel účtu / Držitel požádat zpravidla až po její aktivaci (ČSOB však může umožnit změnu vybraných parametrů i před aktivací Platební karty). O změnu Platební karty na pobočce České pošty lze požádat pouze prostřednictvím stanoveného formuláře. ČSOB rozhodne o podané žádosti nejpozději do 10 pracovních dnů od jejího podání. Pokud ČSOB žádost akceptuje, změnu provede. O nepřijetí žádosti ČSOB Majitele účtu informuje vhodným způsobem.
44. Pokud to ČSOB umožní, může Majitel účtu / Držitel u vybraných druhů Platebních karet požádat o změnu též prostřednictvím telekomunikačního zařízení (předpokladem je jeho řádná identifikace), případně ji provést prostřednictvím Internetového bankovníctví nebo speciální aplikace ČSOB. Podrobnější informace o možných změnách nastavení parametrů a funkcí Platební karty jsou k dispozici na vyžádání na Obchodních místech nebo na internetových stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz).
45. V případě žádosti o změnu limitu pro bankomaty a Obchodníky se změna limitu schválená ČSOB provede nejpozději do následujícího pracovního dne.
46. Změna adresy pro zaslání Platební karty a PIN v případě její automatické obnovy musí být ČSOB oznámena na Obchodním místě nejpozději 6 týdnů před ukončením platnosti původní Platební karty.
47. O zřízení/změnu/zrušení doplňkových služeb (např. pojištění) může Majitel účtu / Držitel karty požádat dle podmínek těchto služeb.
48. O změnách v nastavení Platební karty zmocněného Držitele (včetně změn doplňkových služeb) provedených na základě žádosti Majitele účtu je Majitel účtu povinen Držitele bez zbytečného odkladu informovat.
49. ČSOB je oprávněna jednostranně rozhodnout (zejména z bezpečnostních, technických a obchodních důvodů) o ukončení poskytování/podpory určitého druhu Platební karty a poskytování určité doplňkové služby, příp. o změně jejího rozsahu. ČSOB před účinností změny poskytne Držiteli novou Platební kartu, jako náhradu za Platební kartu, jejíž podpora má být ukončena; aktivací nové Platební karty vyjadřuje Majitel účtu / Držitel se změnou souhlas. V ostatním se změna řídí pravidly sjednanými v oddíle „Změny smlouvy, obchodních podmínek a sazebníku“.

## III. POUŽITÍ PLATEBNÍ KARTY

### Obecná ujednání

1. Majitel účtu je povinen zajistit, aby Platební karta poskytnutá k jeho Účtu nebyla použita k transakci, která je v rozporu s právními předpisy platnými v místě jejího provedení.
2. ČSOB nezkontroluje oprávněnost platebních příkazů zadaných prostřednictvím Platební karty.
3. Majitel účtu / Držitel karty je povinen průběžně sledovat a kontrolovat čerpání jednotlivých limitů Platební karty a zajistit, že nedojde k jejich překročení. Majitel účtu je dále povinen zajistit, že v důsledku transakcí provedených prostřednictvím Platební karty nedojde k překročení disponibilního zůstatku Účtu, ke kterému byla poskytnuta, a pokud se tak stane, odpovídá ČSOB za vzniklý nepovolený debet (bez ohledu na sjednané limity a jejich případné překročení).
4. Majitel účtu má možnost zobrazit si v bankomatu prostřednictvím Platební karty zůstatek Účtu; jinému Držiteli karty je tato funkce povolena na základě Smlouvy. Držitel karty si může zobrazit zůstatek Účtu i prostřednictvím speciální aplikace ČSOB.
5. ČSOB si vyhrazuje právo neprovést určité typy platebních transakcí (zejména bez fyzické přítomnosti Platební karty, např. MO/TO transakce, transakce na internetu bez Silného ověření).
6. Vkladovou kartou je Držitel oprávněn provádět pouze vklady hotovosti prostřednictvím k tomu určených bankomatů s vyznačeným logem ČSOB / Poštovní spořitelny, a pokud to druh Vkladové karty umožňuje, tak i prostřednictvím poboček České pošty.
7. Pokud je Majiteli účtu poskytnut úvěr formou povoleného přečerpání Účtu, dochází při použití Platební karty k čerpání úvěru a tím i počátku jeho úročení okamžikem zúčtování platební transakce.
8. Majitel účtu může kdykoliv písemně odvolat zmocnění Držitele používat Platební kartu, a to žádostí o její zrušení. Majitel účtu je v takovém případě povinen vrátit příslušnou Platební kartu prostřednictvím Obchodního místa.

ČSOB; za transakce provedené prostřednictvím Platební karty do okamžiku jejího vrácení odpovídá Majitel účtu. V případě, že Majitel účtu Platební kartu ČSOB nevrátí, ČSOB ji trvale zablokuje; v takovém případě ČSOB neodpovídá za transakce, kterým blokací nelze zabránit (např. off-line transakce).

9. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na Účtu prostřednictvím Platební karty smrtí Majitele účtu nezaniká.

### **Použití platební karty v bankomatu a u obchodníka**

10. Platební kartu lze použít u Obchodníka, který daný druh Platební karty přijímá.

11. Platební kartu lze dle jejího druhu a formy použít k:

- hotovostním transakcím (výběrům a vkladům) v síti bankomatů označených příslušným logem, včetně těch podporujících bezkontaktní technologii,
- bezhotovostním platbám za zboží / služby prostřednictvím Platebních terminálů, příp. imprinteru,
- výběru hotovosti na přepážkách směnárna a jiných bank,
- platbám na internetu,
- výběru hotovosti přímo na pokladnách Obchodníka, který nabízí službu CashBack,
- identifikací pro věrnostní programy a k zajištění služeb s nimi spojených,
- identifikací k přichozí úhradě prostřednictvím služby Mastercard MoneySend a Visa Direct,
- identifikací pro účely poskytování vybraných služeb ze strany Obchodníka (např. jízdenky městské hromadné dopravy),
- transakcím prostřednictvím aplikace či jiné služby s bezpečně uloženými elektronickými údaji o Platební kartě,
- udělení souhlasu s inkasem.

12. Podmínkou použití služby CashBack je bezhotovostní úhrada zboží/služby Platební kartou v minimální výši stanovené ČSOB. Součet bezhotovostní úhrady a výběru hotovosti nesmí překročit sjednaný limit pro bankomaty a Obchodníky. ČSOB může stanovit maximální výši výběru hotovosti. ČSOB negarantuje funkčnost služby CashBack mimo ČR.

