

Všeobecné informace

1. Československá obchodní banka, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČ: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen „ČSOB“) vydává v souladu s ustanovením § 273 zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, a v souladu se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen „ZOPS“) „Podmínky pro platební karty klientů ČSOB“ (dále jen „Podmínky“). Tyto Podmínky navazují na Všeobecné obchodní podmínky ČSOB (dále jen „VOP“), a pokud obsahují odlišnou úpravu od VOP, použije se přednostně úprava obsažená v těchto Podmínkách.
2. Majiteli účtu a osobám určeným Majitelem účtu (dále jen „Držitel karty“) vydává ČSOB platební karty dle aktuální nabídky jako platební prostředek k účtu typu běžného účtu, vedenému v českých korunách, a určené druhy platebních karet k účtu typu běžného účtu vedenému ve vybraných cizích měnách (dále jen „účet“) s týdenním, případně měsíčním limitem, a to na základě samostatné „Smlouvy o vydání platební karty“. Majitel účtu je povinen podrobně se seznámit s Podmínkami a je povinen je dodržovat. Majitel účtu nese vždy plnou odpovědnost za porušení Podmínek oprávněnými Držiteli karet, kterým byly platební karty na základě jeho žádosti vydány. Aktuální nabídku platebních karet a souvisejících doplňkových služeb zveřejňuje ČSOB v informačních materiálech, které jsou k dispozici ve všech pobočkách ČSOB a na internetové stránce www.csob.cz. Právní vztahy související s vydáním a používáním platební karty se řídí právním řádem České republiky.
3. ČSOB provádí na vrub účtu Majitele účtu zúčtování všech platebních transakcí provedených platebními kartami, vydanými k tomuto účtu, a dále poplatků za vedení platební karty, doplňkové služby a za ostatní operace ve výši dle „Sazebníku poplatků ČSOB“ platného v den zúčtování poplatku (dále jen „Sazebník ČSOB“). Aktuální znění Sazebníku ČSOB je k dispozici ve všech pobočkách ČSOB a na internetové stránce www.csob.cz.
4. ČSOB jako správce osobních údajů je oprávněna uzavřít příslušnou smlouvu se zpracovatelem (dále jen „Poskytovatel služeb“) dle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a předávat osobní údaje třetím stranám, které jsou zpracovatelem nebo zabezpečují služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást platební karty, v souladu s ustanovením zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
5. Majitel účtu souhlasí s tím, že ČSOB je oprávněna informovat ostatní banky v ČR, jestliže Majitel účtu nebo Držitel karty poruší Podmínky. Majitel účtu rovněž souhlasí, aby ČSOB poskytovala karetním asociacím MasterCard, Visa a Diners Club informace týkající se jemu vydaných platebních karet (např. číslo platební karty, její platnost apod.).
6. Platební karty jsou vlastnictvím ČSOB a na Držitele karty přechází pouze právo jejich používání. Na vydání platební karty není právní nárok. Platební karty jsou vydávány zásadně na jméno Držitele karty a jsou nepřenositelné. ČSOB je oprávněna vyžádat si další informace o Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů. ČSOB může požadavek Majitele účtu o vydání platební karty zamítnout. V těchto případech vždy ČSOB písemně nebo telefonicky informuje Majitele účtu, důvody zamítnutí však nesděluje.
7. Majitel účtu nebo Držitel karty pro komunikaci s ČSOB využívá Helpdesk, pobočku ČSOB a služby elektronického bankovníctví. Služby elektronického bankovníctví se řídí samostatnou dohodou s návaznými podmínkami. Pokud je daná služba nebo typ komunikace prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví nabízena a v Podmínkách není výslovně uvedeno jinak, je komunikace prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví rovnocenná komunikaci prostřednictvím pobočky ČSOB.

