

# PODMÍNKY PRO MAGNETICKÉ PLATEBNÍ KARTY K POSTŽIROVÉMU ÚČTU, POSTKONTU, EUROKONTU

Československá obchodní banka, a. s.  
Poštovní spořitelna

## OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Československá obchodní banka, a. s. (dále jen „ČSOB“), vydává majiteli účtu a osobám určeným majitelem účtu platební karty nebo sady platebních karet (dále jen „sada“) podle aktuální nabídky jako elektronický platební prostředek k postžirovému účtu, postkontu vedenému v českých korunách a k Eurokontu vedenému v měně EUR (dále jen „účet“). Aktuální nabídku platebních karet a souvisejících doplňkových služeb zveřejňuje ČSOB v „Sazebníku poplatků Poštovní spořitelny“ (dále jen „sazebník poplatků“). Právní vztahy související s vydáním a užíváním platebních karet se řídí právním řádem České republiky.
2. Tyto podmínky pro platební karty k postžirovému účtu, postkontu a k Eurokontu jsou vydány v souladu se Vzorovými podmínkami pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků, vydaných Českou národní bankou, podle § 16 zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech, v platném znění, s těmito odchylkami:
  - Čl. IV./bod 1 – Změny obchodních podmínek a vypovězení smlouvy. ČSOB informuje o změně obchodních podmínek písemně pouze majitele účtu, nikoliv všechny držitele platebních karet.
  - Čl. V./bod 7d) – Povinnosti vydavatele. ČSOB nepodává držiteli platební karty písemnou informaci o výši směnného kurzu, který byl použit při přepočtu transakcí v cizí měně.
  - Čl. VI./bod 1, 2 – Odpovědnost vydavatele. ČSOB neodpovídá za neprovedení transakce a za neposkytnutí služeb stojících přímo či nepřímo mimo kontrolu ČSOB, viz ustanovení bodu 38 těchto podmínek.
  - Čl. VIII./bod 1, 2 – Odpovědnost držitele. Odpovědnost majitele účtu za transakce uskutečněné ztracenou/odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí okamžikem, kdy byla událost ČSOB telefonicky hlášena, s výjimkou transakcí, u kterých nelze určit čas provedení transakce, viz ustanovení bodu 59 těchto podmínek.
3. Majitel účtu je povinen se podrobně seznámit s „Podmínkami pro magnetické platební karty k postžirovému účtu, postkontu, Eurokontu“ (dále jen „podmínky“). Majitel účtu zmocňuje

držitele karty k nakládání s peněžními prostředky na jeho účtu prostřednictvím platební karty. Majitel účtu nese vždy plnou odpovědnost za porušení podmínek oprávněnými držiteli karet (dále jen „držitel“<sup>1)</sup>), kterým byly platební karty na základě jeho žádosti vydány. Držitelé se k dodržování podmínek zavazují podpisem při objednání platebních karet.

4. ČSOB zúčtuje všechny transakce provedené platebními kartami, vydanými na jeho žádost nebo těmi, které tvoří základní výbavu k účtu, na vrub účtu majitele. Poplatky za vedení platební karty, doplňkové služby a poplatky za ostatní operace jsou účtovány na vrub majitele účtu ve výši podle platného sazebníku poplatků.
5. ČSOB jako správce osobních údajů je oprávněna uzavřít příslušnou smlouvu se zpracovatelem (dále jen „poskytovatel služeb“) podle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění a předávat osobní údaje třetím stranám, které jsou zpracovatelem nebo zabezpečují služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást platební karty, v souladu s ustanovením zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Majitel účtu souhlasí s tím, aby ČSOB informovala ostatní banky v ČR o zásadním porušení podmínek, jestliže se ho majitel účtu nebo držitel karty dopustí. Co je porušením podmínek posuzuje ČSOB. Majitel účtu rovněž souhlasí, aby ČSOB poskytovala karetním asociacím MasterCard a Visa informace týkajících se platebních karet.
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 a jsou nepřenosné. Při žádosti o vydání platební karty je zapotřebí požádat o uzavření „Dodatku ke smlouvě k postžirovému účtu, postkontu, Eurokontu - Platební karty“ (dále jen „dodatek“), jehož součástí je „Objednávka platebních karet“ (dále jen „objednávka karet“). Uzavřením dodatku mezi ČSOB a majitelem účtu se mění a doplňuje smlouva o postžirovém účtu, smlouva o postkontu, smlouva o Eurokontu a podmínky se stanou součástí smlouvy o účtu. ČSOB je oprávněna vyžádat si při posouzení žádosti další informace o majiteli účtu, resp. držiteli, a to i z jiných zdrojů.
7. Při posouzení žádosti o uzavření dodatku a stanovení výše limitu výběru<sup>2)</sup> platební karty, ČSOB přihlíží zejména k délce trvání účtu, k výši průměrného zůstatku na účtu, platební kázní a ke všem vydaným platebním instrumentům k účtu. K vydaným platebním kartám přihlíží ČSOB při vydání ostatních platebních instrumentů k účtu.
8. Platební karty mohou být vydány osobám starším 18 let, které určí majitel účtu, přičemž každá osoba může mít v držení z každého druhu platebních karet pouze jednu platnou platební kartu.