13. Je-li při použití Platební karty zadán ve třech po sobě následujících pokusech nesprávný PIN/ePIN, je z bezpečnostních důvodů automaticky zrušena funkčnost pro transakce, u kterých je PIN/ePIN vyžadován; plná funkčnost Platební karty se obnoví automaticky zpravidla následující kalendářní den (nejpozději počátkem druhého kalendářního dne) a v případě PINu také okamžikem jeho zobrazení v Internetovém bankovníctví.

14. Je-li při zabezpečené platbě na internetu (3D Secure) ve třech po sobě následujících pokusech zadáno nesprávné heslo, je u Platební karty z bezpečnostních důvodů automaticky zrušena funkčnost pro tyto transakce; plná funkčnost Platební karty se obnoví automaticky zpravidla do 24 hodin.

15. Držitel karty může na internetu uložit prostřednictvím Platební brány údaje o své Platební kartě a zjednodušit si tak placení zboží/služeb.

16. Způsob použití uložených údajů o Platební kartě závisí na dohodě mezi Držitelem karty a Obchodníkem. ČSOB doporučuje ukládat údaje o Platební kartě pouze u důvěryhodných Obchodníků a věnovat náležitou pozornost podmínkám jejich použití, které by Držiteli karty měly být ze strany Obchodníka předem zpřístupněny. Níže uvádíme některé nejběžnější způsoby použití s tím, že konkrétní podmínky závisí vždy na dohodě mezi Držitelem karty a Obchodníkem (níže uvedené názvy a vymezení způsobů použití údajů o Platební kartě jsou tedy pouze orientační):

#### **Uložená / zapamatovaná karta**

- Uložení údajů o Platební kartě usnadňuje Držiteli karty následné placení, neboť Držitel karty nemusí v souvislosti s dalšími transakcemi opisovat veškeré údaje o Platební kartě. Všechny transakce iniciuje Držitel karty, a pokud nespádají pod některou ze zákonných výjimek, musí být Silně ověřeny.

#### **Opakované transakce**

- Uložení údajů o Platební kartě dává Držitel karty platební příkaz k provedení řady platebních transakcí ve sjednané frekvenci a o stejné výši. Tento způsob užití Platební karty funkčně odpovídá trvalému příkazu a je využíván pro pravidelně se opakující platby stejné výše typu předplatného, členských příspěvků apod. První transakce, v souvislosti se kterou dochází k uložení údajů o Platební kartě, musí být Silně ověřena, následné transakce již nikoliv.

#### **Platba na klik**

- Držitel karty může uložit údaje o Platební kartě i pro opakující se transakce, u kterých není sjednána frekvence ani stejná výše (např. pro opakované nákupy jízdenek nebo úhrady parkovného). K uložení údajů o Platební kartě v takových případech dochází většinou prostřednictvím prvotní korunové transakce, která vyžaduje Silně

ověření. Následné transakce iniciuje Držitel karty způsobem, který si sjednal s Obchodníkem, příp. poskytovatelem aplikace, kterou v souvislosti s placením využívá. Pokud nespádají pod některou z zákonných výjimek (např. parkovné, jízdenky), musí být i následné transakce Silně ověřeny.

#### **Karetní inkaso**

- Držitel karty uložením údajů o Platební kartě dává Obchodníkovi souhlas s inkasem peněžních prostředků z účtu, ke kterému byla Platební karta poskytnuta. Podmínky inkasa (frekvence transakcí, jejich výše, doba trvání, zrušení apod.) jsou předmětem dohody mezi Držitelem karty a Obchodníkem. Souhlas s inkasem (často ve formě prvotní korunové transakce iniciované Držitelem karty) musí být Silně ověřen. Následné transakce jsou již na základě souhlasu Držitele karty iniciovány Obchodníkem a nevztahuje se na ně povinnost k Silnému ověření.
17. ČSOB při aplikaci Silného ověření ve výše uvedených případech vychází z údajů o transakci poskytnutých Obchodníkem, jako příjemcem, resp. jeho poskytovatelem (pokud tedy Obchodník označí transakci např. jako inkaso, které Silnému ověření nepodléhá, není ČSOB povinna Silné ověření provést.
18. Pokud Držitel karty uložil údaje o své Platební kartě u Obchodníka (k provedení řady platebních transakcí), mohou být tyto údaje v případě obnovy Platební karty nebo vydání náhradní Platební karty automaticky aktualizovány; aktualizace nemá vliv na platnost původně daného platebního příkazu.

#### **Použití platební karty na pobočkách České pošty**

19. Funkce pro Českou poštu (dále jen „Funkce pro ČP“) umožňuje v závislosti na druhu a formě Platební karty provádět následující operace na terminálech České pošty:
- vklad hotovosti,
  - výběr hotovosti do výše limitu pro Českou poštu,
  - Nadlimitní výběr hotovosti (maximálně do výše použitelného zůstatku na Účtu),
  - platbu za služby České pošty,
  - odchozí úhradu (Limit pro Českou poštu se na odchozí úhrady nevztahuje), a to:
  - odchozí úhradu,
  - odchozí úhradu zaručenou.
20. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je Funkce pro ČP při prvním poskytnutí Platební karty povolena automaticky:
- v plném rozsahu u Platební karty pro Majitele účtu,
  - vyjma Nadlimitních výběrů hotovosti a odchozích úhrad u Platební karty pro jiného Držitele.
- V případě Držitele karty mladšího 15 let nelze Nadlimitní výběry hotovosti a odchozí úhrady povolit. Majitel účtu může povolit/zakázat Funkci pro ČP u všech Platebních karet poskytnutých k jeho Účtu.
21. V případě poruchy nebo odstávky technického zařízení a živelné události nelze zaručit fungování Nadlimitního výběru hotovosti.
22. Pracovník České pošty je při vybraných typech operací povinen identifikovat Držitele karty staršího 15 let podle průkazu totožnosti. Pokud se jméno a příjmení na Platební kartě neshodují s údaji v průkazu totožnosti, je oprávněn odmítnout provedení transakce a Platební kartu zadržet.
23. Pro transakce na pobočkách České pošty s využitím standardních Platebních terminálů platí ujednání v oddíle „Použití platební karty v bankomatu a u obchodníka“ a limit pro bankomaty a Obchodníky.

