

# PODMÍNKY PRO MAXKARTY

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

## VŠEOBECNĚ

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, složka 46 (dále jen „banka“) vydává v souladu s ustanovením § 273 zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník a v souladu se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen ZOPS) tyto Podmínky pro Maxkarty (dále jen „Podmínky“).
2. Banka vydává majiteli účtu a osobám určeným majitelem účtu (dále jen „držitel Maxkarty“ nebo „disponent“) Maxkarty jako platební prostředek k běžnému účtu v českých korunách (dále jen účet). Aktuální nabídku Maxkaret a souvisejících doplňkových služeb zveřejňuje banka v „Sazebníku poplatků Poštovní spořitelny“ (dále jen „Sazebník poplatků PS“). Právní vztahy související s vydáním a užíváním Maxkarty se řídí právním řádem České republiky.
3. Majitel účtu je povinen se podrobně seznámit s Podmínkami, které obdržel při podání žádosti o založení běžného účtu pro fyzické osoby - občany, fyzické osoby - podnikatele, při objednání Maxkarty a následně i s jejich aktualizovanou verzí, o které byl ze strany banky informován. Majitel účtu nese vždy plnou odpovědnost za porušení Podmínek oprávněnými držiteli Maxkaret, kterým byly na základě jeho žádosti Maxkarty vydány. Držitelé Maxkaret se k dodržování Podmínek zavazují podpisem při podání žádosti o založení běžného účtu pro fyzické osoby - občany, pro fyzické osoby - podnikatele nebo při objednání Maxkaret na základě „Objednávky Maxkarty“, (dále jen „objednávka“) nebo Dodatku ke smlouvě, (dále jen „dodatek“).
4. Maxkarta je mezinárodní platební karta opatřená magnetickým proužkem a čipem s funkcí platební karty VISA Electron (EMV, dále jen „část VISA Electron“) a identifikační funkcí pro účet (dále jen „čipová aplikace“). Maxkarta má dva limity, jeden limit pro část VISA Electron, druhý limit pro čipovou aplikaci. Jsou na ní vyobrazeny symboly Maxkarty a karetní asociace (VISA Electron). Je vydávána výhradně na jméno držitele a je nepřenositelná. Čipová aplikace je určena pro použití ve finančních centrech označených logem Poštovní spořitelna a na všech poštách v České republice (dále jen

„obchodní místo Poštovní spořitelny“). Část VISA Electron lze použít v síti bankomatů (dále jen „ATM“) označených nápisem „VISA Electron“, k bezhotovostní úhradě u subjektů provozujících obchod a služby označených nápisem „VISA Electron“, logem příslušné karetní asociace „Verified by Visa“ vybavených potřebnou technikou (dále jen „obchodní zařízení“) na území České republiky i v zahraničí, a to maximálně do výše limitu VISA Electron. V České republice rovněž k výběru hotovosti přímo na pokladnách v obchodních zařízeních, se kterými má banka smlouvu, tzv. služba CashBack. Podmínkou použití služby CashBack je bezhotovostní úhrada Maxkartou ve výši stanovené bankou. Součet bezhotovostní úhrady a služby CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit Maxkarty. Limity výběru jsou uvedeny v Sazebníku poplatků PS.

5. Maxkarta je majetkem banky a na držitele Maxkarty přechází pouze právo jejího používání. Na vydání Maxkarty není právní nárok. Banka může požadavek majitele účtu o vydání Maxkarty zamítnout. V těchto případech banka vždy informuje majitele účtu písemně nebo telefonicky, důvody zamítnutí však nesděljuje.
6. Ceny, poplatky a limity vztahující se k Maxkartě a k souvisejícím doplňkovým službám jsou uvedeny v Sazebníku poplatků PS, který je k nahlédnutí na všech obchodních místech Poštovní spořitelny a na internetových stránkách ([www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz)).
7. Majitel účtu a držitel Maxkarty bere na vědomí, že banka jako správce osobních údajů má právo uzavřít příslušnou smlouvu se zpracovatelem (dále jen „poskytovatel služeb“) podle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění a souhlasí s předáváním svých osobních údajů třetím stranám, které jsou zpracovatelem nebo zabezpečují služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást Maxkarty, 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.

## GYDÁNÍ MAXKARTY

8. Majiteli běžného účtu pro fyzické osoby - občany je Maxkarta vydána na základě smlouvy o účtu, dle žádosti o založení účtu (dále jen „žádost“), je-li Maxkarta k příslušnému účtu vydávána a tvoří součást první výbavy k účtu. Dále může o Maxkartu požádat majitel účtu (vyjma majitele účtu mladšího 18 let) pro disponenty starší 15 let písemně - formou objednávky, elektronicky prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví. Elektronické podání je rovnocenné s podáním písemným a je považováno za objednávku. Elektronické podání objednávky není umožněno nezletilému majiteli účtu. Majitel účtu může prostřednictvím příslušného formuláře zpřístupnit disponentům informace o zůstatku účtu.
9. Majitel běžného účtu pro fyzické osoby - podnikatele může o vydání Maxkarty pro svoji osobu požádat na základě žádosti o založení účtu (dále jen „žádost“). O vydání

Maxkarty k účtu pro právnické osoby a k účtu pro fyzické osoby - podnikatele pro disponující osobu, která je uvedena v podpisovém vzoru k účtu (dále jen „podpisový vzor“), žádá majitel účtu prostřednictvím dodatku. Uzavřením dodatku mezi bankou a majitelem účtu pro právnické osoby a fyzické osoby - podnikatele se mění a doplňuje smlouva o účtu a Podmínky pro Maxkarty se stanou součástí smlouvy o účtu. Pro platební transakce Maxkartou k účtu pro právnické osoby a fyzické osoby - podnikatele neplatí způsob podepisování uvedený v podpisovém vzoru k účtu. Proto je na uvážení majitele účtu pro právnické osoby a fyzické osoby podnikatele, kterou disponující osobu zmocní k disponování s prostředky na účtu pro platební transakce Maxkartou. Majitel účtu pro právnické osoby a fyzické osoby - podnikatele může prostřednictvím dodatku zpřístupnit disponentům informace o zůstatku účtu. Dále může majitel účtu požádat o Maxkartu elektronicky, prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví, pokud služby elektronického bankovníctví objednávku umožňují. Elektronické podání je rovnocenné s písemným podáním a je považováno za návrh na uzavření dodatku. Při elektronickém podání je vždy nutné uvést kontaktní adresu držitele Maxkarty.