9. Obchodními místy pro platební karty jsou finanční centra Poštovní spořitelny označené logem Poštovní spořitelna a všechny pošty v České republice (dále jen „obchodní místo“; je-li zapotřebí rozlišit pak dále jen „pošta“, „finanční centrum“), na kterých lze žádat o uzavření dodatku a vydání platební karty.

## **OBJEDNÁNÍ A VYDÁNÍ PLATEBNÍ KARTY**

10. Majitel účtu svým podpisem dodatku současně stvrzuje odpovědnost za seznámení a souhlas všech budoucích držitelů s těmito podmínkami a za jejich dodržování. Majitel účtu je povinen při vyplňování dodatku poskytnout úplné a pravdivé údaje a nese veškerou odpovědnost za škody vzniklé ČSOB sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, včetně trestního postihu. Z důvodu zajištění bezpečnosti platební karty je v zájmu majitele účtu uvést telefonní spojení.

Informace o lhůtách pro žádost o jednotlivé druhy platebních karet a o výši limitů jsou uvedeny v sazebníku poplatků.

11. Současně s podáním dodatku musí majitel účtu objednat alespoň jednu platební kartu popř. jednu sadu platebních karet (dále jen „sada“). Sada je tvořena dvěma platebními kartami vydávanými společně: platební kartou MasterCard a platební kartou Visa. Majitel účtu je povinen zajistit podpisy budoucích držitelů na objednávkách karet, které do budoucna slouží jako podpisové vzory držitelů. V každé objednávce karet je nutno proškrtnout části pro držitele, které zůstaly nevyplněny.
12. Pro objednané platební karty zvolí majitel účtu limity výběru. Limity výběru a požadované minimální průměrné zůstatky jsou uvedeny v sazebníku poplatků. Požadovaný limit výběru má ČSOB právo snížit.
13. V objednávce karet je nutno zadat adresy pro zaslání PIN<sup>3)</sup> (nevztahuje se na majitele účtu, kterému je PIN zasílán na kontaktní adresu vedenou u účtu) a zvolit obchodní místo (dále jen „zvolená pošta“ a „zvolené finanční centrum“) pro vyzvednutí jednotlivých platebních karet. Údaje o zvolené poště vyplní zaměstnanec České pošty, s.p. Údaje o finančních centrech předávajících platební karty jsou k dispozici na obchodních místech a jsou uvedeny v „Číselníku finančních center Poštovní spořitelny“.
14. Pokud majiteli účtu nepostačí objednávka karet (pro dva držitele), žádá o uzavření dalšího dodatku, který vyplní spolu s příslušnou objednávkou karet. Všechny dodatky musí být podepsány majitelem účtu.
15. Dodatek je při kladném posouzení ČSOB uzavřen nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne podání dodatku na obchodním místě (dále platí, pokud nejsou uvedeny pracovní dny, jde o dny kalendářní).
16. Pokud je výsledek posouzení dodatku ČSOB záporný, ČSOB žádosti majitele účtu o uzavření dodatku a vydání platební

karty nevyhoví a dodatek neuzavře. V těchto případech své rozhodnutí sdělí do 21 dnů majiteli účtu. Dodatek není uzavřen rovněž v případě, že není podepsán právoplatným podpisem majitele účtu.