#### **Příchozí úhrady prostřednictvím platební karty**

24. ČSOB umožňuje Držiteli vybraných druhů Platebních karet přijímat na Účet příchozí úhrady s využitím služeb Mastercard MoneySend a Visa Direct; Platební karta musí být platná/neblokována a musí mít povolené platby na internetu/MO/TO transakce.
25. Službu lze využít do výše limitů stanovených pro Mastercard MoneySend/Visa Direct, o kterých se lze informovat na Obchodním místě nebo Klientském centru.
26. ČSOB kontroluje soulad příchozích úhrad s předpisy proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, na což si vyhrazuje lhůtu až 6 pracovních dnů.

#### **Autorizace platební transakce**

27. Souhlas s platební transakcí (řadou platebních transakcí) zadanou prostřednictvím Platební karty může její Držitel udělit pouze těmito způsoby:
- zadáním PIN

v případě hotovostní transakce a dále bezhotovostní transakce iniciované prostřednictvím Platebního terminálu (s výjimkou některých Bezkontaktních plateb); v některých případech může Obchodník požadovat i podpis Držitele karty;

- při Bezkontaktní platbě přiložením Platební karty k Platebnímu terminálu bez zadání PIN nebo se zadáním PIN<sub>1</sub>;
- vlastnoručním podpisem  
v případě bezhotovostní transakce v zařízení Obchodníka bez využití Platebního terminálu;
- zadáním čísla Platební karty, data její platnosti, příp. i ochranného trojčíslí Platební karty CVC/CVV a jména Držitele karty,  
v případě transakce na internetu nevyžadující Silné ověření a v případě MO/TO transakce;
- zadáním čísla Platební karty, data její platnosti, ochranného trojčíslí karty CVC/CVV a potvrzením transakce prostřednictvím Smart klíče nebo e-PINu a SMS kódu zasláného Držiteli karty na sjednané telefonní číslo v případě transakce na internetu vyžadující Silné ověření;
- při transakci prováděné prostřednictvím aplikace či jiné služby s bezpečně uloženými elektronickými údaji o Platební kartě zadáním potvrzovacího kódu příp. jiným způsobem autentizace Držitele prostřednictvím mobilního telefonu či jiného zařízení (např. otiskem prstu či rozpoznáním obličeje), nebo bez zadání potvrzovacího kódu dle podmínek dané aplikace či služby.

28. Autorizovanou platební transakci zadanou prostřednictvím Platební karty nelze na straně ČSOB odvolat.

29. Okamžikem autorizace je ČSOB oprávněna blokovat odpovídající částku na Účtu, ke kterému byla Platební karta poskytnuta. Nejsou-li ČSOB ve lhůtě stanovené pravidly příslušné karetní asociace předány podklady o transakci, blokaci zruší. U některých Obchodníků (např. hotel, autopůjčovna) může být výše blokování částky stanovena jako odhad předpokládané útraty; Držitel karty by měl být Obchodníkem o této výši předem informován.

30. Pokud má Majitel účtu / Držitel karty zřízeno Internetové bankovníctví, může požádat ČSOB o zaslání informační SMS zprávy o uskutečněné autorizaci transakce a její výši; u transakce uskutečněné v zahraničí má údaj o její výši pouze informativní charakter.

31. V případě transakce iniciované Platební kartou na internetu je ČSOB povinna zajistit Silné ověření Držitele karty (s určitými výjimkami stanovenými účinnými právními předpisy). Transakci bez Silného ověření (např. v případě zákonem povolených výjimek nebo u zahraničních Obchodníků ze zemí mimo EU, kteří Silné ověření nepodporují) je ČSOB oprávněna neprovést.

32. ČSOB je oprávněna nepodporovat Silné ověřování prostřednictvím ePIN v kombinaci s SMS kódem zasílaným Držiteli karty na sjednané telefonní číslo u Držitelů karet s instalovanou aplikací Smartbanking (tedy u Držitelů karet, kteří splňují objektivní podmínky pro používání aplikace Smart klíč) – pro tyto Držitele karet je k Silnému ověřování určena aplikace Smart klíč.

## IV. BEZPEČNOST PLATEBNÍ KARTY

### Zajištění bezpečnosti platební karty a osobních bezpečnostních prvků

1. Majitel účtu / Držitel karty je povinen přijmout veškerá opatření nezbytná k ochraně Platební karty před poškozením, ztrátou, odcizením nebo zneužitím a k ochraně osobních bezpečnostních prvků (např. PIN/ePIN před jejich vyjádřením třetí osobě, zejména je povinen:

- zkontrolovat neporušenost obálky s doručenu Platební kartou / PIN a o jejím případném porušení neprodleně informovat ČSOB,
- doručenu Platební kartu neprodleně podepsat na Podpisovém proužku,
- neaktivovat Platební kartu, kterou nemá fyzicky u sebe,
- nezvolit jako PIN/ePIN snadno odvoditelné číslo,
- ukládat Platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám,
- neposkytnout údaje o Platební kartě prostřednictvím nezabezpečených kanálů,
- nesdílet třetí osobě jakékoli údaje o Platební kartě, výjimkou je sdělení údajů o Platební kartě Obchodníkovi za účelem iniciace platby na internetu / MO/TO transakce (pokud jsou povoleny),
- chránit Platební kartu před přímým působením magnetického pole, mechanickým a tepelným poškozením,
- po každém použití Platební karty, minimálně však 1x denně, zkontrolovat, že má Platební kartu stále v držení,