10. Majitel účtu i každý disponent může být držitelem pouze jedné Maxkarty k jednomu účtu.
11. Maxkarta a PIN (osobní identifikační číslo používané výhradně k autorizaci transakcí provedených Maxkartou) jsou majiteli účtu zaslány na kontaktní adresu k účtu, ostatním držitelům na adresu uvedenou v objednávce či dodatku nebo při elektronickém podání (zpravidla do 10 pracovních dnů od podání). V případě Maxkarty vydané držiteli mladší 15 let jsou Maxkarta a PIN zaslány na kontaktní adresu zákonného zástupce. PIN je vždy zasílán držiteli Maxkarty formou doporučené listovní zásilky do vlastních rukou příjemce.
12. Banka sděluje PIN písemně pouze držiteli Maxkarty, popřípadě zákonnému zástupci. Před aktivací Maxkarty (viz bod 13 těchto Podmínek) je budoucí držitel Maxkarty, popř. zákonný zástupce povinen zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN, především bezpečnostní pole, ve kterém je uvedeno osobní identifikační číslo a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jeho ochranu. V případě jakéhokoli poškození uvedené zásilky je držitel Maxkarty povinen odevzdat Maxkartu, která mu byla zaslána korespondenčně, a to na kterémkoliv obchodním místě Poštovní spořitelny příslušným tiskopisem. Jako důvod vrácení uvede na tiskopise Odevzdání platební karty, Maxkarty do bodu „jiné“ „Doručení poškozené zásilky s PIN“. Banka v tomto případě vydá držiteli Maxkarty zdarma novou Maxkartu s novým PIN.
13. Držitel Maxkarty je po doručení Maxkarty povinen podepsat ji na podpisovém proužku lihovým mikrofixem nebo kuličkovou tužkou modré nebo černé barvy. Banka neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout na základě nepodepsání

Maxkarty. Banka zasílá Maxkartu budoucímu držiteli neaktivní. Držitel je povinen aktivovat Maxkartu nejdéle do 60 dní od jejího obdržení. Držitel Maxkarty je při první transakci na obchodním místě Poštovní spořitelny povinen zadat PIN, čímž okamžitě aktivuje čipovou aplikaci, část VISA Electron je zaktivněna automaticky do 3 kalendářních dnů. Pokud zadá držitel Maxkarty správný PIN prostřednictvím ATM v České republice či v zahraničí, je zaktivněna pouze část VISA Electron. Bez zadání správného PIN nemůže být Maxkarta zaktivněna. Souhlas s Podmínkami stvrzuje majitel i držitel již při podání žádosti o vydání Maxkarty. Poplatky za vedení Maxkarty a související doplňkové služby se účtují bez ohledu na aktivaci Maxkarty nebo zda držitel Maxkartu použil či nikoliv a bez ohledu na to, zda byla automaticky vydaná Maxkarta držitelem převzata či nikoliv vyjma situace popsané v bodě 58. těchto Podmínek.

14. Držitel Maxkarty je při doručení Maxkarty informován o jejím nastavení a o jejích limitech. O případné změny žádá držitel Maxkarty po její aktivaci příslušným tiskopisem nebo prostřednictvím elektronického bankovníctví, pokud služby elektronického bankovníctví provádění změn umožňují, dle ustanovení bodů 41, 42 a 43 těchto Podmínek.
15. Banka je oprávněna na základě provedení první transakce Maxkartou na obchodním místě Poštovní spořitelny nebo provedení aktivace části VISA Electron prostřednictvím ATM jejím držitelem účtovat veškeré platby a hotovostní výběry touto Maxkartou na vrub účtu, ke kterému byla vydána. Poplatky za vedení Maxkarty, doplňkové služby a ostatní operace jsou účtovány na vrub účtu majitele, ke kterému je Maxkarta vydána dle Sazebníku poplatků PS, platného v den zúčtování poplatku. Majitel účtu je povinen uhradit škody způsobené bance nesprávným užitím Maxkaret vydaných k jeho účtu.
16. Pokud budoucí držitel Maxkarty neobdrží Maxkartu do výše uvedené lhůty (viz bod 11 těchto Podmínek), oznámí tuto skutečnost na kterémkoliv obchodním místě Poštovní spořitelny písemně příslušným tiskopisem. Banka v tomto případě vystaví a zašle držiteli Maxkarty vždy novou Maxkartu a nový PIN. Pokud držitel Maxkarty neobdrží zásilku s PIN do 15 kalendářních dnů od podání žádosti, objednávky nebo dodatku, oznámí tuto skutečnost na kterémkoliv obchodním místě Poštovní spořitelny. O opakované zaslání PIN k Maxkartě z důvodu nedoručení žádá majitel účtu, v případě nezletilého majitele účtu spolu se zákonným zástupcem písemně příslušným tiskopisem. V případě nevrácení PIN vystaví banka z bezpečnostních důvodů Maxkartu novou s novým PIN.
17. Držitel Maxkarty je oprávněn provést změnu PIN. Změnu PIN lze provést pouze prostřednictvím ATM označeným logem ČSOB v České republice, které tuto operaci umožňují.
18. Změnu PIN lze provést nejpozději 6 týdnů před koncem platnosti Maxkarty.

19. Banka důrazně doporučuje, aby si držitel Maxkarty pro PIN nevolil číselné údaje, které by bylo možné jednoduše zjistit nebo odvodit, např. část čísla Maxkarty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození držitele Maxkarty nebo jeho rodinných příslušníků.
20. Pro nakládání s PIN, který si držitel Maxkarty změnil, platí shodné zásady, jako pro PIN, který banka předala držiteli Maxkarty při zaslání nové Maxkarty, přičemž tyto zásady jsou uvedeny v těchto Podmínkách.

## POUŽÍVÁNÍ MAXKARTY

21. Držitel Maxkarty se zavazuje ukládat Maxkartu 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. Dále se zavazuje neposkytovat údaje o Maxkartě prostřednictvím nezabezpečených kanálů v případě platby bez fyzické přítomnosti Maxkarty (jako dostatečné zabezpečení komunikace je uznáván 3D Secure prezentovaný pod obchodní značkou „Verified by Visa“), pravidelně po každém použití Maxkarty, minimálně však 1x denně, kontrolovat její držení, chránit ji před ztrátou, odcizením, zneužitím neoprávněnými osobami, před přímým působením magnetického pole, mechanickým a tepelným poškozením apod. Pokud i přes výše uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití Maxkarty, je držitel Maxkarty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit bance. Porušení povinností plynoucí z tohoto bodu, způsobené držitelem Maxkarty, 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, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností bance.
22. Držiteli Maxkarty není dovoleno poznamenávat si PIN na Maxkartu nebo jiný předmět, zejména ten, který držitel Maxkarty uchovává či nosí společně s Maxkartou nebo jej sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Dále držitel Maxkarty musí zamezit prozrazení PIN při jeho zadávání na klávesnici, např. zakrytím klávesnice apod. Porušení tohoto ustanovení, způsobené držitelem Maxkarty, 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 vzniklou z případné, držitelem Maxkarty neautorizované platební transakce, a to až do okamžiku jejího oznámení bance. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech platebních transakcí, při kterých byl použit PIN a všechny škody způsobené bance tímto prozrazením PIN.
23. Maxkarta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení platební transakce. Za porušení této povinnosti nese plnou odpovědnost držitel Maxkarty, resp. majitel účtu, a to včetně odpovědnosti za případné škody a sankce.