Vydání platební karty

8. Smlouvu o vydání platební karty (dále jen „Smlouva“) uzavírá Majitel účtu v pobočce ČSOB, která vede jeho účet, k němuž bude platební karta vydána (dále jen „příslušná pobočka ČSOB“). Majitel účtu je povinen ČSOB poskytnout úplné a pravdivé údaje s tím, že v opačném případě, tj. sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, nese Majitel účtu veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé ČSOB a vystavuje se kromě jiného i možnosti trestního postihu.
9. Platební karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce. ČSOB vydá Držiteli karty automaticky novou platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud se nerozhodne platnost platební karty neprodloužit. V případě, že Držitel karty nesouhlasí s prodloužením platnosti platební karty a souvisejících doplňkových služeb, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit příslušné pobočce ČSOB, a to nejpozději 5 kalendářních před dnů před skončením platnosti původní platební karty. Držitel karty může rovněž požádat o předčasnou obnovu platební karty.
10. Platební karta (nová i automaticky obnovená) a obálka s PIN jsou v příslušné pobočce ČSOB 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. Poplatek za vedení platební karty, samostatné vydání PIN a související doplňkové služby je účtován dle Sazebníku ČSOB bez ohledu na to, zda Držitel karty vydanou platební kartu nebo automaticky obnovenou platební kartu, obálku s PIN převzme, či nikoliv.

PIN

11. Pod pojmem PIN se rozumí automaticky vygenerovaný personalizovaný bezpečnostní prvek, osobní tajné identifikační číslo zpřístupněné pouze Držiteli karty a používané výhradně k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou.
12. Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jeho ochranu. V případě jakéhokoli poškození uvedené zásilky ČSOB vydá Držiteli karty zdarma nový PIN a novou platební kartu.
13. Držitel karty může provést změnu PIN dle vlastního návrhu, pokud není spokojen s přiděleným, automaticky vygenerovaným PIN. Změnu PIN lze provést prostřednictvím jakéhokoli bankomatu, tzv. ATM, s vyznačeným logem ČSOB v České republice. Změnu PIN nesmí Držitel karty provést 5 týdnů před koncem platnosti platební karty, dále ve lhůtě mezi podáním žádosti o výměnu platební karty (z důvodu změny jména, předčasné obnovy apod.) a předáním nové platební karty. Změnu PIN je možné provést až s novou platební kartou.
14. Držiteli karty se v souvislosti s vlastním provedením změny PIN z bezpečnostních důvodů doporučuje, aby si pro PIN nevolil číselné údaje, z kterých by bylo možné jednoduše zjistit nebo odvodit, např. část čísla platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození Držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků, příp. jiné snadno odvoditelné číselné údaje.
15. PIN není sdělován jiné osobě než Držiteli karty. Držitel karty je povinen zabránit jeho prozrazení. Je zakázáno poznamenávat si PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na platební kartu nebo jiný předmět, zejména, který Držitel karty uchovává nebo nosí společně s platební kartou, nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Držitel karty je povinen zamezit prozrazení PIN i při jeho zadávání, např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Porušení tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškeré ztráty vzniklé z případných, Držitelem karty neautorizovaných, platebních transakcí, a to až do okamžiku jejich oznámení ČSOB. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech platebních transakcí, při kterých byl použit PIN, a všechny škody, které vznikly ČSOB jeho prozrazením.
16. V případě, že Držitel karty zapomene PIN, lze na jeho žádost, podanou v příslušné pobočce ČSOB nebo prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví, platný PIN opakovaně vystavit. K převzetí PIN je Držitel karty povinen se na výzvu osobně dostavit do pobočky ČSOB.
17. Je-li při platební transakci provedené platební kartou opakovaně zadán nesprávně PIN, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována pro transakce, u kterých je ověřován PIN. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky zpravidla prvním dnem, kdy Držitel karty vznikne nárok na čerpání nového limitu pro daný typ platební karty. U platebních karet s čipem nelze PIN odblokovat, dokud nedojde k přímému (on-line) spojení čipové platební karty se systémem ČSOB.