- používat Platební kartu či údaje o ní pouze prostřednictvím zařízení (např. počítač, mobilní telefon tablet) řádně zabezpečeného proti zneužití důvěrných údajů; Platební karta nesmí být použita zejména prostřednictvím veřejně přístupného zařízení (např. v internetové kavárně),
  - nezapisovat si nikam PIN/ePIN (zejména ne na samotnou Platební kartu, ale ani do mobilního telefonu, počítače nebo obdobného zařízení či na jiný nosič, který Držitel karty uchovává či nosí společně s Platební kartou),
  - nesdělovat nikomu PIN/ePIN nebo bezpečnostní kód zasílaný prostřednictvím SMS, a to ani rodinným příslušníkům,
  - zamezit odpozorování PIN/ePIN při jeho zadávání,
  - v případě podezření na hrozbu zneužití Platební karty v bankomatu (např. nestandardní průběh vkladu či výběru hotovosti, zadržování bankovek, podezření na instalaci zařízení pro kopírování údajů z Platební karty, přítomnost podezřelých osob či dokonce jejich snaha o zasahování do provádění transakce) neprodleně informovat ČSOB a Policii ČR.
2. V případě transakce bez přítomnosti Platební karty je jako dostatečné zabezpečení komunikace uznáván pouze 3D Secure protokol prezentovaný pod obchodní značkou „Verified by Visa / Visa Secure“ a „Mastercard® Secure Code / Mastercard® Identity Check“.
3. Podezření na ztrátu, odcizení nebo zneužití Platební karty je Majitel účtu / Držitel povinen oznámit ČSOB ihned poté, co tuto skutečnost zjistil nebo mohl zjistit, a to telefonicky na číslo:  
**+420 495 800 111.**  
Oznámení může provést i třetí osoba.  
Podezření na odcizení a zneužití Platební karty je povinen oznámit i Policii ČR.
4. ČSOB na základě oznámení zablokuje Platební kartu takto:
- funkce pro bankomaty a Obchodníky bezodkladně,
  - funkci pro ČP následovně:
  - Nadlimitní výběr hotovosti do 45 minut,
  - ostatní funkce, kterými může dojít ke změně stavu Účtu:
    - při oznámení do 15:00 nejpozději počátkem pracovního dne následujícího po dni oznámení,
    - při oznámení po 15:00 nejpozději počátkem 2. pracovního dne následujícího po dni oznámení.
5. Pokud o to Majitel účtu / Držitel karty požádá do 1 měsíce od oznámení ztráty/odcizení/zneužití Platební karty, poskytne ČSOB Držiteli zpravidla do 10 pracovních dnů od podání žádosti náhradní Platní kartu a nový PIN, a to původně sjednaným způsobem doručení, neurčí-li žadatel jinak. Po uplynutí této doby lze novou Platební kartu poskytnout na základě nové Smlouvy.
6. Pokud Majitel účtu / Držitel karty poté, co oznámil její ztrátu/odcizení, získá Platební kartu zpět, je povinen odevzdat ji ČSOB.
7. Shora sjednané povinnosti směřující k ochraně Platební karty, včetně povinností pro případ její ztráty/odcizení/zneužití, se přiměřeně vztahují i na mobilní telefon (obdobné zařízení) a jeho SIM kartu, pokud slouží k používání Platební karty.
8. Porušení všech výše uvedených povinností se považuje za hrubé porušení Smlouvy.

### **Blokace platební karty na žádost jejího držitele/majitele účtu**

9. Majitel účtu může požádat o dočasnou nebo trvalou blokadu všech Platebních karet poskytnutých k jeho Účtu. Držitel karty, který není Majitelem účtu, může požádat pouze o blokadu Platební karty, kterou má v držení. Dočasná blokadu Platební karty se vztahuje pouze na on-line autorizované transakce.
10. K blokadu Platební karty dojde:
- nejpozději 3. pracovní den ode dne podání žádosti na pobočce České pošty,
  - ihned v případě žádosti o blokadu prostřednictvím služby elektronického bankovníctví nebo pobočky ČSOB.
11. Majitel účtu / Držitel karty může požádat o zrušení dočasné blokady Platební karty; blokadu je v takovém případě zrušena bezodkladně po podání žádosti.

### **Blokace platební karty z rozhodnutí ČSOB**

12. ČSOB může i bez předchozího upozornění Platební kartu dočasně či trvale zablokovat, a to z důvodu:
- zajištění její bezpečnosti, zejména při podezření na její zneužití,



- významného zvýšení rizika, že Majitel účtu nebude schopen splácet úvěr, který lze čerpat jejím prostřednictvím.
13. ČSOB je oprávněna trvale zablokovanou Platební kartu při pokusu o její použití zadržet; o zadržení Platební karty ČSOB vhodným způsobem informuje jejího Držitele.
  14. Jakmile pominou důvody pro dočasnou blokaci Platební karty, ČSOB blokaci zruší nebo Držitelé poskytne novou Platební kartu s odlišným číslem a novým PIN, a to bez poplatku (v takovém případě si musí Držitel, který používá ePIN, zvolit nový). Platební karta se stává plně funkční nejpozději 3. pracovní den ode dne zrušení blokace.

## V. ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKCE A JEHO REKLAMACE

### Obecná ujednání

1. Transakci Platební kartou ČSOB (vyjma odchozích úhrad v rámci Funkce pro ČP) zúčtuje nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy od příslušného zpracovatele platebních transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou ČSOB, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby ČSOB
2. Majitel účtu je povinen bezodkladně a průběžně, alespoň však jednou měsíčně, kontrolovat správnost zúčtování za účelem včasného podání případné reklamace.
3. Zúčtování platebních transakcí probíhá na základě dat, které obdrží zpracovatel dat od příslušné karetní asociace. Platební transakce jsou účtovány jednotlivě s identifikací Platební karty, částky, měny, data a místa platební transakce.

### Směnné operace

4. Při zúčtování platební transakce v cizí měně na Účet vedený v Kč provede ČSOB přepočtení kurzem ČSOB deviza – prodej. Pokud měna transakce není uvedena v kurzovním lístku ČSOB, provede ČSOB přepočtení na Kč z částky, kterou obdrží od karetní asociace v USD. Při zúčtování platební transakce v cizí měně na Účet vedený v cizí měně odlišné od měny transakce provede ČSOB přepočtení nejprve na Kč kurzem deviza - prodej a následně na měnu Účtu kurzem ČSOB deviza – nákup. Transakce v Kč se zúčtují na Účet vedený v cizí měně kurzem ČSOB deviza – nákup. Pro přepočtení se použijí níže uvedené kurzy:

#### Platební karty Mastercard

Transakce iniciovaná do 21:05 SEČ bude přepočtena kurzem platným předcházející pracovní den.

Transakce iniciovaná po 21:05 SEČ bude přepočtena kurzem platným v den iniciace transakce (je-li pracovním dnem).

#### Platební karty VISA

Transakce 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 pro platební karty Mastercard kurz platný druhý pracovní den před dnem zúčtování transakce a pro platební karty VISA kurz platný v pracovní den před dnem zúčtování transakce.

5. Kurzovní lístek ČSOB je dostupný na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz) a na pobočkách ČSOB. Stejná pravidla platí i pro přepočtení poplatků.
6. ČSOB bude informovat majitele účtu, který je spotřebitelem, o směnných kurzech způsobem dle čl. 3a, odst. 5. nařízení (ES) č. 924/2009, pokud jde o některé poplatky za přeshraniční platby, ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/518 vždy bez zbytečného odkladu poté, co obdrží platební příkaz k výběru hotovosti nebo bezhotovostní transakci v jiné měně členského státu EU, než je měna účtu, ke kterému byla Platební karta poskytnuta, a dále vždy jednou v měsíci, v rámci kterého k iniciaci výše uvedených transakcí došlo, a to prostřednictvím e-mailu, internetového bankovníctví, sms nebo výpisu z účtu. Zasilání výše uvedených informací je majitel účtu oprávněn odmítnout prostřednictvím internetového bankovníctví.