24. V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití Maxkarty (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržávání bankovek, nainstalování skimovacího - skenovacího zařízení na ATM apod.) nebo přítomnost podezřelých osob v blízkosti ATM, jejich snahy o zasahování do prováděné transakce a jiné, je povinností držitele Maxkarty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně banku a zároveň Policii ČR.
25. Mezi bankou a majitelem účtu / držitelem Maxkarty jsou dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu držitele Maxkarty s provedením platební transakce (autorizace) pouze níže uvedené způsoby:
- při výběru či vkladu hotovosti za použití ATM, terminálů na obchodním místě zadání PIN;
  - při bezhotovostních a hotovostních transakcích v obchodních zařízeních zadání PIN, vlastnoruční podpis držitele Maxkarty, případně kombinace obou metod dle typu a druhu Maxkarty;
  - při bezhotovostních platbách na obchodních místech zadání PIN;
  - při zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla Maxkarty, zadání ochranného trojčíslí Maxkarty Card Verification Value (CVV) a pomocí hesla sděleného bankou pro danou transakci, které je držiteli Maxkarty zasláno SMS zprávou;
  - při ostatních platbách bez přítomnosti Maxkarty zadání čísla Maxkarty, zadání ochranného trojčíslí Maxkarty Card Verification Value (CVV).
26. Transakci, která byla autorizovaná držitelem Maxkarty (např. zadáním PIN aj.), nelze odvolat.
27. Pracovník obchodního místa Poštovní spořitelny a obchodních zařízení je oprávněn při platební transakci Maxkartou požadovat předložení průkazu totožnosti (neplatí u Maxkarty vydané pro držitele mladší 15 let). Pokud se jméno a příjmení na Maxkartě neshodují s údaji v průkazu totožnosti, pracovník je oprávněn odmítnout provedení transakce.
28. Platba Maxkartou na obchodním místě Poštovní spořitelny umožňuje platbu do výše limitu čipové aplikace. Při platbě Maxkartou na obchodním místě je postupováno stejně jako při výběru hotovosti.
29. Zletilému majiteli běžného účtu pro fyzické osoby - občany je při prvním vydání Maxkarty při založení účtu pro jeho osobu zřízena automaticky možnost využívat čipovou aplikaci k provádění nadlimitních výběrů. Nezletilý majitel účtu pro fyzické osoby občany musí o tuto službu vždy ve smlouvě nebo žádosti požádat za účasti svého zákonného zástupce (neplatí pro Maxkartu k účtu pro klienty mladší 15 let). Majitel běžného účtu pro fyzické osoby - občany v objednávce a majitel běžného účtu pro právnické osoby a fyzické osoby - podnikatele v žádosti nebo v dodatku určí, zda požaduje možnost využívat čipovou aplikaci k provádění nadlimitních výběrů a možnost využívat službu pro

zabezpečené platby přes internet/telefon (3D Secure). V případě požadavku na změnu těchto dispozic žádá majitel účtu příslušným tiskopisem. Hotovostní výběry převyšující zůstatek limitu čipové aplikace se neprovádějí v případě poruch nebo odstávky technických zařízení, při živelných událostech nebo katastrofách. Při výběru nad částku určenou bankou držitel Maxkarty předkládá na obchodním místě Poštovní spořitelny průkaz totožnosti. Pokud se jméno a příjmení na Maxkartě neshodují s údaji v průkazu totožnosti, pracovník je oprávněn odmítnout provedení platební transakce, popř. i Maxkartu zadržet. Nezletilý držitel Maxkarty je oprávněn provést výběr nad částku určenou bankou pouze společně se zákonným zástupcem (neplatí pro Maxkartu k účtu pro klienty mladší 15 let, kde nejsou nadlimitní výběry povoleny).

30. Držitel je povinen průběžně kontrolovat čerpání obou limitů Maxkarty (části VISA Electron, a čipové aplikace) a zabránit jejich překročení. Za překročení limitu u čipové aplikace se nepovažuje nadlimitní výběr hotovosti na obchodním místě Poštovní spořitelny u Maxkarty, u níž je tato možnost povolena. Držitel je oprávněn provádět platební transakce pouze v rámci stanovených týdenních limitů, maximálně však do výše disponibilního zůstatku na účtu, do kterého je nutno započítat veškeré platební transakce provedené Maxkartou, k jejichž zúčtování dochází v souladu s pravidly karetní asociace s časovou prodlevou. S výší limitu je držitel seznámen po obdržení Maxkarty. Limit omezuje maximální částku čerpání Maxkartou ve stanoveném období. Majitel účtu však nese odpovědnost za všechny platební transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit případné škody, způsobené bance nesprávným použitím Maxkarty, resp. za případné nepovolené přečerpání disponibilního zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné smlouvy o účtu.
31. V případě, že je majiteli účtu poskytnut úvěr formou povoleného přečerpání účtu, dochází při použití Maxkarty k čerpání, a tím i úročení úvěru, okamžikem autorizace platební transakce.
32. Zletilému majiteli běžného účtu pro fyzické osoby - občany je při prvním vydání Maxkarty při založení účtu pro jeho osobu zřízena automaticky možnost využívat čipovou aplikaci k zadávání příkazů k úhradě. Nezletilý majitel účtu pro fyzické osoby občany musí o tuto službu vždy ve smlouvě nebo žádosti požádat za účasti svého zákonného zástupce (neplatí pro Maxkartu k účtu pro klienty mladší 15 let). Majitel běžného účtu pro fyzické osoby - občany v objednávce a majitel běžného účtu pro právnické osoby a fyzické osoby - podnikatele v žádosti nebo v dodatku určí, zda požaduje možnost využívat čipovou aplikaci k zadávání příkazů k úhradě. V případě požadavku o změnu této dispozice žádá majitel účtu příslušným tiskopisem. Limit čipové aplikace Maxkarty se na příkazy k úhradě nevztahuje. Pro příkaz k úhradě zadaný čipovou aplikací vydá obchodní

místo Poštovní spořitelny držitel Maxkarty k vyplnění příslušný tiskopis. Správnost údajů pořízených pracovníkem obchodního místa Poštovní spořitelny potvrdí držitel Maxkarty zadáním PIN, čímž odsouhlasí zadané údaje a správnost provedení platební transakce. Po provedení transakce předloží obchodní místo Poštovní spořitelny držitel Maxkarty potvrzení o provedené platební transakci.