Převzetí platební karty

18. Držitel karty je povinen při převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku, a to v přítomnosti oprávněného pracovníka příslušné pobočky ČSOB.
19. ČSOB umožňuje provést aktivaci platebních karet prostřednictvím bankomatu, a to zadáním správného PIN. Bez správného zadání PIN nemůže být platební karta aktivována.
20. Převzetím platební karty vzniká Držiteli karty právo na její používání po dobu platnosti vyznačené na platební kartě.
21. 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. 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 neautorizovanému použití platební karty, je Držitel karty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit ČSOB. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy 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) ČSOB.
22. Majitel účtu nese odpovědnost za všechny platební transakce provedené platebními kartami vydanými k jeho účtu a je povinen uhradit případné škody způsobené ČSOB nesprávným použitím platební karty.

Používání platební karty

23. Platební kartu lze dle jejího druhu použít k bezhotovostnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „obchodník“ nebo „obchodní zařízení“) realizovanému prostřednictvím elektronických pokladních terminálů (dále jen „POS“), mechanických snímačů (dále jen „Imprinter“) nebo dohodnutých postupů pro platby u internetových obchodníků, k hotovostnímu výběru v síti bankomatů, k výplatě hotovosti u přepážek směřáren jiných bank, k výplatě hotovosti přímo u pokladen obchodníka (tzv. CashBack), případně k dalším transakcím realizovaným v síti bankomatů ČSOB.
24. Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem příslušné karetní asociace (např. MasterCard, Visa). ČSOB si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů platebních transakcí (především transakce bez fyzické přítomnosti karty – např. písemné poštovní, telefonické, tzv. MO/TO transakce), a to i v závislosti na typu karty. ČSOB je oprávněna povolit pouze zabezpečené internetové transakce.
25. Službu CashBack (výběr hotovosti u pokladny obchodníka) poskytují pouze obchodní zařízení, která nesou označení služby „CashBack“. Podmínkou pro uskutečnění služby CashBack je její souběžné provedení s nákupem zboží nebo služeb u daného obchodníka v minimální stanovené výši. Součet nákupu a služby CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit platební karty.
26. Držitel karty je povinen zabránit prozrazení údajů o platební kartě, ke kterému může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejm. internetové transakce (tj. transakce bez fyzické přítomnosti platební karty). Tuto svoji povinnost Držitel karty, v případě plateb bez fyzické přítomnosti karty, splní pouze za předpokladu použití platební karty u zabezpečeného obchodníka pomocí protokolu 3D Secure, který je prezentovaný pod obchodní značkou „Verified by Visa“ nebo „MasterCard Secure Code“. Nesplnění této povinnosti způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody způsobené tímto nesplněním, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (zneužití nebo neautorizovaného použití platební karty) ČSOB.
27. V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití platební karty nebo platebního terminálu či bankomatu ze strany Držitele karty (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržování peněz, nainstalování skimmovacího – skenovacího zařízení na bankomatu apod.) nebo pohyb podezřelých osob v blízkosti bankomatu, jejich snahu o zasahování do prováděné platební transakce a jiné je povinností Držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně ČSOB a zároveň Policii ČR.
28. Platební karta nesmí být použita k platebním transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení platební transakce.
29. Mezi ČSOB a Majitelem účtu / Držitelem karty jsou dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty (plátce) s provedením platební transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby, a to při:
 - platebních transakcích na bankomatu zadání PIN;
 - bezhotovostních a hotovostních (CashBack) platebních transakcích v obchodních zařízeních zadání PIN, vlastnoruční podpis Držitele karty, případně kombinace obou metod dle typu platební karty;
 - zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla platnosti a ochranného trojčíslí platební karty - Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC) a zároveň i zadání hesla pro danou transakci zaslaného formou SMS Držiteli karty ze strany ČSOB na číslo mobilního telefonu, které Držitel karty uvedl jako mobilní číslo pro potvrzování internetových plateb;
 - ostatních platbách bez přítomnosti karty zadání čísla, platnosti a ochranného trojčíslí platební karty - Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC).
30. O odvolání platební transakce, která byla autorizována Držitelem karty, lze požádat pouze neprodleně po jejím provedení u příslušného obchodníka. Nelze odvolat již zaučtovanou transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může Držitel karty v příslušné pobočce podat reklamaci.
31. Při použití platební karty v obchodních zařízeních jsou tato zařízení oprávněna ověřit (autorizovat) platební transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas ČSOB nebo jí pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn požadovat v zájmu ochrany Držitele karty prokázání jeho totožnosti a na základě výsledku autorizace případně platební kartu zadržet, před zraky Držitele karty ji znehodnotit a vydat Držiteli karty potvrzení o zadržení platební karty.
32. ČSOB neodpovídá za odmítnutí platebních transakcí, stanovení minimálního limitu pro platební transakce platební kartou či neposkytnutí služeb ze strany obchodního zařízení a za případné škody způsobené Držitelům karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu ČSOB nebo jejich partnerů^{*)}. ČSOB rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiné banky nepřijmou platební kartu k provedení platební transakce.
33. Držitel karty je oprávněn provádět platební kartou platební transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně do výše disponibilního zůstatku na účtu. S výší limitu je Držitel karty seznámen při převzetí platební karty. Limit omezuje jak maximální částku čerpání platební kartou ve stanoveném období, tak i počet platebních transakcí v tomto období. Změna limitu platební karty je podmíněna souhlasem ČSOB a Majitele účtu. Vzhledem ke skutečnosti, že platební transakce provedené platebními kartami jsou účtovány s časovou prodlevou (viz bod 43 těchto Podmínek), je Držitel karty povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky platebních transakcí provedených prostřednictvím platební karty a zabránit přečerpání disponibilního zůstatku účtu. Majitel účtu však nese odpovědnost za všechny platební transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit škody, způsobené ČSOB nesprávným použitím platební karty, resp. za případné přečerpání disponibilního zůstatku (nepovolený debet) dle příslušné smlouvy o účtu.
34. 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 autorizace platební transakce. V případě smluvně nesjednaného přečerpání peněžních prostředků na účtu je nepovolený debetní zůstatek úročen debetní úrokovou sazbou. Není-li částka nepovoleného debetu uhrazena do 10 dní od vzniku debetu, je ČSOB oprávněna na náklady Majitele účtu trvale omezit platnost platebních karet, vydaných k jeho účtu (účtům) a požadovat jejich vrácení ČSOB.
35. ČSOB může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat platební kartu nebo dočasně či trvale platební kartu zablokovat – omezit její platnost (jedná se zejména o porušení smluvních podmínek, obstavení účtu (exekuce), debet na účtu, podezření z podvodného jednání Držitele karty či třetí osoby apod.).
36. Držitel karty je povinen chránit platební kartu před mechanickým poškozením a před působením jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu v magnetickém proužku nebo čipu na platební kartě.