17. Platební karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce. ČSOB vydá držiteli automaticky novou platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud se nerozhodne platnost platební karty neprodloužit, nebo není odmítnuto automatické vydání další karty.
18. Odmítnutí automatického vydání nové platební karty je povinen držitel písemně oznámit na obchodním místě, a to nejpozději 6 kalendářních týdnů před skončením platnosti původní platební karty. Ze sady nelze odmítnout automatické vydání jen jedné platební karty, ale pouze celé sady. Držitel může rovněž požádat o předčasnou obnovu platební karty (např. končí-li platnost platební karty v době odjezdu do zahraničí apod.). Po ukončení platnosti platební karty je držitel povinen do 1 měsíce vrátit embosovanou platební kartu<sup>4)</sup> ČSOB; neembosovanou platební kartu<sup>4)</sup> ČSOB vracet nemusí.
19. Poplatek za vedení platební karty a souvisejících doplňkových služeb je účtován bez ohledu na to, zda držitel platební kartu nebo automaticky vydanou platební kartu převezme či nikoliv.

## PIN

20. Držitel je vyzván k převzetí platební karty zprávou v zásilce s PIN (osobní identifikační číslo používané při karetních transakcích). Zásilka je zasílána do vlastních rukou, a to na adresu uvedenou v objednávce karet, majiteli účtu na kontaktní adresu vedenou u účtu. Pokud držitel neobdrží zásilku s PIN do 30 dnů od podání žádosti o vydání platební karty, oznámí tuto skutečnost na zvoleném obchodním místě pro vyzvednutí platební karty. O opakované zaslání PIN z důvodu nedoručení žádá majitel účtu písemně tiskopisem „Žádost – Změny platební karty“.
21. Držitel je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN. V případě jakéhokoli poškození si vyžádá od České pošty, s.p. která zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené zásilky. V tomto případě ČSOB prostřednictvím zvoleného finančního centra, zvolené pošty vydá zdarma novou platební kartu s novým PIN. Nepředložil-li držitel potvrzení o doručení poškozené zásilky, účtuje si ČSOB za vydání nové platební karty poplatek podle platného sazebníku poplatků.
22. ČSOB sděluje PIN pouze držiteli a to v písemné formě. Není dovoleno poznamenávat si PIN na platební kartu nebo jiný předmět, zejména ten, který držitel platební karty uchovává či nosí společně s platební kartou nebo jej sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Dále musí být zame-

zeno prozrazení PIN při jeho zadávání na klávesnici. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech transakcí, při kterých byl použit PIN, a všechny škody způsobené ČSOB prozrazením PIN.

23. V případě, že držitel zapomene PIN, lze původní PIN opakovaně vystavit na základě žádosti. Žádost o opakované vydání PIN uplatňuje vždy majitel účtu na kterémkoliv obchodním místě prostřednictvím tiskopisu „Žádost – Změny platební karty“. PIN obdrží držitel doporučenou zásilkou do vlastních rukou (poplatek dle platného sazebníku poplatků). Pokud zbývají do ukončení platnosti platební karty zhruba 3 měsíce, zažádá držitel s písemným souhlasem majitele účtu o vydání nové platební karty s novým PIN, přičemž držitel původní platební kartu vrací prostřednictvím tiskopisu „Odevzdání platební karty, Maxkarty“.
24. Je-li při transakci platební kartou opakovaně zadán nesprávný PIN, je platební kartě z bezpečnostních důvodů (podezření ze zneužití platební karty) automaticky dočasně omezena platnost. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky zpravidla prvním dnem, kdy držiteli vznikne nárok na čerpání nového limitu pro daný typ platební karty.