33. Majitel účtu nebo držitel Maxkarty může (od data oznámeného bankou prostřednictvím svých obchodních míst) zvolit na obchodním místě Poštovní spořitelny následující typy příkazů k úhradě:

a) **Garantovaný expresní příkaz k úhradě** (rubrika „expresní příkaz k úhradě“) banka zúčtuje (tj. odepíše peněžní prostředky z účtu majitele) v den, kdy došlo k okamžiku přijetí platebního příkazu na obchodním místě Poštovní spořitelny, je-li platební příkaz přijat do 17,30 hod. a jsou-li splněny podmínky stanovené bankou dle Podmínek pro účet, ke kterému byla Maxkarta vydána. Je-li platební příkaz přijat po 17,30 hod., banka zúčtuje (tj. odepíše peněžní prostředky z účtu majitele) do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu. Po zadání PIN není možné expresní příkaz k úhradě stornovat.

b) **Příkaz k úhradě** (rubrika „příkaz k úhradě“) banka zúčtuje (tj. odepíše peněžní prostředky z účtu majitele) v den požadovaný držitelem Maxkarty s tím, že tento den splatnosti platebního příkazu může nabývat hodnot D+1 až 180, kde D je datum podání požadavku na provedení příkazu k úhradě ze strany držitele Maxkarty. Uvedené platí, jsou-li splněny podmínky stanovené bankou, zejména Podmínky pro účet, ke kterému byla Maxkarta vydána, nejdříve však následující pracovní den po jeho podání na obchodním místě Poštovní spořitelny. Následující pracovní den po okamžiku přijetí platebního příkazu na obchodním místě Poštovní spořitelny odepíše banka peněžní prostředky z účtu majitele i v případě, pokud držitel Maxkarty den splatnosti neuvede. Po zadání PIN není možné příkaz k úhradě stornovat.

Na účet poskytovatele příjemce jsou připsány peněžní prostředky v případě obou výše uvedených platebních příkazů k úhradě takto:

- v den odepsání peněžních prostředků z účtu majitele (plátce), je-li účet příjemce veden v ČSOB;
- následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu majitele (plátce), je-li účet příjemce veden u jiného tuzemského poskytovatele platebních služeb (banky).

Dále mohou majitel účtu nebo držitel Maxkarty zadávat platební příkazy k úhradě prostřednictvím vybraných ATM ČSOB (max. do výše stanovené v Sazebníku poplatků PS) s tím, že si zvolí den splatnosti platebního příkazu. V den splatnosti platebního příkazu zadaného prostřednictvím ATM odepíše banka peněžní prostředky z účtu majitele, pokud budou splněny podmínky jeho splatnosti dle Pod-



mínek pro účet, ke kterému byla Maxkarta vydána. Datum splatnosti může nabývat hodnot D+0 až 180. V případě, že datum splatnosti platebního příkazu požadovaný držitelem Maxkarty není pracovním dnem, provede banka platební příkaz v nejbližší následující pracovní den.

Na účet poskytovatele příjemce jsou připsány peněžní prostředky v případě platebních příkazů podaných prostřednictvím ATM takto:

- v den odepsání peněžních prostředků z účtu majitele (plátce), je-li účet příjemce veden v ČSOB;
- následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu majitele (plátce), je-li účet příjemce veden u jiného tuzemského poskytovatele platebních služeb (banky).

34. Pro ověření internetové transakce banka požaduje zadání hesla, které je držiteli Maxkarty zasláno SMS zprávou na číslo mobilního telefonu, které držitel Maxkarty uvedl jako mobilní číslo pro potvrzování internetových plateb. Banka je oprávněna povolit pouze zabezpečené internetové transakce.
35. Je-li při platební transakci Maxkartou na internetu tzv. 3D Secure provedené zabezpečeným způsobem opakovaně zadáno nesprávné heslo, je Maxkartě z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována možnost provádění zabezpečené transakce na Internetu. Plná funkčnost Maxkarty se obnoví automaticky zpravidla po 24 hodinách od zablokování.
36. V případě poškození Maxkarty, její nefunkčnosti nebo při zapomenutí PIN (vyjma případů, kdy držitel Maxkarty žádá o opakované vydání PIN z důvodu zapomenutí), je držitel Maxkarty povinen Maxkartu vrátit bance. Maxkartu vrací spolu s vyplněným příslušným tiskopisem, kde uvede důvod výměny. Držitel Maxkarty žádá o výměnu Maxkarty s písemným souhlasem majitele účtu na příslušném tiskopise. Nová Maxkarta a PIN je majiteli běžného účtu pro fyzické osoby - občany zaslán na kontaktní adresu k účtu, ostatním držitelům Maxkarty na adresu dle objednávky nebo dodatku. V případě účtu pro klienty mladší 15 let jsou Maxkarta a PIN zaslány na kontaktní adresu zákonného zástupce.
37. Žádost o opakované vydání PIN k Maxkartě z důvodu zapomenutí uplatňuje majitel účtu na kterémkoliv obchodním místě Poštovní spořitelny prostřednictvím příslušného tiskopisu nebo prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví, pokud služby elektronického bankovníctví provedení těchto změn umožňují. Nezletilý majitel účtu o opakované vydání PIN žádá spolu se zákonným zástupcem. Banka zajistí tuto službu do 7 pracovních dnů.
38. Banka neodpovídá za neposkytnutí služeb a za případné škody způsobené držitelům Maxkaret přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu banky nebo jejích partnerů. Banka rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiné banky nepřijmou Maxkartu k provedení platební transakce.

39. O změny v nastavení Maxkarty a sjednání dalších služeb k Maxkartě žádá majitel účtu, popř. držitel Maxkarty prostřednictvím příslušného tiskopisu, popřípadě prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví, pokud služby elektronického bankovníctví provedení těchto změn umožňují. V případě, že písemnému požadavku na změnu Maxkarty nelze vyhovět, vyrozumí banka majitele účtu písemně do 2 týdnů od podání žádosti.
40. V případě zadržení Maxkarty v ATM se držitel Maxkarty dostaví neprodleně do pobočky peněžního ústavu nebo na poštu, která ATM obsluhuje (označené na ATM), popř. k provozovateli ATM (dále jen „správce ATM“) se žádostí o vrácení zadržené Maxkarty, resp. prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na některých ATM informuje správce ATM o zadržení Maxkarty. V případě nevrácení Maxkarty správcem ATM je nutné, aby držitel Maxkarty nahlásil tuto skutečnost bance telefonicky na čísle určeném pro hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Maxkarty. Neučiní-li držitel Maxkarty hlášení o zadržení Maxkarty v ATM, ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne zadržení, nebude Maxkarta v žádném případě držiteli Maxkarty vrácena. O vydání nové Maxkarty požádá držitel s písemným souhlasem majitele účtu na příslušném tiskopisu.