### Zúčtování transakce provedené v cizí měně

7. Při zúčtování platební transakce provedené Platební kartou v cizí měně nelze reklamovat nesrovnalosti vzniklé v důsledku kurzového rozdílu, který může vzniknout:
  - mezi dnem iniciace transakce a dnem jejího zúčtování,
  - na základě přepočtu částky transakce do zúčtovací měny a následně do měny Účtu.

8. Částka blokována na Účtu v okamžiku autorizace transakce je pouze informativní. Zúčtovaná částka se může lišit z důvodů uvedených v předchozím bodě. Pokud je z podnětu Obchodníka či jiné banky uskutečněna příchozí úhrada (např. vratka z důvodu reklamace), nenese ČSOB odpovědnost za nesoulad původní transakce a příchozí úhrady způsobený kurzovým rozdílem.
9. Pokud při provedení platební transakce v cizí měně zvolí Držitel karty změnu měny transakce na Kč, příp. na jinou měnu odlišnou od původní měny transakce, je přepočít proveden přímo Obchodníkem za použití jeho kurzu; kurzový rozdíl oproti kurzu ČSOB nelze reklamovat.

## Reklamacce

10. Veškeré nesrovnalosti v zúčtování musí Majitel účtu / Držitel karty oznámit ČSOB formou reklamace bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl. V reklamaci jednoznačně označí reklamovanou transakci, uvede stav Platební karty v okamžiku provedení transakce (zda došlo k její ztrátě, odcizení nebo zneužití) a další případné informace vztahující se k provedené transakci. K reklamaci se doporučuje využít formulář Prohlášení Držitele karty o sporné transakci (s výjimkou reklamace výběru hotovosti z bankomatu ČSOB, kde stačí telefonické oznámení na telefonní číslo uvedené v oddílu „Ztráta, odcizení a zneužití platební karty“ nebo na tel. číslo 800 300 300).
11. K reklamaci je nutné přiložit všechny dostupné doklady o předmětné transakci, zejména výpisy z Účtu, účtenky vydané technickým zařízením, jehož prostřednictvím byla transakce provedena (např. bankomat, Platební terminál) a originál či pracovníkem Obchodníka ověřenou kopii potvrzení o jejím provedení.
12. Reklamacce musí být uplatněna:
  - v případě autorizované platební transakce, u které v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka a částka transakce převyšuje částku, kterou Držitel karty mohl rozumně očekávat (týká se transakcí např. v autopůjčovně, hotelu), nejpozději do 8 týdnů od jejího zúčtování,
  - v případě neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce bez zbytečného odkladu od okamžiku, co se o ní Majitel účtu / Držitel karty dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců od jejího zúčtování,
  - v ostatních případech bez zbytečného odkladu od vzniku reklamované skutečnosti.
13. Délka reklamačního procesu vedeného prostřednictvím karetních asociací se řídí lhůtami stanovenými příslušnou karetní asociací a může dosáhnout až 120 dnů od podání reklamace.
14. Majitel účtu je na výzvu ČSOB a v jí stanovených lhůtách povinen zajistit veškerou součinnost potřebnou k řádnému vyřízení reklamace, zejména zajistit doložení další dokumentace vztahující se k reklamované transakci; v opačném případě je ČSOB oprávněna reklamační řízení zastavit.
15. Jestliže ČSOB po posouzení údajně neautorizované platební transakce zjistí, že byla autorizována, reklamaci zamítné.
16. Pokud v souvislosti s reklamovanou platební transakcí existuje podezření na zneužití Platební karty a je-li to s ohledem na okolnosti případu možné, je Majitel účtu / Držitel karty povinen zajistit odevzdání Platební karty, jejímž prostřednictvím měla být transakce provedena, ČSOB.
17. ČSOB vyřídí reklamaci Majitele účtu / Držitele karty do 15 pracovních dnů ode dne jejího obdržení. Pokud ČSOB v dodržení výše uvedené lhůty brání překážka nezávislá na její vůli, sdělí to v jejím rámci tomu, kdo reklamaci podal, a reklamaci v takovém případě vyřídí nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne jejího obdržení.
18. Majitel účtu je povinen bez zbytečného odkladu informovat ČSOB o tom, že reklamovanou částku obdržel zpět od Obchodníka.
19. Za nedůvodnou reklamaci je ČSOB oprávněna účtovat Majiteli účtu poplatek ve výši skutečně vynaložených nákladů.
20. V případě neúspěšné reklamace se Majitel účtu / Držitel karty, který reklamaci podal, může obrátit na Ombudsmana ČSOB, a to:
  - písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Ombudsman ČSOB, Radlická 333/150, 150 57, Praha 5,
  - e-mailem na adresu [ombudsman@csob.cz](mailto:ombudsman@csob.cz),
  - prostřednictvím webového formuláře dostupného na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz).
21. Další pravidla reklamačního řízení upravuje Reklamační řád ČSOB dostupný na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz).

## VI. ODPOVĚDNOST ZA NEAUTORIZOVANOU TRANSAKCI

1. ČSOB neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co se dozví o neautorizované platební transakci, uvede Účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v jakém by byl, kdyby

k provedení neautorizované transakce nedošlo. Není-li to možné, vrátí tuto částku spolu s případně uhrazenou úplatou a ušlými úroky Majiteli účtu převodem na jím určený účet, příp. jiným dohodnutým způsobem. Výše uvedenou povinnost ČSOB splní v rozsahu, v jakém nese odpovědnost za ztrátu vzniklou v důsledku neautorizované transakce. Lhůta pro její splnění nezačne běžet, pokud má ČSOB důvod se domnívat, že Majitel účtu / Držitel karty jednal podvodně a tuto skutečnost oznámí ČNB.