## **PŘEVZETÍ PLATEBNÍ KARTY**

25. Do 30 dnů od obdržení PIN, popř. podle písemné výzvy je držitel povinen osobně vyzvednout platební kartu ve zvoleném finančním centru nebo na zvolené poště, poté je platební karta znehodnocena, vrácena zpět ČSOB a zrušena.
26. Před převzetím platební karty je držitel povinen zkontrolovat neporušenost obalu. V případě jakéhokoli poškození platební kartu nepřevzme a přesvědčí se, že oprávněný pracovník obchodního místa platební kartu před ním znehodnotí nastřížením napříč, v tomto případě ČSOB vydá držiteli novou platební kartu.
27. Držitel je povinen při převzetí karty v přítomnosti oprávněného pracovníka obchodního místa podepsat potvrzení o jejím převzetí a platební kartu na podpisovém proužku<sup>5)</sup>. Potvrzení o převzetí platební karty obsahuje informaci o přiznaném limitu výběru. Podpis na potvrzení o převzetí platební karty musí být v souladu se vzorem podpisu uvedeným v objednávce karet.
28. ČSOB je oprávněna platební kartu určenou k předání zaslat na obchodní místo zablokovanou a provést její odblokování nejpozději pátým pracovním dnem po dni převzetí platební karty držitelem, pokud je podpis držitele na potvrzení o převzetí platební karty v souladu se vzorem podpisu. Náklady na zablokování a následné odblokování hradí ČSOB.
29. Pokud podpisy držitele nejsou v souladu se vzorem podpisu uvedeným v objednávce karet, ČSOB platební kartu neodblokuje a zašle v doporučené zásilce do vlastních rukou majiteli účtu na jeho náklady kopii potvrzení o převzetí

platební karty. Majitel účtu nebo držitel zajistí vrácení potvrzení opatřeného odpovídajícím podpisem držitele prostřednictvím obchodního místa.

30. Převzetím platební karty vzniká držiteli právo na její používání po dobu platnosti vyznačené na platební kartě.
31. 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, chránit ji před ztrátou, odcizením, zneužitím neoprávněnými osobami, před přímým působením magnetického pole, mechanickým a tepelným poškozením apod. Držitel karty je povinen pravidelně každodenně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení platební karty. Držitel karty je povinen po každém použití platební karty zkontrolovat, že má platební kartu ve svém držení.
32. Majitel účtu nese odpovědnost za všechny transakce provedené platebními kartami vydanými k jeho účtu a je povinen uhradit škody, způsobené ČSOB nesprávným použitím platební karty.

## POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍ KARTY

33. Platební kartu lze podle jejího druhu použít jednak k výplatě hotovosti z bankomatů (dále jen „ATM“<sup>6)</sup>), jednak na elektronických pokladních terminálech (dále jen „POS“<sup>6)</sup>) a mechanických snímačích (dále jen „imprinter“<sup>6)</sup>), k výplatě hotovosti v pobočkách jiných bank a ve směnárnách, dále k bezhotovostnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby. Na platební kartě je zobrazeno označení sítí uvedených zařízení, na kterých lze platební kartu použít.
34. Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem příslušné karetní asociace (např. MasterCard, Visa) nebo platebního systému (Maestro, Electron). ČSOB si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů transakcí (např. písemné poštovní, telefonické, internetové transakce), a to i v závislosti na typu karty.
35. Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení transakce.
36. Při použití platební karty v bankomatu je vždy vyžadováno zadání PIN. Při bezhotovostním placení při předložení platební karty je požadován podpis účtenky shodný s podpisem na podpisovém proužku platební karty, popř. rovněž zadání PIN.
37. Při použití platební karty v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „obchodní zařízení“) jsou tato oprávněna ověřit (autorizovat) transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas ČSOB nebo jí pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn v zájmu ochrany držitele karty požadovat prokázání totož-

nosti držitele. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn na základě sdělení autorizačního centra<sup>7)</sup> platební kartu zadržet. V takovém případě je povinen platební kartu před zraky držitele znehodnotit a vydat držiteli potvrzení o zadržení platební karty.