## **ZMĚNY ÚDAJŮ O DRŽITELI MAXKARTY**

41. Majiteli účtu jsou Maxkarta i PIN zaslány vždy na kontaktní adresu k účtu. Změnu adresy pro zaslání automaticky vydané Maxkarty a pro zaslání PIN (adresa pro zaslání Maxkarty a PIN musí být shodná) je nutné nahlásit nejpozději 6 týdnů před ukončením platnosti původní Maxkarty na kterémkoliv obchodním místě Poštovní spořitelny prostřednictvím příslušného tiskopisu. Změnu adresy majitele účtu, změnu jména a rodného čísla, změnu sídla firmy a IČO je nutné hlásit prostřednictvím obchodního místa Poštovní spořitelny písemně tiskopisem k účtu. Při požadavku na změnu jména a rodného čísla je současně držitel povinen Maxkartu odevzdat s příslušným tiskopisem. Pokud je požadována výměna Maxkarty, musí být příslušný tiskopis, na jehož základě banka vystaví novou Maxkartu, stvrzen právoplatným podpisem majitele účtu. Vystavení Maxkarty z důvodu změny jména a rodného čísla je zdarma. Nová Maxkarta a PIN jsou držiteli zaslány na zvolenou kontaktní adresu zpravidla do 10 pracovních dnů od podání tiskopisu.

## **LIMITY MAXKARTY**

42. K nově založenému účtu je Maxkarta vydána s limity, které určí banka. U Maxkarty vydané majiteli účtu, k účtu pro klienty starší 15 let, při dovršení věku 18 let majitele účtu automaticky navýšen limit výběru aplikace VISA Electron na hodnotu limitu k Maxkartě při založení účtu pro klienty starší 18 let, pokud již k Maxkartě není nastaven limit vyšší. Přehled limitů je uveden v Sazebníku poplatků PS. Maxkarta je

nastavena pro používání na obchodních místech Poštovní spořitelny s možností nadlimitního výběru (majitel účtu určí, zda souhlasí s možností čerpání disponibilních peněžních prostředků nad stanovený limit čipové aplikace). U limitu části VISA Electron není nadlimitní výběr umožněn. Limity Maxkarty obnovuje banka jednou týdně, vždy při jejím prvním použití v kalendářním týdnu.

43. O změnu limitů Maxkarty, změnu využití čipové aplikace pro „Nadlimitní výběr v hotovosti“, „Příkaz k úhradě“, zavedení/zrušení plateb přes internet/telefon (3D Secure), změnu limitů pro platby přes internet/telefon (3D Secure) a zpřístupnění disponentům Informace o zůstatku účtu v ATM žádá majitel účtu písemně prostřednictvím příslušného tiskopisu nebo prostřednictvím služby elektronického bankovníctví, pokud služby elektronického bankovníctví provedení těchto změn umožňují. Nezletilý majitel účtu o změnu limitů, změnu využití čipové aplikace pro „Nadlimitní výběr v hotovosti“, a „Příkaz k úhradě“, žádá spolu se zákonným zástupcem. Možnost využití čipové aplikace pro „Nadlimitní výběr v hotovosti“, „Příkaz k úhradě“, žádost o zavedení/zrušení plateb přes internet/telefon (3D Secure) a změnu limitů pro platby přes internet/telefon (3D Secure) neplatí pro klienty mladší 15 let. Banka rozhodne o podané písemné žádosti nejpozději do 2 týdnů od jejího podání. Schválená změna limitu VISA Electron se aktivuje automaticky při vzniku nároku na čerpání nového limitu části VISA Electron. Pro aktivaci změny limitu čipové aplikace je nutné Maxkartu použít do 2 měsíců od podání žádosti na obchodním místě Poštovní spořitelny, jinak limit zůstává v původní výši, aktivací je nový limit platný od následujícího výběrového období. O provedení změny limitu čipové aplikace je držitel Maxkarty informován potvrzením o provedené transakci, které vydá obchodní místo. Požadovaný limit výběru má banka právo snížit. V případě, že písemnému požadavku na změnu limitů nelze vyhovět, vyrozumí banka majitele účtu písemně.

Transakce na obchodním místě Poštovní spořitelny, při nichž dochází k aktivaci změny limitů čipové aplikace Maxkarty a změny využití čipové aplikace pro „Nadlimitní výběr v hotovosti“ a „Příkaz k úhradě“ (neplatí pro klienty mladší 15 let, kde nejsou nadlimitní výběry a příkazy k úhradě povoleny):

- vklad hotovosti;
- výběr hotovosti do výše původního limitu;
- nadlimitní výběr (pokud byl povolen);
- příkaz k úhradě (pokud byl povolen);
- identifikace držitele;
- platba čipovou aplikací do výše původního limitu;

## ZTRÁTA, ODCIZENÍ A ZNEUŽITÍ MAXKARTY

44. Zjistí-li držitel Maxkarty nebo majitel účtu ztrátu, odcizení nebo má podezření na zneužití Maxkarty, je povinen ihned poté, co uvedenou skutečnost zjistil nebo mohl zjistit osobně nebo prostřednictvím třetí osoby, nahlásit tuto skutečnost bance telefonicky na čísle určeném pro hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Maxkarty. Telefonické hlášení, na jehož základě provede banka blokadu Maxkarty - trvale (neodvolatelně) omezí její platnost, musí být potvrzeno vždy písemně nejpozději první pracovní den po dni, kdy bylo provedeno telefonické hlášení, a to příslušným tiskopisem. Bez písemného potvrzení držitele Maxkarty nelze zadat výrobu nové Maxkarty. Pokud je telefonické hlášení podáváno ze zahraničí, musí být písemné potvrzení podáno nejpozději první pracovní den po návratu držitele Maxkarty do ČR. Písemné potvrzení slouží držiteli karty, resp. majiteli účtu jako doklad o blokadě Maxkarty po dobu 18 měsíců od data nahlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Maxkarty. Banka zablokuje, resp. omezí platnost Maxkarty:
- a) část VISA Electron bezodkladně;
  - b) všechny hotovostní výběry čipovou aplikací nad výši zůstatku limitů Maxkarty do 45 minut;
  - c) veškeré dispozice čipovou aplikací, které mohou měnit stav účtu, a to:
    - při podání telefonické žádosti do 15. hodiny téhož dne nastává účinnost omezení platnosti Maxkarty nejpozději následující pracovní den, tj. v 00:00;
    - při podání telefonické žádosti po 15. hodině téhož dne se účinnost omezení platnosti Maxkarty posouvá o další pracovní den.
45. Banka sdělí hlásící osobě v rámci téhož telefonního hovoru identifikační kód jako potvrzení telefonického hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Maxkarty. Do písemného potvrzení držitel Maxkarty uvede přidělený identifikační kód. Banka je oprávněna telefonické hlášení nahrávat.
46. Držitel Maxkarty je povinen zároveň podat zprávu o odcizení Maxkarty nebo trestní oznámení na neznámého pachatele na Policii ČR.
47. Možnost disponovat s Maxkartou, která byla hlášena jako ztracená, odcizená nebo zneužitá, je vždy zrušena.
48. Při ztrátě, odcizení nebo zneužití vydá banka majiteli běžného účtu pro fyzické osoby - občany náhradní Maxkartu automaticky, a to po písemném potvrzení o blokadě na obchodním místě Poštovní spořitelny. O náhradní Maxkartu pro držitele žádá majitel běžného účtu pro fyzické osoby - občany, právnické osoby a fyzické osoby - podnikatele. Nová Maxkarta a PIN je majiteli účtu zaslány na kontaktní adresu k účtu, držiteli na zvolenou kontaktní adresu zpravidla do 10 pracovních dnů od podání tiskopisu. V případě účtu pro klienty mladší 15 let jsou Maxkarta a PIN zaslány na kontaktní adresu zákonného zástupce.