2. Majitel účtu nese ztrátu z neautorizované platební transakce:
  - do výše 50 EUR, pokud byla způsobena použitím ztracené/odcizené Platební karty nebo jejím zneužitím, vyjma případů kdy Majitel účtu / Držitel karty nejednal podvodně a
  - ztrátu/odcizení/zneužití Platební karty nemohl zjistit před provedením neautorizované transakce, nebo
  - ke ztrátě/odcizení/zneužití Platební karty došlo v důsledku jednání ČSOB;
  - v plné výši, pokud k ní došlo v důsledku podvodného jednání Majitele účtu / Držitele karty, nebo tím, že Majitel účtu / Držitel karty úmyslně či z hrubé nedbalosti porušil povinnost používat Platební kartu v souladu se Smlouvou, chránit ji a osobní bezpečnostní prvky (např. PIN/ePIN před ztrátou/odcizením/zneužitím a případnou ztrátu/odcizení/zneužití Platební karty bez zbytečného odkladu oznámit ČSOB, vyjma případů, kdy Majitel účtu / Držitel karty nejednal podvodně a:
  - ztráta vznikla poté, co Majitel účtu / Držitel karty ztrátu/odcizení/zneužití Platební karty ČSOB oznámil, nebo
  - ČSOB nezajistila vhodné prostředky pro toto oznámení, nebo
  - ČSOB nepožadovala Silné ověření (neplatí v případě karetního inkasa)
3. Pro přepočítání ztráty z neautorizované platební transakce, kterou nese Majitel účtu, použije ČSOB kurz ČNB platný k příslušnému dni.
4. V případě, že ČSOB vrátí částku údajně neautorizované platební transakce Majiteli účtu a následně zjistí, že Majitel účtu na její vrácení neměl právo, neboť:
  - nešlo o neautorizovanou platební transakci, nebo
  - ztrátu z neautorizované transakce nese zcela či částečně Majitel účtu,může ČSOB částku v rozsahu, v jakém na její vrácení Majitel účtu neměl právo, bez jeho souhlasu odepsat ze kteréhokoli jeho účtu vedeného ČSOB.

## VII. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

### Komunikace

1. Není-li níže sjednáno jinak, řídí se pravidla komunikace mezi ČSOB a Majitelem účtu / Držitelem karty příslušnými Obchodními podmínkami pro účty a platby. K oznámení případného podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Platební karty Majiteli účtu / Držiteli (zavoláním nebo zasláním sms) použije ČSOB telefonní číslo Majitele účtu / Držitele evidované v systémech ČSOB.
2. Majitel účtu je povinen oznámit ČSOB bez zbytečného odkladu každou změnu údajů týkajících se jeho, příp. jiného Držitele karty poskytnuté k jeho Účtu (zejména adresy trvalého pobytu a telefonického spojení), a to:
  - písemně prostřednictvím Obchodního místa,
  - prostřednictvím služby elektronického bankovníctví,
  - telefonicky (pokud to ČSOB umožní).V případě změny jména nebo rodného čísla je Držitel karty povinen požádat o její výměnu.
3. Držitel karty je povinen neprodleně ohlásit ČSOB ztrátu nebo odcizení průkazu totožnosti.
4. Zletilý Držitel karty, který je spotřebitelem, může požádat o hromadnou změnu zasilací adresy u všech společností ze Skupiny ČSOB, se kterými má uzavřený smluvní vztah, a to na příslušném formuláři. Změna zasilací adresy je provedena v rámci ČSOB do 5. pracovního dne po akceptaci žádosti z její strany, u dalších společností ze Skupiny ČSOB dle podmínek příslušné společnosti.

### Vyloučení odpovědnosti ČSOB

5. ČSOB neodpovídá Majiteli účtu / Držiteli karty za:
  - nepřijetí Platební karty ze strany Obchodníka/jiné banky,
  - vady zboží/služeb zaplacených prostřednictvím Platební karty (tyto je třeba uplatnit u příslušného Obchodníka),
  - škodu způsobenou:
  - okolnostmi stojícími mimo kontrolu ČSOB,

- v důsledku nesplnění některé z povinností Majitele účtu / Držitele karty sjednaných v článku „BEZPEČNOST PLATEBNÍ KARTY“,
- dočasnou/trvalou blokadou Platební karty na základě žádosti Majitele účtu / Držitele karty,
- použitím Platební karty v rozporu s právními předpisy platnými v místě provedení transakce.

### Změna smlouvy, obchodních podmínek a sazebníku

6. ČSOB je oprávněna navrhnout Majiteli účtu změnu těchto Podmínek, Smlouvy a příslušného Sazebníku poplatků (v rozsahu, ve kterém upravuje poplatky za Platební kartu a s ní související služby). V případě Majitele účtu, který je spotřebitelem, zveřejní ČSOB návrh změny v Obchodních místech a na webových stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz) (je-li to s ohledem na rozsah změny vhodné), a to nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. Ve stejné lhůtě ČSOB zašle Majiteli účtu návrh změny buď v listinné podobě spolu s výpisem z Účtu, nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví, příp. e-mailu. V případě zaslání návrhu změny prostřednictvím Internetového bankovníctví oznamuje ČSOB Majiteli účtu uložení návrhu změny do Internetového bankovníctví informačním e-mailem, příp. prostřednictvím SMS. V případě Majitele účtu fyzické osoby – podnikatele nebo právnické osoby ČSOB informace o navrhovaných změnách zpřístupní na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nejméně jeden měsíc před navrženým dnem jejich účinnosti, o čemž Majitele účtu informuje prostřednictvím zprávy zasláné do jeho Internetového bankovníctví, výpisu z účtu, dopisem, případně e-mailem či datovou zprávou. Pokud Majitel účtu návrh na změnu do dne její navrhované účinnosti neodmítne, platí, že jej přijal; v opačném případě má právo Smlouvu bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět. Pokud je Smlouva zahrnuta do jednoho dokumentu spolu s dalšími smlouvami (např. o zřízení a vedení Účtu), příp. pokud je uzavřena ve formě dodatku ke smlouvě o Účtu, týká se právo okamžité výpovědi pouze části smlouvy upravující Platební kartu.
7. Odchylně od předchozího odstavce strany sjednávají, že změnu, která nemá pro Majitele účtu negativní vliv na parametry a cenové podmínky Platební karty nebo s ní související služby, je ČSOB oprávněna provést s okamžitou účinností. Takovou změnou může být zejména:
  - úprava provedená výhradně ve prospěch Majitele účtu,
  - úprava způsobená doplněním nové služby, která nemá vliv na stávající poplatky,
  - změna názvu Platební karty nebo s ní spojené služby, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran,
  - úprava vedená snahou o zvýšení bezpečnosti bankovních služeb nebo vyvolaná technologickým rozvojem,
  - úprava údajů informační povahy (např. adresa sídla ČSOB).

O uvedených změnách informuje ČSOB Majitele účtu zpravidla s přiměřeným předstihem prostřednictvím Internetového bankovníctví, zveřejněním na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) či [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz) nebo zasláním výpisu z Účtu, příp. e-mailu. Majitel účtu se s takovou změnou může seznámit rovněž na pobočkách ČSOB.