38. ČSOB neodpovídá za odmítnutí transakcí, stanovení minimálního limitu pro transakce platební kartou či neposkytnutí služeb ze strany obchodního zařízení a za případné škody způsobené držitelům přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu ČSOB nebo jejích partnerů<sup>\*)</sup>. ČSOB rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiné banky nepřijmou platební kartu k provedení transakce.
39. Držitel je povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky transakcí provedené prostřednictvím platební karty a je oprávněn provádět platební kartou transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně však do výše disponibilního zůstatku na účtu, do kterého je nutno započítat veškeré provedené transakce platební kartou, k jejichž zúčtování dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou. S výší limitu je držitel seznámen při převzetí platební karty. Limit omezuje maximální částku čerpání platební kartou ve stanoveném období. Majitel účtu však nese odpovědnost za všechny transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit případné škody, způsobené ČSOB nesprávným použitím platební karty, resp. za případné přečerpání disponibilního zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné smlouvy o účtu.
40. 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 touto částkou ČSOB oprávněna zatížit i případný jiný účet majitele, který vede. Dále je oprávněna na náklady majitele účtu trvale omezit platnost platebních karet, vydaných k účtu (účtům) majitele a požadovat jejich vrácení ČSOB prostřednictvím obchodního místa. Při vrácení platební karty je držitel, popř. majitel účtu povinen se přesvědčit, že oprávněný pracovník obchodního místa vrácenou platební kartu znehodnotil nastřížením napříč. Za vrácení platební karty odpovídá majitel účtu. Pokud platební karta nebude vrácena podle požadavků, je ČSOB oprávněna trvale omezit platnost platební karty.
41. ČSOB může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat platební kartu, nebo dočasně či trvale omezit její platnost (jedná se zejména o porušení smluvních podmínek, obstavení účtu (exekuce), debet na účtu apod.). V rámci bezpečnosti a ochrany klienta při podezření na zneužití platební karty je ČSOB rovněž oprávněna platební kartě dočasně nebo trvale omezit platnost. V důsledku trvalého omezení platnosti platební karty může dojít při pokusu o její použití

---

<sup>\*)</sup> Jedná se o zásahy vyšší moci a dále např. o přerušení dodávky energie, poruchu strojů a zařízení systémů zpracování dat přenosových linek, stávkou apod.

k jejímu zadržení. ČSOB vyvine maximální úsilí k tomu, aby o takových opatřeních držitele karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informovala. ČSOB nenes odpovědnost za případné škody, které vzniknou majiteli účtu nebo držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti karty, nebo v důsledku zrušení práva používat platební kartu.

42. V případě zadržení platební karty bankomatem je držitel povinen dostavit se neprodleně do finančního centra banky nebo na poštu, která bankomat obsluhuje (označené na bankomatu), se žádostí o vrácení zadržené platební karty, resp. prostřednictvím telefonického čísla uvedeného na některých bankomatech informovat obsluhující banku o zadržení platební karty. Po uplynutí 3 pracovních dnů od zadržení nebude platební karta v žádném případě držiteli vrácena. V případě nevrácení platební karty správcem bankomatu je nutné požádat ihned ČSOB tiskopisem „Žádost – Změny platební karty“ o blokaci platební karty s uvedením důvodu „karta zadržena bankomatem“.
43. Platební karta musí být na vyžádání nebo při ukončení platnosti vrácena ČSOB prostřednictvím obchodního místa. Pokud není platební karta vrácena je ČSOB oprávněna omezit platnost platební karty, a to na náklady majitele účtu.
44. Při zániku práva disponovat s prostředky na účtu držitele zlaté karty je majitel účtu povinen zajistit vrácení platební karty.

## ZMĚNY PLATEBNÍ KARTY

45. Majitel účtu je povinen hlásit ČSOB písemně prostřednictvím obchodních míst veškeré změny údajů, které se týkají platebních karet vydaných k jeho účtům a držitelů těchto platebních karet a údajů, které poskytl ČSOB v souvislosti s vydáním uvedených platebních karet. Z důvodu zajištění bezpečnosti platební karty je v zájmu majitele účtu uvést i změnu telefonního spojení. Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením těchto povinností.
46. Změnu obchodního místa pro vydání platební karty, změnu jména a změnu adresy pro zaslání PIN je nutné nahlásit písemně prostřednictvím obchodních míst tiskopisem „Žádost – Změny platební karty“ nejpozději 6 kalendářních týdnů před skončením platnosti původní platební karty. V případě, že držitelem karty je majitel postžirového účtu, hlásí změnu jména a adresy prostřednictvím obchodních míst tiskopisem „Žádost o změny – postžirový účet“.
47. O změnu limitu, zasilání výpisů transakcí provedených platební kartou a přiojednání pojištění žádá výhradně majitel účtu písemně prostřednictvím obchodních míst tiskopisem „Žádost – Změny platební karty“. Při přiojednání pojištění, příp. změně pojištění, je poplatek účtován v měsíci, kdy bylo provedeno zavedení příp. změna pojištění. Pokud je požadováno přiojednání pojištění ztráty/krádeže platební karty, je držitel povinen, při podání žádosti, předložit platební