49. Za škody způsobené prozrazením PIN odpovídá majitel účtu. Pokud byl při transakcích se ztracenou nebo odcizenou Maxkartou použit PIN, je majitel účtu (do jeho zletilosti jeho zákonný zástupce) povinen uhradit bance případné škody způsobené zneužitím této Maxkarty.
50. Odpovědnost majitele účtu za platební transakce uskutečněné částí VISA Electron ztracenou, odcizenou nebo zneužitou Maxkartou končí bezprostředně po telefonickém oznámení podle bodu 44 (prostřednictvím telefonního čísla, které banka za tím účelem držitelu Maxkarty sdělila). Banka však v žádném případě nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při platebních transakcích Maxkartami, při kterých byl použit PIN nebo při kterých držitel Maxkarty jednal podvodně.
51. Pokud držitel Maxkarty, resp. majitel účtu získá Maxkartu zpět poté, co byla bance nahlášena jako ztracená nebo odcizená, je povinen Maxkartu vrátit bance.
52. V případě reklamace je pro výpočet ztráty z neautorizované platební transakce (spoluúčast) u majitele účtu rozhodné datum hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Maxkarty.

### **BLOKACE - DOČASNÉ OMEZENÍ PLATNOSTI MAXKARTY - NA ŽÁDOST DRŽITELE MAXKARTY, RESP. MAJITELE ÚČTU**

53. Blokace - dočasné omezení platnosti Maxkarty se provádí na základě písemné žádosti držitele Maxkarty, popř. majitele účtu nebo prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví, pokud služby elektronického bankovníctví provedení této změny umožňují. Účinnost písemné žádosti o omezení platnosti Maxkarty nastává 3. pracovní den ode dne jejího podání. Majitel účtu může požádat o dočasné omezení platnosti všech Maxkaret vydaných k účtu. Držitel Maxkarty, pokud není majitelem účtu, může požádat pouze o dočasné omezení platnosti Maxkarty, kterou má v držení. Požádat o zrušení dočasného omezení platnosti Maxkarty může jen majitel účtu, pokud nebyla Maxkartě dočasně omezena platnost z rozhodnutí banky. Účinnost odvolání dočasného omezení platnosti Maxkarty nastává 3. pracovní den od podání písemné žádosti.

### **BLOKACE - OMEZENÍ PLATNOSTI MAXKARTY- Z ROZHODNUTÍ BANKY**

54. Banka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat Maxkartu nebo dočasně či trvale Maxkartu blokovat - omezit její platnost nebo omezit možnost provádění transakcí bez přítomnosti Maxkarty (zejména z důvodu porušení smluvních podmínek, obstavení účtu (exekuce), debetu na účtu, podezření z podvodného jednání držitele Maxkarty či třetí osoby apod.). Maxkartu zablokovat - dočasně nebo trvale jí omezit platnost je banka oprávněna

rovněž v rámci bezpečnosti a ochrany klienta při podezření na zneužití Maxkarty. V důsledku trvalého omezení platnosti Maxkarty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení. Banka bude dle možností o takových opatřeních držitele Maxkarty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informovat. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou majiteli účtu nebo držiteli Maxkarty v důsledku dočasné či trvalé blokace - omezení platnosti Maxkarty nebo v důsledku zrušení práva používat Maxkartu. Odpadnou-li důvody, které vedly banku k omezení platnosti, Maxkarta se stává opět funkční 3. pracovní den ode dne zrušení omezení její platnosti.

55. Získá-li banka od karetní asociace nebo z jiné banky, či z jiného zdroje informaci o možném ohrožení Maxkarty, kterou držitel Maxkarty vydala, zabezpečí ochranu svěřených prostředků držitele Maxkarty, resp. majitele účtu tak, že omezí platnost Maxkarty, přičemž detaily držitel Maxkarty, resp. majiteli účtu z bezpečnostních důvodů nesděluje. Jako náhradu za Maxkartu s trvale omezenou platností vydá banka držiteli Maxkarty novou Maxkartu s novým číslem a novým PIN.

## **AUTOMATICKÁ BLOKACE - OMEZENÍ PLATNOSTI MAXKARTY (ZMRAZENÍ)**

56. Maxkarta je automaticky zablokována (čipová aplikace je zmrazená na obchodním místě Poštovní spořitelny), pokud je ve třech po sobě následujících pokusech zadán nesprávný PIN. O zrušení omezení platnosti - odblokování Maxkarty (rozmrazení) lze požádat na obchodním místě Poštovní spořitelny. Pokud bude zadán v pořadí 4. PIN opět chybně, bude Maxkarta zneplatněna a držitel Maxkarty odebrána.

Je-li u části VISA Electron zadán ve třech po sobě následujících pokusech nesprávný PIN, je Maxkartě z bezpečnostních důvodů (podezření na zneužití Maxkarty) automaticky omezena funkčnost pro transakce, u kterých je ověřován PIN. Plná funkčnost části VISA Electron se obnoví automaticky dnem, kdy držitel Maxkarty vznikne nárok na čerpání nového limitu VISA Electron.

## **UKONČENÍ PLATNOSTI, VÝMĚNA MAXKARTY**

57. Maxkarta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce. Banka vydá držiteli Maxkarty automaticky novou Maxkartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní Maxkarty, pokud se nerozhodne platnost Maxkarty neprodloužit nebo nebylo-li držitelem Maxkarty, resp. majitelem účtu požadováno odmítnutí automatické obnovy. Při obnově Maxkarty bude držitel Maxkarty zaslána Maxkarta s následnou platností, s původním číslem a stejným PIN. Banka zasílá Maxkartu budoucímu držiteli neaktivní (dle bodu 13 těchto Podmínek). V případě, že držitel neobdrží Maxkartu, oznámí tuto skutečnost na kterémkoliv obchodním místě Poštovní spořitelny písemně dle bodu 16 těchto Podmínek. Při ukončení platnosti Maxkarty je

její držitel povinen Maxkartu znehodnotit přestřížením přes magnetický proužek a čip a zabránit tak jejímu případnému zneužití. Při dovršení věku 15 let je držiteli zaslána nová Maxkarta s novým PINem.