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

37. V případě zadržení platební karty bankomatem jiné tuzemské banky Držitel karty bezprostředně kontaktuje banku nebo poštu, která bankomat obsluhuje, se žádostí o vrácení zadržené platební karty nebo prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na některých bankomatech o zadržení platební karty. Jde-li o bankomat ČSOB, který je umístěn mimo prostory ČSOB, Držitel karty může požádat o přeposlání zadržené platební karty do zvolené pobočky ČSOB prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na bankomatu. V případě zadržení platební karty na bankomatu ČSOB umístěného v prostorách pobočky ČSOB požádá Držitel karty o vrácení platební karty přímo pobočku ČSOB.
38. ČSOB může provést změny týkající se vybraných typů platebních karet též prostřednictvím telekomunikačních zařízení za předpokladu, že tato forma komunikace bude v daném případě ze strany ČSOB umožněna a dále dojde-li ze strany ČSOB během telefonického hovoru k nezbytné identifikaci Majitele účtu. O provedených změnách na základě předmětného tel. hovoru bude Majitel účtu ze strany ČSOB písemně vyzooměn.
39. Je-li při internetové transakci provedené zabezpečeným způsobem opakovaně zadáno nesprávné heslo, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována pro zabezpečené transakce na internetu. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky zpravidla po 24 hodinách od zablokování.
40. Platební karta musí být na vyžádání vrácena ČSOB prostřednictvím příslušné pobočky ČSOB. Pokud není platební karta vrácena, je ji ČSOB oprávněna zablokovat – omezit platnost platební karty, a to na náklady Majitele účtu. Držitel karty při převzetí nové automaticky obnovené platební karty ČSOB není povinen vracet původní platební kartu, je však povinen nevrácenou platební kartu znehodnotit přestřiháním přes magnetický proužek a čip a zabránit tak jejímu případnému zneužití.