kartu, ke které požaduje pojištění. Za daný druh pojištění je účtován poplatek ve výši dle platného sazebníku. Při výročí platnosti karty bude zároveň s ročním poplatkem za vedení karty zúčtován poplatek i za pojištění – bez ohledu na dobu, která uplynula od dodatečného zavedení, příp. změny pojištění. V případě zrušení pojištění není poplatek, ani jeho část, držiteli karty vrácen, bez ohledu na dobu, která uplynula od jeho zaplacení. ČSOB rozhodne o žádosti nejpozději do 2 týdnů od jejího podání. V případě, že požadavku na změnu u platební karty nelze vyhovět, vyrozumí ČSOB majitele účtu písemně.

## **INFORMACE O TRANSAKČÍCH PLATEBNÍ KARTOU, REKLAMACE**

48. O zúčtovaných transakcích je informován majitel účtu ve výpise z účtu. Transakce jsou účtovány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla platební karty, místa, data transakce, částky a měny transakce s tím, že k zúčtování transakcí provedených platební kartou dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou od datumu provedení transakce. Veškeré transakce zúčtuje ČSOB nejpozději následující pracovní den po obdržení účtovací zprávy o jejich provedení. V případě pochybností o provedené platbě, je ČSOB oprávněna zaúčtovat platbu do 45 dnů po obdržení zprávy o jejím provedení.
49. Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování transakcí platebními kartami včetně transakcí provedených v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených platebními kartami v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kursovým rozdílem. Kursový rozdíl může vzniknout:
- a) mezi dnem provedení transakce a dnem zúčtování transakce;
  - b) 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 z podnětu jiné banky než ČSOB či obchodním zařízením, které zpracovává jiná banka než ČSOB, ČSOB nenese odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupu mezi prezentováním debetní a kreditní transakce.

50. Pokud je zúčtována transakce platební kartou, se kterou držitel karty nesouhlasí, je oprávněn podat reklamaci. Reklamací je povinen držitel karty, případně majitel účtu, podat nejpozději do 2 měsíců od datumu transakce, a to písemně prostřednictvím obchodního místa na formuláři k tomu určeném. Majitel účtu, resp. držitel karty, je povinen předložit veškerou dostupnou dokumentaci vztahující se ke sporné transakci (zejména kopie účtenek, doklad o stornu transakce, případně také kopie výpisu z účtu s vyznačenou reklamovanou transakcí).

51. ČSOB 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.
52. ČSOB do 30 dnů po obdržení reklamace, ve zvlášť složitých případech zpravidla do 180 dnů, informuje držitele nebo majitele účtu o průběhu reklamace.
53. Jestliže držitel v souladu s obchodními podmínkami reklamoval chybnou operaci nebo se domáhal u ČSOB jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na příslušný soud, nebo na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavateli a držiteli při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi v platném znění.
54. Majitel účtu a držitel je povinen kontrolovat transakce platební kartou bez zbytečného prodlení, případně i s využitím elektronických informačních kanálů, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
55. ČSOB je oprávněna vyzvat držitele nebo majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. V případě, že dokumentace nebude řádně v dohodnutém termínu do ČSOB doručena, je ČSOB oprávněna reklamační řízení zastavit. Za neoprávněnou reklamaci účtuje ČSOB majiteli účtu poplatek podle sazebníku poplatků.