58. Majitel účtu nebo držitel Maxkarty může odmítnout automatickou obnovu Maxkarty, oznámí-li tuto skutečnost bance písemně prostřednictvím příslušného tiskopisu nebo prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví, pokud služby elektronického bankovníctví provedení této změny umožňují, avšak nejpozději 6 týdnů před skončením její platnosti. Maxkartu při této příležitosti nemusí vrátet. Držitel může rovněž požádat o předčasnou obnovu Maxkarty (např. končí-li platnost Maxkarty v době odjezdu do zahraničí apod.). Majitel účtu může požádat o odmítnutí automatické obnovy a předčasnou obnovu u všech Maxkaret, držitel Maxkarty pouze u té Maxkarty, ke které má dispoziční právo.
59. V případě úmrtí majitele účtu může dojít k trvalému omezení platnosti Maxkaret pro držitele a ke změně dispozičního práva k peněžním prostředkům na účtu, a to tak, jak majitel účtu za svého života stanovil a sdělil bance.

## **INFORMACE O TRANSAKČÍCH MAXKARTOU, REKLAMACE**

60. O zúčtovaných transakcích Maxkartou informuje banka majitele účtu výpisem z účtu, ke kterému je Maxkarta vydána. Veškeré platební transakce banka zúčtuje, s výjimkou transakcí uvedených v bodě 33 těchto Podmínek, (tj. odepíše částku z účtu majitele), nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jejich provedení od zpracovatele platebních transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby banky. Majitel účtu a držitel Maxkarty jsou povinni průběžně a bezodkladně kontrolovat správnost zaúčtování platební transakce Maxkartou na výpisu z účtu, případně s využitím elektronických informačních kanálů, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace. V případě, že má majitel účtu nastaveno zasílání samostatných výpisů o transakcích uskutečněných Maxkartou, jsou v tomto případě majiteli účtu zasílány dva výpisy, jeden o transakcích provedených čipovou aplikací a jeden o transakcích provedených částí VISA Electron, pokud čerpal z obou částí, a to v případě, že banka tuto službu nabízí. Objednané výpisy jsou zpoplatněny podle Sazebníku poplatků PS.
61. Zaúčtování platebních transakcí probíhá na základě dat obdržených od příslušné karetní asociace. Při zaúčtování platební transakce Maxkartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny platební transakce na CZK používají kurzy ČSOB deviza prodej. Pro přepočet se použije kurz platný v předchozí pracovní den před dnem zaúčtování na účet majitele. Pokud měna platební transakce není uvedena

v kurzovním lístku, pak banka použije výše uvedený přepoččet na částku, kterou obdrží z karetní asociace. Držitel Maxkarty, resp. majitel účtu získá historii kurzovního lístku ČSOB na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo na kterémkoliv finančním centru Poštovní spořitelny.

62. Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování platebních transakcí provedených Maxkartou v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených Maxkartou v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kursovým rozdílem. Kursový rozdíl může vzniknout:

- a) mezi dnem provedení platební transakce a dnem zúčtování platební transakce;
- b) na základě přepočtu platby do zúčtovací měny a následně do měny účtu.

63. Pokud majitel účtu nebo držitel Maxkarty, do zletilosti majitele účtu i zákonný zástupce, zjistí nesrovnalosti v zúčtování platební transakce Maxkartou, je povinen oznámit závady a uplatnit požadavek na jejich odstranění písemně prostřednictvím obchodního místa Poštovní spořitelny, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se dozvěděl o vzniku závady. Pro lhůty reklamace a uplatnění náhrady škody platí podmínky pro účet, ke kterému byla Maxkarta vydána nebo reklamační řád ČSOB, který je klientům k dispozici na finančních centrech Poštovní spořitelny nebo na poštách a je zveřejněn na webových stránkách [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz). K reklamaci je nutné přiložit originály nebo fotokopie všech dostupných dokladů o uskutečněné transakci, např. výpisy z účtu, účtenky vydané příslušným technickým zařízením, které umožnilo transakci (ATM, elektronický pokladní terminál apod.). Reklamaci platební transakce Maxkartou uskutečněnou částí VISA Electron lze uplatnit na příslušném tiskopisu:

- u autorizované platební transakce nejpozději do 8 týdnů, a to pouze za podmínky, že v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka nebo tato částka převyšuje částku, kterou by držitel Maxkarty mohl rozumně očekávat (týká se transakcí např. v autopůjčovnách, v hotelích aj.), v ostatních případech autorizovaných transakcí (např. nevydání hotovosti v ATM aj.) musí být reklamace podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data odepsání peněžních prostředků z účtu;
- u neautorizované platební transakce bez zbytečného odkladu, v případě podezření na zneužití nejdéle do dvou měsíců, nejpozději však v odůvodněných případech do 13 měsíců od data odepsání peněžních prostředků z účtu.

Platební transakce jsou účtovány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla Maxkarty, místa, data platební transakce, částky a měny platební transakce. Při reklamaci vkladu, výběru, či příkazu k úhradě zadaných Maxkartou je nutno doložit originál či pracovníkem obchodního místa Poštovní spořitelny ověřenou kopii potvrzení o provedené transakci, které obdržel držitel Maxkarty na obchodním místě Poštovní spořitelny po ukončení operace.