Změny údajů o Držiteli karty

41. Majitel účtu je povinen hlásit ČSOB veškeré změny údajů, které se týkají platebních karet vydaných k jeho účtům a dále změny údajů Držitelů těchto karet, poskytnutých ČSOB v souvislosti s vydáním uvedených platebních karet (např. změny adresy, příjmení, čísla telefonu). Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.
42. Držitel karty je oprávněn požádat o změny k již vydané platební kartě, a to písemně v příslušné pobočce ČSOB.

Zúčtování platebních transakcí, výpisy a reklamace

43. O zúčtování platebních transakcí je informován Majitel účtu ve výpise z účtu. Platební transakce jsou účtovány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla platební karty, místa, data platební transakce, částky a měny platební transakce s tím, že k zúčtování platebních transakcí provedených platební kartou dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou od data provedení platební transakce. Veškeré platební transakce ČSOB 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 ČSOB, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby ČSOB. ČSOB uschovává, ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb. Majitel účtu a Držitel karty je povinen pravidelně průběžně kontrolovat platební transakce provedené platební kartou, případně i s využitím elektronických informačních kanálů, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
44. Zaúčtování platebních transakcí probíhá v pracovních dnech na základě dat obdržených od příslušné karetní asociace nebo dat obdržených z obchodních zařízení ČSOB. Při zaúčtování platební transakce platební kartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny platební transakce na CZK používají kurzy ČSOB deviza prodej, v případě provedení platební transakce v CZK platební kartou k devizovému účtu se používají kurzy ČSOB deviza nákup, a to, je-li měna platební transakce uvedena v kurzovním listku ČSOB. Pro přepočet se použije kurz platný v předchozí pracovní den před dnem zaúčtování na účet Majitele účtu. Pokud měna platební transakce není uvedena v kurzovním listku ČSOB, ČSOB použije výše uvedený přepočet na částku, kterou obdrží z karetní asociace. Držitel karty, resp. Majitel účtu, získá historii kurzovního listku ČSOB na internetové stránce www.csob.cz nebo v pobočce ČSOB.
45. Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování transakcí provedených platebními kartami včetně transakcí provedených v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených platebními kartami v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení transakce a dnem zúčtování transakce. Kurzový rozdíl může v případě platby platební kartou v zahraničí vzniknout také na základě přepočtu platby do zúčtovací měny a následně do měny účtu. V případě, že je k již provedené debetní transakci uskutečněna transakce kreditní, a je toto prováděno obchodním místem, které zpracovává jiná banka než ČSOB, ČSOB neneso odpovědnost za případný kurzový rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupu mezi obdržением dat s debetní a kreditní transakcí.
46. V případě požadavku Držitele karty zasílá ČSOB SMS zprávu o uskutečněné autorizaci a výšce její částky. Při platební transakci uskutečněné v cizí měně má zasláná zpráva o částce, která byla autorizována, pouze informativní charakter.
47. Pokud je zúčtována platební transakce provedená platební kartou, se kterou Držitel karty nesouhlasí, je oprávněn podat reklamaci ve smyslu Reklamačního řádu ČSOB. Při vyřizování reklamace platební transakce bude ČSOB posuzovat, zda Držitel karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda dodržel termíny pro hlášení reklamace, povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Podmínek (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty). V případě, že ČSOB v průběhu reklamačního řízení zjistí, že reklamace je neoprávněná, reklamaci zamítne. ČSOB bude vždy informovat Držitele karty o výsledku reklamačního řízení.
48. Neautorizovanou platební transakci je povinen Držitel karty oznámit ČSOB bez zbytečného odkladu, v případě podezření na zneužití nejdéle do dvou měsíců, v odůvodněných případech 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu Majitele účtu. Oznámení provádí v příslušné pobočce ČSOB, a to písemně na formuláři k tomu určeném.
49. Jestliže ČSOB při posuzování údajně neautorizované platební transakce zjistí, že platební transakce byla autorizována, reklamaci zamítne.
50. Pro přepočet ztráty (spoluúčasti) Majitele účtu z neautorizované platební transakce použije ČSOB kurz vyhlášený ČNB k příslušnému datu.
51. Držitel karty, případně Majitel účtu, může reklamovat autorizovanou platební transakci nejvýše do 8 týdnů od jejího vzniku, 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 např. plateb v autopůjčovnách, hotelích aj.). V ostatních případech autorizovaných transakcí (např. nevydání hotovosti bankomatem aj.) musí být reklamace podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data odepsání peněžních prostředků z účtu Majitele účtu.
52. Majitel účtu, resp. Držitel karty, je povinen předložit veškerou dostupnou dokumentaci vztahující se ke sporné platební transakci (zejména kopie účtenek, doklad o stornu platební transakce, případně také kopie výpisu z účtu s vyznačenou reklamovanou platební transakcí).
53. Povinnosti Držitele karty je v případě reklamace sporné platební transakce s podezřením na zneužití platební karty (např. padělek, internet, bankomat) vždy odezdat ČSOB předmětnou platební kartu, ke které se sporná platební transakce vztahuje, přičemž v případě jejího neodevzdání bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo. To neplatí v případě ČSOB řádně ohlášené ztráty nebo odcizení příslušné platební karty.
54. ČSOB je oprávněna vyzvat Držitele karty nebo Majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované platební transakci. Držitel karty nebo Majitel účtu je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení.
55. Pokud by vzhledem k okolnostem a složitosti případu bylo zřejmé, že lhůta pro posouzení reklamace sjednaná dle obecně přijímaných pravidel karetních asociací může být překročena, ČSOB vrátí Majiteli účtu částku ve výši platební transakce sníženou o částku ve výši ztráty, kterou ze zákona nese Majitel účtu, v takovém případě ČSOB může do řádného ukončení reklamačního řízení tuto částku na jeho účtu blokovat. Po ukončení reklamačního řízení ČSOB v případě oprávněné reklamace částku uvolní nebo v případě neoprávněné reklamace částku z účtu odepíše. ČSOB do 30 dnů po obdržení reklamace, ve zvlášť složitých případech zpravidla do 180 dnů, informuje Držitele karty nebo Majitele účtu o vyřízení reklamace.
56. Za neoprávněnou reklamaci účtuje ČSOB Majiteli účtu poplatek dle Sazebníku ČSOB.
57. Jestliže Majitel účtu nebo Držitel karty v souladu s těmito Podmínkami reklamoval chybnou platební transakci nebo se u ČSOB domáhal jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na příslušný soud, případně na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavatelem platebních karet a Držiteli karet při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění.