## **ZTRÁTA / ODCIZENÍ / ZNEUŽITÍ PATEBNÍ KARTY**

56. Držitel, resp. majitel účtu, je povinen informovat ČSOB o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty a to ihned po zjištění uvedených skutečností. Pokud je hlášeno zneužití čísla platební karty, držitel je povinen platební kartu neprodleně odevzdat ČSOB. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení, nebo zneužití platební karty) podává držitel, resp. majitel účtu telefonicky, a to na čísle, určeném pro hlášení ztráty nebo odcizení platební karty. Hlášení ztráty nebo odcizení platební karty je oprávněna podat i třetí osoba (dále jen „hlásící osoba“).
57. Hlásící osoba informuje ČSOB o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení platební karty a nezná-li číslo platební karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné držitele a platební kartu identifikovat (např. číslo účtu, rodné číslo). ČSOB sdělí hlásící osobě v rámci téhož telefonního hovoru identifikační kód, jako potvrzení telefonického hlášení ztráty nebo odcizení platební karty. ČSOB je oprávněna telefonické hlášení nahrávat.
58. Každé platební kartě, hlášené jako ztracené, odcizené nebo zneužitě je z bezpečnostních důvodů ihned na základě telefonického hlášení trvale omezena platnost. ČSOB nenes odpovědnost za případné škody, které vzniknou majiteli účtu nebo držiteli karty v důsledku trvalého omezení platnosti karty. Telefonické hlášení musí být ČSOB prostřednictvím obchodního místa písemně potvrzeno (tiskopisem „Žádost – Změny platební karty“), a to nejpozději první pracovní den

po dni, kdy bylo provedeno telefonické hlášení. V případě, že telefonické hlášení je podáváno ze zahraničí, musí být písemné potvrzení podáno nejpozději první pracovní den po návratu držitele do ČR. Do písemného potvrzení držitel uvede přidělený identifikační kód. O vydání náhradní platební karty hlášené jako ztracené, odcizené nebo zneužitě žádá vždy majitel účtu. Žádost se podává tiskopisem „Žádost – Změny platební karty“ a to nejpozději do 3 měsíců po telefonickém hlášení ztráty nebo odcizení. Po uplynutí této doby je nutné vyplnit novou žádost o vydání platební karty.

59. Odpovědnost majitele účtu za transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí ihned po telefonickém oznámení podle bodu 56 (prostřednictvím telefonního čísla, které ČSOB za tím účelem držiteli karty sdělila) s výjimkou transakcí, u kterých není zjistitelný čas transakce z účtenky nebo z autorizačních systémů. U tohoto typu transakcí odpovědnost majitele účtu končí ve 24:00 hod. dne, kdy byla událost telefonicky oznámena ČSOB a odpovědnost za tyto transakce přebírá ČSOB. ČSOB však v žádném případě nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při transakcích platebními kartami, při kterých byl použit PIN nebo při kterých držitel karty jednal podvodně.
60. V případě hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití jedné platební karty ze sady platební karet, ČSOB vystaví na základě písemného potvrzení ztráty/odcizení (tiskopis „Žádost – Změny platební karty“) náhradní platební kartu s původní platností. Nepřevezme-li držitel tuto náhradní platební kartu, je povinen zbývající platební kartu ze sady odevzdat, jinak ČSOB zbývající platební kartě trvale omezí platnost, a to na náklady majitele účtu.
61. Pokud držitel, resp. majitel účtu, získá platební kartu zpět poté, co byla ČSOB nahlášena jako ztracená nebo odcizená, platební karta nesmí být dále používána a musí být vrácena zpět ČSOB.

## **OMEZENÍ PLATNOSTI PATEBNÍ KARTY NA ZÁKLADĚ ŽÁDOSTI**

62. Držitel nebo majitel účtu může požádat písemně prostřednictvím obchodního místa o dočasné nebo trvalé omezení platnosti karty. Majitel účtu může požádat o omezení platnosti všech platebních karet, které byly vydány k jeho účtu, držitel pouze o omezení platnosti té platební karty, ke které má dispoziční právo. ČSOB nenese odpovědnost za škody, které vzniknou majiteli účtu, nebo držiteli v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti karty.
63. Za škody způsobené případným zneužitím platební karty, které byla dočasně nebo trvale omezena platnost, přejímá ČSOB odpovědnost počínaje třetím pracovním dnem následujícím po dni předložení žádosti o omezení platnosti platební karty ČSOB. Dočasné omezení platnosti platební karty se vztahuje pouze na autorizované transakce.

64. Dočasné omezení platnosti platební karty může zrušit pouze osoba, která o dočasné omezení platnosti požádala písemně prostřednictvím obchodního místa. Platební karta je aktivní třetím pracovním dnem po obdržení žádosti ČSOB.