64. Povinností držitele Maxkarty, resp. majitele účtu je v případě reklamace sporné transakce s podezřením na zneužití Maxkarty (např. padělek) vždy odevzdat bance předmětnou Maxkartu, se kterou byla sporná transakce uskutečněna, pokud nebyla Maxkarta ztracena nebo držiteli Maxkarty odcizena. V případě, že Maxkarta nebude držitelem, resp. majitelem účtu bance vrácena, bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo.
65. Držitel Maxkarty, resp. majitel účtu může banku požádat o zaslání SMS zpráv o uskutečněné autorizaci a výšce její částky, a to za předpokladu, že má zřízeny služby elektronického bankovníctví. Při transakci uskutečněné v zahraničí má zasláná SMS zpráva pouze informativní charakter.
66. Banka je oprávněna vyzvat držitele Maxkarty nebo majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. V případě, že dokumentace nebude v řádně dohodnutém termínu do banky doručena, je banka oprávněna reklamační řízení zastavit.
67. Jestliže banka při posouzení údajně neautorizované transakce zjistí, že platební transakce byla autorizována, reklamaci zamítne.
68. Pokud by vzhledem k okolnostem a složitosti případu bylo zřejmé, že lhůta pro posouzení reklamace sjednaná v souladu s obecně přijímanými pravidly karetní asociace může být překročena, banka vrátí majiteli účtu částku ve výši platební transakce sníženou o částku ve výši ztráty, kterou ze zákona nese majitel účtu, v takovém případě banka může do řádného ukončení reklamačního řízení tuto částku na jeho účtu blokovat. Po ukončení reklamačního řízení banka v případě oprávněné reklamace částku uvolní nebo v případě neoprávněné reklamace částku z účtu odepíše.
69. Pro přepočet ztráty (spoluúčasti) majitele účtu z neautorizované platební transakce použije banka kurz vyhledávaný ČNB k příslušnému datu.
70. Za neoprávněnou reklamaci účtuje banka majiteli účtu poplatek podle platného Sazebníku poplatků PS.
71. Banka nenese odpovědnost za škody způsobené tím, že držitel Maxkarty, resp. majitel účtu nemohl s blokovanou částkou manipulovat.
72. Banka nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamace, ve zvlášť složitých případech zpravidla do 180 dnů, informuje písemně držitele Maxkarty nebo majitele účtu o průběhu reklamace.
73. Držitel Maxkarty, resp. majitel účtu je povinen informovat banku o skutečnosti, že předmětnou reklamovanou částku již od obchodníka obdržel zpět.
74. Banka uchovává ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledávání operací a opravu chyb.
75. Jestliže držitel Maxkarty, resp. majitel účtu v souladu s Podmínkami reklamoval chybnou platební transakci nebo se domáhal u banky jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na příslušný soud.

76. V případě sporů klienta s bankou se klient může obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavateli a držiteli Maxkarty při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi nebo Ombudsmana Poštovní spořitelny, a to buď písemně na adrese Československá obchodní banka, a.s., Poštovní spořitelna, Ombudsman Poštovní spořitelny, Radlická 333/150, 150 57, Praha 5, emailem na [ombudsman@postovnisporitelna.cz](mailto:ombudsman@postovnisporitelna.cz) nebo prostřednictvím webového formuláře dostupného na [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz). Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

## POJIŠTĚNÍ MAXKARTY

77. O objednání a změnu pojištění žádá výhradně majitel účtu buď písemně prostřednictvím obchodních míst Poštovní spořitelny, které službu sjednání či změny pojištění nabízí, a to příslušným tiskopisem nebo elektronicky prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví, pokud služby elektronického bankovníctví objednání a změnu volitelného pojištění Maxkaret umožňují. Při objednání pojištění, příp. změně pojištění, je účtován za daný druh pojištění poplatek dle Sazebníku poplatků PS platného v den zúčtování. Pojištění se sjednává na rok počínaje měsícem jeho sjednání a poplatek za jeho sjednání je účtován předem na vrub účtu majitele, ke kterému je Maxkarta vydána. Při změně pojištění k Maxkartě je účtován poplatek v plné výši nově požadovaného pojištění. Banka rozhodne o žádosti nejpozději do 2 týdnů od jejího podání a vyrozumí majitele účtu písemně a to i v případě, že požadavku na volitelné pojištění u Maxkarty nelze vyhovět.
78. Banka může provést sjednání volitelného pojištění k Maxkartě též prostřednictvím telekomunikačních zařízení za předpokladu, že tato forma komunikace bude v daném případě ze strany banky umožněna a dále dojde-li ze strany banky během telefonického hovoru k nezbytné identifikaci majitele účtu a jeho výslovnému ústnímu souhlasu se sjednáním pojištění. O sjednaném pojištění na základě předmětného tel. hovoru bude majitel účtu ze strany banky písemně informován.
79. Vybraná pojištění k Maxkartě lze sjednat pro osoby starší 18 let s výjimkou Cestovního pojištění Family, kdy spolujištěnou osobou může být osoba mladší 18 let. Úrazové pojištění nelze sjednat pro osoby starší 60 let a pro osoby, kterým byl přiznán starobní nebo invalidní důchod ve smyslu obecné závazných platných právních předpisů České republiky.
80. Další podrobnosti, výluky a omezení pojistného plnění jsou uvedeny v Informacích k pojištění Maxkaret a dále pak ve Všeobecných pojistných podmínkách (VPP) ČSOB Pojišťovny vždy k danému typu pojištění, které jsou k nahlédnutí na [www.csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz) a na obchodních místech ČSOB Pojišťovny

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

81. Banka je oprávněna zrušit právo Maxkarty používat nebo odmítnout souhlas k provedení určitých typů transakcí Maxkartou (např. telefonické, internetové transakce). Banka má právo omezit použití Maxkarty pouze na obchodní místa, odejmout právo hradit nad limit čipové aplikace, změnit limit čipové aplikace, limit části VISA Electron. Maxkarta je majetkem banky a musí být na vyžádání nebo při rušení účtu vrácena bance prostřednictvím obchodního místa Poštovní spořitelny. V případě nevrácení Maxkarty odpovídá za případné platební transakce majitel účtu.
82. Při zrušení dispozičních práv k účtu je majitel účtu povinen zajistit vrácení Maxkarty od držitele Maxkarty, kterému zrušil dispoziční právo k účtu. V případě nevrácení Maxkarty odpovídá za případné platební transakce majitel účtu.
83. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2011. Tímto dnem pozbývají platnost „Podmínky pro Maxkarty“, které nabýly účinnosti dnem 1. 4. 2010. Banka je oprávněna tyto Podmínky měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním nových Podmínek, zejména v závislosti na změně příslušných právních norem, své obchodní politice či v zájmu neustálého zvyšování požadavků na modernizaci a bezpečnost poskytovaných služeb a dále i v souvislosti s požadavky karetní asociace. O změně Podmínek informuje banka majitele účtu ve výpise z účtu, ke kterému je Maxkarta vydána, nejpozději 2 měsíce před nabytím jejich účinnosti. Pokud majitel účtu do nabytí účinnosti změny Podmínek nevysloví písemný nesouhlas s novým zněním Podmínek, nevypoví písemně Smlouvu a neodevzdá příslušné Maxkarty, platí, že se majitel účtu s nově navrženým zněním Podmínek řádně seznámil, akceptoval ho a zavazuje se Podmínky dodržovat. Platné Podmínky jsou k dispozici v listinné verzi na všech obchodních místech Poštovní spořitelny a v elektronické verzi na internetových stránkách Poštovní spořitelny ([www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz)). Nové znění Podmínek je k dispozici v listinné verzi ve finančních centrech a v elektronické verzi na internetových stránkách Poštovní spořitelny ([www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz)).

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

**Ztrátu, odcizení nebo zneužití Maxkarty vždy hlase  
na telefonním čísle +420 495 800 121**