### Ukončení smlouvy o platební kartě

8. Smluvní strany mohou Smlouvu kdykoliv písemně vypovědět. V případě výpovědi ze strany Majitele účtu je výpovědní doba 1 měsíc a počíná běžet následující den po jejím doručení ČSOB. V případě výpovědi ze strany ČSOB je výpovědní doba 2 měsíce a počíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po jejím doručení.
9. ČSOB je oprávněna od Smlouvy odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení ze strany Majitele účtu / Držitele karty a dále, pokud se její trvání a plnění závazků vzniklých na jejím základě dostane do rozporu s právními předpisy nebo interní politikou ČSOB či Skupiny KBC.
10. Bez ohledu na to, zda je Smlouva zahrnuta do smlouvy o vedení Účtu nebo zda má formu dodatku k takové smlouvě, lze ji výše sjednanými způsoby ukončit vždy samostatně. Pokud strana při ukončení Smlouvy výslovně nevyjádří vůli ukončit i smlouvu o vedení Účtu, vztahuje se se výpověď/odstoupení pouze na Smlouvu a smlouva o vedení Účtu nadále trvá. Okamžikem ukončení smlouvy o vedení Účtu vždy zaniká i Smlouva.
11. Smlouva zaniká také tehdy, pokud neexistuje žádná aktivní Platební karta poskytnutá (obnovená) na jejím základě, a to uplynutím 1 měsíce od:
  - expirace poslední Platební karty poskytnuté (obnovené) na základě Smlouvy,
  - oznámení ztráty/odcizení/zneužití Platební karty, na jehož základě ČSOB Platební kartu zablokovala, pokud Majitel účtu v této lhůtě nepožádal o poskytnutí náhradní Platební karty,
  - zrušení Platební karty na základě žádosti Majitele účtu, pokud v této lhůtě nepožádal o poskytnutí nové Platební karty.

Pokud je Smlouva zahrnuta do jiné smlouvy (např. o vedení Účtu), zaniká pouze v rozsahu upravujícím poskytnutí Platební karty.

12. Ukončením Smlouvy zanikají i doplňkové služby (např. pojištění).
13. Pokud není Platební karta nejpozději v den ukončení Smlouvy vrácena ČSOB, je ji Majitel účtu/Držitel karty povinen znehodnotit.
14. Transakce iniciované Platební kartou, které ČSOB obdrží k zúčtování až po konci účinnosti Smlouvy, a poplatky s těmito transakcemi související, je ČSOB oprávněna zúčtovat na vrub Účtu a není-li to možné (např. proto, že Účet je již zrušen), zavazuje se Majitel účtu uhradit ČSOB odpovídající částku na její výzvu nejpozději do 5 pracovních dnů.

### **Předávání informací**

15. Majitel účtu souhlasí, aby ČSOB poskytovala karetním asociacím Mastercard® a Visa® informace týkající se Platebních karet poskytnutých k jeho Účtu (např. číslo Platební karty, její platnost).
16. Je-li Majitel účtu povinným subjektem podle zákona o registru smluv a dopadá-li na Smlouvu nutnost jejího zveřejnění v registru smluv, je Majitel účtu povinen na své náklady zajistit řádné uveřejnění Smlouvy v registru smluv, a to bez zbytečného odkladu po jejím uzavření, v rozsahu dohodnutém s ČSOB, včetně jejích případných dodatků a souvisejících dokumentů. Smlouvu Majitel účtu uveřejní pod názvem ve formátu RS\_(název smlouvy)\_PS71.

### **Orgán dohledu**

17. Dohled nad činností ČSOB vykonává Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

### **Mimosoudní řešení sporů**

18. V případě sporu se Majitel účtu / Držitel karty může obrátit na finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

### **Účinnost**

19. Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2021 a nahrazují Obchodní podmínky pro platební karty ze dne 1. 4. 2021.

## **VIII. VYSVĚTLENÍ NĚKTERÝCH POJMŮ**

### **Bezkontaktní platba**

Platba u Obchodníka na Platebním terminálu podporující bezkontaktní technologii Visa® payWave nebo Mastercard® PayPass uskutečněná Platební kartou umožňující bezkontaktní platby. Provádí se přiložením Platební karty k Platebnímu terminálu. Stanovený limit pro bezkontaktní platbu bez ověření Držitele (např. zadáním PIN) je v současné době v ČR 500 Kč a může být kdykoliv změněn. Bezkontaktní platba může být kdykoliv odmítnuta a místo ní vyžádána běžná platba (vložením Platební karty do terminálu se zadáním PIN).

### **Bezkontaktní platební nálepka (sticker)**

Zvláštní forma Platební karty určená pouze pro bezkontaktní platby na Platebních terminálech a výběry z bezkontaktních bankomatů.

### **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.postovnisporitelna.cz/karty](http://www.postovnisporitelna.cz/karty).

### **CashBack**

Výběr hotovosti přímo na pokladně Obchodníka, který tuto službu poskytuje. Podmínkou použití služby CashBack je bezhotovostní úhrada zboží / služeb ve výši stanovené ČSOB. Součet bezhotovostní úhrady a hotovostního výběru nesmí překročit stanovený týdenní limit Platební karty pro bankomaty a Obchodníky.

### **Doplňkové služby**

Veškeré služby související s Platební kartou poskytované / zprostředkované ČSOB (např. pojištění).

### **Držitel karty**

Majitel účtu / jím zmocněná osoba, kterým ČSOB poskytla (má poskytnout) Platební kartu.

### **ePIN**

Osobní bezpečnostní prvek v podobě čtyřmístného číselného kódu, který si Držitel karty volí prostřednictvím Internetového bankovníctví nebo bankomatu (příp. jiným způsobem, který ČSOB umožní) ve vztahu ke všem Platebním kartám, jichž je Držitelem a který spolu s SMS kódem zasláným na sjednané telefonní číslo slouží

k Silnému ověření v souvislosti s iniciací transakce Platební kartou na internetu. ePIN není podporován pro předplacené Platební karty a stravenkové a benefiční Platební karty.

### **Internetové bankovníctví**

Služba umožňující ovládání účtu prostřednictvím internetu. ČSOB poskytuje Internetové bankovníctví (včetně aplikací mobilního bankovníctví, např. ČSOB Smart / Smartbanking / CEB mobile) v rámci služeb elektronického bankovníctví, které vedle Internetového bankovníctví zahrnují i telefonní bankovníctví. Pokud je v Podmínkách použit pojem služba/y elektronického bankovníctví, rozumí se tím jak Internetové bankovníctví, tak telefonní bankovníctví.