Ztráta/odcizení/zneužití platební karty

58. Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen informovat ČSOB o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty, a to ihned poté, co uvedenou skutečnost zjistil nebo mohl zjistit s tím, že jedná-li se o podezření na zneužití platební karty, je povinen uvedenou skutečností hlásit i Policii ČR. Pokud bylo hlášeno zneužití čísla platební karty, Držitel karty je povinen platební kartu neprodleně odevzdat ČSOB. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty) podává Držitel karty, resp. Majitel účtu, výhradně telefonicky, a to na číslo, které bylo Držiteli karty oznámeno při předání platební karty. Hlášení ztráty nebo odcizení platební karty je oprávněna podat i třetí osoba (dále jen „Hlášící osoba“).
59. Hlášící osoba informuje ČSOB o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení platební karty, a nezná-li číslo platební karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné Držitele karty a platební kartu identifikovat (např. číslo účtu, rodné číslo aj.). ČSOB je oprávněna telefonické hlášení nahrávat. ČSOB sdělí Hlášící osobě v rámci téhož telefonického hovoru identifikační kód jako potvrzení telefonického hlášení ztráty nebo odcizení platební karty.
60. Každé platební kartě hlášené jako ztracená, odcizená nebo zneužitá je z bezpečnostních důvodů trvale omezena platnost. ČSOB nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
61. Odpovědnost Majitele účtu za platební transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí ihned po telefonickém oznámení dle bodu 58 Podmínek, a to prostřednictvím telefonního čísla, které ČSOB za tím účelem Držiteli karty sdělila. ČSOB však v žádném případě nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při platebních transakcích platebními kartami, při kterých byl použit PIN nebo při kterých Držitel karty jednal podvodně.
62. Pokud Držitel karty, resp. Majitel účtu, získá platební kartu zpět poté, co byla ČSOB nahlášena dle bodu 58 Podmínek jako ztracená nebo odcizená, platební karta nesmí být dále používána a musí být vrácena ČSOB.
63. V případě reklamace je pro výpočet ztráty Majitele účtu z neautorizované platební transakce (spoluúčasti) rozhodné datum hlášení ztráty/krádeže platební karty.
64. Držitel karty může požádat příslušnou pobočku ČSOB o písemné potvrzení, že ztráta/krádež/zneužití jeho platební karty byly ČSOB nahlášeny, může tak učinit max. do 18 měsíců po nahlášení dle bodu 58 těchto Podmínek.

Blokace – omezení platnosti platební karty na základě žádosti

65. Držitel karty nebo Majitel účtu může požádat o dočasnou nebo trvalou blokadu platební karty (dále jen „dočasné nebo trvalé omezení platnosti platební karty“). Majitel účtu může požádat o omezení platnosti všech platebních karet, které byly vydány k jeho účtu, Držitel karty pouze o omezení platnosti té platební karty, ke které má dispoziční právo. ČSOB nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti platební karty.
66. Za škody způsobené případným zneužitím platební karty, která byla dočasně nebo trvale omezena platnost, přejímá ČSOB odpovědnost počínaje prvním kalendářním dnem následujícím po dni předložení žádosti o omezení platnosti platební karty. Dočasné omezení platnosti platební karty se vztahuje pouze na autorizované platební transakce.
67. Dočasné omezení platnosti platební karty může zrušit osoba, která o dočasné omezení požádala, dále Majitel účtu, resp. u právnických osob statutární orgán nebo osoba jím zmocněná. Platební karta je aktivní nejpozději následující pracovní den po obdržení žádosti ČSOB.

Oprávnění ČSOB omezit platnost platební karty z vlastního podnětu

68. ČSOB je oprávněna omezit platnost platební karty nebo možnost provádění transakcí bez přítomnosti karty, dočasně či trvale, z důvodu:
 - bezpečnosti platební karty, zejména při podezření na její neautorizované či podvodné použití (získá-li ČSOB od karetní asociace, resp. z jiné banky nebo z jiného důvěryhodného zdroje informaci o možném ohrožení platební karty);
 - významného zvýšení rizika neschopnosti splácení úvěru ze strany Majitele účtu – Držitele karty, pokud jej lze čerpat prostřednictvím platební karty.V souvislosti s trvalým omezením platnosti platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení. ČSOB o takových opatřeních Držitele karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informuje na telefonním čísle, které Majitel účtu při podpisu Smlouvy ČSOB sdělil.
69. Před omezením platnosti platební karty, nebo není-li to možné, tak okamžitě poté, bude ČSOB informovat Držitele karty o tomto omezení platnosti platební karty a jeho důvodu. Tato povinnost neplatí v případě, že by poskytnutí této informace mohlo zmařit účel omezení platnosti platební karty nebo to bylo v rozporu s jinými právními předpisy. ČSOB nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti platební karty nebo v důsledku zrušení práva používat platební kartu.
70. Jakmile pomínou důvody omezení platnosti platební karty, zavazuje se ČSOB bezodkladně toto omezení platební karty zrušit nebo jako náhradu za tuto platební kartu vydat Držiteli karty „novou“ platební kartu s odlišným číslem a nově PIN, a to bez poplatku.