### **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 Českou poštu, který je určen pro použití na všech pobočkách České pošty, a pro bankomaty a Obchodníky (jeho součástí je i limit pro platby na internetu / MO/TO transakce).

### **Majitel účtu**

Osoba, pro kterou ČSOB na základě uzavřené smlouvy zřídila a vede Účet.

### **Mastercard MoneySend a Visa Direct**

Služby provádění bezhotovostních převodů mezi dvěma osobami, kdy strana příjemce je identifikována prostřednictvím Platební karty.

### **MO/TO transakce**

Transakce iniciovaná Držitelem karty prostřednictvím korespondence s Obchodníkem nebo instrukce dané Obchodníkoví telefonem, přičemž ani Platební karta ani její Držitel nejsou přítomni v prodejním místě.

### **Nadlimitní výběr**

Výběr hotovosti pomocí Funkce pro Českou poštu nad zůstatek týdenního limitu pro Českou poštu až do výše použitelného zůstatku Účtu.

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

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

Předmluvní informace a obchodní podmínky pro účty a platby – lidé; Předmluvní informace a Obchodní podmínky pro účty a platby pro právnické osoby a fyzické osoby – podnikatele a Obchodní podmínky pro účty a platby pro korporace a instituce.

### **Obchodník**

Osoba přijímající bezhotovostní úhradu za zboží / služby prostřednictvím Platební karty.

### **Obchodní místa**

Obchodním místem jsou pobočky ČSOB a pobočky České pošty.

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

Osobní bezpečnostní prvek - tajné čtyřmístné osobní identifikační číslo, které je zasláno/předáno pouze Držiteli karty, sloužící k autorizaci platebních transakcí provedených Platební kartou. PIN může být předán jak prostřednictvím listiny, tak elektronicky.

### **Platební brána**

Software, jehož prostřednictvím lze přijímat k zaplacení nabízeného zboží/služeb na internetu Platební karty.

### **Platební karta**

Mezinárodní platební prostředek, jehož fungování je založeno na infrastruktuře a obchodních pravidlech karetních asociací, sloužící k nakládání s peněžními prostředky na Účtu (tedy zejména k bezhotovostní úhradě zboží / služeb a výběru, příp. i vkladu, hotovosti) a v některých případech též k identifikaci Držitele na pobočkách České pošty. Vybrané druhy Platebních karet umožňují i Bezkontaktní platby. Platební karta nemusí mít fyzickou podobu (např. plastový nosič, platební nálepka), a Podmínky se tak přiměřeně použijí i na Platební karty digitalizované prostřednictvím aplikací poskytovaných třetími stranami, stejně jako na virtuální Platební kartu, tedy údaje o Platební kartě zobrazené v Internetovém bankovníctví Držitele, které i bez existence fyzického nosiče umožňují Držiteli placení na internetu a provádění MO/TO transakcí. Platební karta s vlastním designem se nazývá Image karta. Zvláštním typem Platební karty je Vkladová karta.

- **Debetní karta** – Platební karta umožňující čerpat vlastní prostředky z Účtu (s výjimkou kontokorentu jako sjednaného přečerpání).
- **Kreditní karta** – Platební karta sloužící k čerpání revolvingového úvěru.

### **Platební terminál**

Technické zařízení umožňující bezhotovostní úhradu zboží/služeb Platební kartou a výběr hotovosti v jiných bankách a směnárnách embosovanou a určenou neembosovanou Platební kartou z Účtu, ke kterému byla poskytnuta.

### **Podpisový proužek**

Graficky vymezená plocha na zadní straně Platební karty určená k podpisu jejího Držitele. K podpisu je nutno použít lihový mikrofix nebo kuličkovou tužku modré nebo černé barvy.

## **Smlouva**

Ujednání mezi ČSOB a Majitelem účtu, na základě kterého se ČSOB zavazuje poskytnout Platební kartu. Smlouva může být i součástí smlouvy, na jejímž základě má být veden Účet, příp. mít formu dodatku k takovéto smlouvě. Smlouva může být uzavřena jak prostřednictvím jedné listiny / elektronického dokumentu, tak prostřednictvím návrhu na její uzavření (žádostí) a jeho samostatného přijetí.

## **Vkladová karta**

Platební karta určená pouze pro vklady hotovosti v síti k tomu určených bankomatů s vyznačeným logem ČSOB / Poštovní spořitelny v ČR a pro vklady hotovosti prostřednictvím poboček České pošty.

## **Sazebník poplatků**

Příslušný sazebník poplatků stanoví ceny za jednotlivé služby související s Platební kartou pro jednotlivé klientské segmenty, tj.:

Sazebník ČSOB pro fyzické osoby - občany,

Sazebník ČSOB pro právnické osoby a pro fyzické osoby – podnikatele,

Sazebník ČSOB pro korporátní a institucionální klientelu,

Sazebník Poštovní spořitelny pro právnické osoby a pro fyzické osoby - podnikatele

Sazebníky jsou zveřejněny v Obchodních místech a na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz).

## **Silné ověření**

Dvoufaktorové ověření Držitele karty dle příslušných ustanovení ZoPS a nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2018/389 ze dne 27. listopadu 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366, pokud jde o regulační technické normy týkající se silného ověření klienta a společných a bezpečných otevřených standardů komunikace. ČSOB pro Silné ověření používá Smart klíč nebo e-PIN v kombinaci s SMS kódem zasláným Držiteli karty na sjednané telefonní číslo. ČSOB nemusí provést Silné ověření v případech stanovených právními předpisy (např. pokud je transakce na základě analýzy transakčních rizik vyhodnocena jako nízkoriziková, při platbě za jízdné nebo parkovné, při opakovaných transakcích).

## **Skupina ČSOB**

ČSOB a osoby, které tvoří s ČSOB podnikatelské seskupení.

Bližší informace ke Skupině ČSOB jsou uvedeny na [www.csob.cz/skupina](http://www.csob.cz/skupina).

## **Skupina KBC**

Společnost KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelská seskupení.

## **Smart klíč**

Mobilní aplikace ČSOB, kterou si Držitel karty může aktivovat ve svém mobilním zařízení a která, mimo jiné, slouží k Silnému ověření při iniciaci transakce Platební kartou na internetu prostřednictvím zadání hesla, rozpoznání obličeje nebo otisku prstu.

## **Účet**

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