Pomoc v nouzi – v zahraničí

71. Při ztrátě nebo odcizení platební karty v zahraničí může Držitel karty požádat o vydání nouzové platební karty nebo výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných výdajů. Žádost o poskytnutí náhradní nouzové platební karty nebo o výplatu nouzové hotovosti uplatní Držitel karty na telefonním čísle, které bylo Držiteli karty sděleno při převzetí platební karty (slouží pro hlášení ztráty nebo odcizení platební karty) nebo přímo u příslušné karetní asociace. Nouzová platební karta nebo nouzová hotovost se neposkytují držitelům platebních karet MC Unembossed, Maestro a Visa Electron.
72. ČSOB je oprávněna poskytnutí nouzové služby odmítnout. V kladném případě vyrozumí Držitele karty o místě a způsobu převzetí nouzové platební karty nebo nezbytné nouzové hotovosti a zajistí realizaci požadavku prostřednictvím člena asociace pro nouzové služby v příslušné lokalitě.
73. Nouzová platební karta je zpravidla vydána s max. platností jeden rok, není opatřena čipem a nelze ji použít v bankomatu (není k ní vydán PIN). Držitel nouzové platební karty je povinen ji po návratu do České republiky odevzdat ČSOB. Za vydání nouzové platební karty nebo nouzové hotovosti účtuje ČSOB poplatek dle Sazebníku ČSOB.

Závěrečná ustanovení

74. Majitel účtu může kdykoliv zrušit právo Držitele karty používat platební kartu, a to písemným podáním žádosti v pobočce ČSOB, která vede jeho účet, a odevzdáním příslušné platební karty. Zrušení práva Držitele karty disponovat s platební kartou nezbavuje Majitele účtu odpovědnosti za 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 této platební karty, které je zpoplatněno dle Sazebníku ČSOB.
75. V případě úmrtí Majitele účtu může dojít k trvalému omezení platebních karet jednotlivých Držitelů karet, a to v souladu s tím, jak Majitel účtu za svého života stanovil a sdělil ČSOB. ČSOB nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Držiteli karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
76. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2011. Tímto dnem pozbývají platnosti „Podmínky pro platební karty klientů ČSOB“ ze dne 1. 11. 2009. ČSOB je oprávněna tyto Podmínky, zejm. v závislosti na změně příslušných právních norem, své obchodní politiky či v zájmu neustálého zvyšování požadavků na modernizaci a bezpečnost poskytovaných služeb a dále i v souvislosti s požadavky karetních asociací, měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním nových Podmínek. O změně Podmínek informuje ČSOB pouze Majitele účtu ve výpise z účtu, ke kterému je platební karta vydána, nejpozději dva měsíce před nabytím jejich účinnosti. Pokud Majitel účtu do nabytí účinnosti změny Podmínek nevysloví písemný nesouhlas s novým zněním Podmínek, nevyhoví písemně Smlouvu a neodevzdá příslušné platební karty v pobočce ČSOB, která vede jeho účet, platí, že Majitel účtu se s nově navrženým zněním Podmínek řádně seznámil, akceptoval ho a zavazuje se Podmínky dodržovat. Tyto Podmínky jsou k dispozici v listinné verzi ve všech pobočkách ČSOB a v elektronické verzi na internetové stránce www.csob.cz.

Československá obchodní banka, a. s.