## **POMOC V NOUZI – V ZAHRANIČÍ**

65. Při ztrátě nebo odcizení platební karty v zahraničí může držitel 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 na telefonním čísle, které slouží také pro hlášení ztráty nebo odcizení platební karty. Nouzová platební karta ani nouzová hotovost se neposkytuje držitelům platebních karet Maestro a Electron.
66. ČSOB je oprávněna poskytnutí nouzové služby odmítnout. V kladném případě vyrozumí žadatele o místě a způsobu převzetí nouzové platební karty nebo nouzové hotovosti v nezbytné výši a zajistí realizaci požadavku prostřednictvím člena asociace pro nouzové služby v příslušné lokalitě.
67. Nouzová platební karta je zpravidla vydána s dobou platnosti kratší, než měla původní ztracená nebo odcizená platební karta, není možno ji použít v bankomatu (není k ní vydán PIN). Držitel nouzové platební karty je povinen ji po návratu do České republiky odevzdat ČSOB. Za vydání nouzové platební karty nebo nouzové hotovosti účtuje ČSOB poplatek podle sazebníku poplatků.

## **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

68. Majitel účtu může kdykoliv zrušit právo držitele používat platební kartu písemnou žádostí a odevzdáním příslušné platební karty prostřednictvím obchodního místa. Zrušení práva držitele disponovat s platební kartou nezbujuje majitele účtu odpovědnosti za transakce provedené touto platební kartou do doby zrušení práva používat platební kartu. V případě, že majitel účtu nemůže ze závažných důvodů platební kartu odevzdat, je povinen požádat o trvalé omezení platnosti platební karty.
69. Zrušení práva držitele karty používat pouze jednu platební kartu ze sady, popř. zrušení automatické obnovy jedné platební karty ze sady, je nepřipustné a je vždy posuzováno jako zrušení práva držitele karty disponovat celou sadou karet, popř. zrušení automatické obnovy celé sady karet.
70. V případě úmrtí majitele účtu může dojít k trvalému omezení platebních karet jednotlivých držitelů a to tak, 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 karty.
71. ČSOB má právo minimálně po dobu jednoho měsíce a maximálně po dobu tří měsíců po skončení platnosti platební karty ponechat blokaci prostředků na příslušném účtu, ke kterému

byla platební karta vydána, případně odmítnout předčasné vypovězení termínovaných vkladů sloužících k zajištění platební karty.

72. Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2006. Tímto dnem pozbývají platnost „Podmínky pro platební karty k postžirovému účtu, postkontu, Eurokontu“, které nabyly účinnosti dnem 1.4.2005. ČSOB je oprávněna tyto podmínky měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním nových podmínek. O změně podmínek informuje ČSOB majitele účtu ve výpisu z účtu, ke kterému je platební karta vydána, nejpozději jeden měsíc před nabytím jejich účinnosti. Pokud majitel účtu do nabytí účinnosti změny podmínek nevysloví písemný nesouhlas s novým zněním podmínek a neodevzdá příslušné platební karty, je majitel účtu zavázán řídit se novým zněním podmínek. Platné podmínky jsou k dispozici na všech obchodních místech a na internetových stránkách Poštovní spořitelny ([www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz)).

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

# VYSVĚTLENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

## 1) Držitel

Osoba, které ČSOB vydala platební kartu na základě uzavření „Dodatku ke smlouvě k postžirovému účtu, postkontu, Eurokontu - Platební karty“. Držitel nemusí být osobou zmocněnou majitelem účtu k disponování s prostředky na účtu (nemusí být uveden v podpisovém vzoru k účtu).

## 2) Limit výběru

Maximální souhrnná částka hotovostních a bezhotovostních transakcí provedených s platební kartou povolená pro stanovené časové období. Informace o délce stanoveného období a limity výběru v závislosti na hodnotách průměrných zůstatků na účtu jsou uvedeny v sazebníku poplatků Poštovní spořitelny.

V případě více platebních karet k účtu se přiznání výše limitu výběru posuzuje s ohledem na všechny platební karty vydané k účtu (viz sazebník poplatků Poštovní spořitelny).

## 3) PIN (Personal Identification Number)

Čtyřmístné osobní identifikační číslo, které je zasláno držiteli před vydáním platební karty a kterým držitel prokazuje své oprávnění používat kartu v ATM a na POS, které jsou vybaveny klávesnicí pro zadání PIN.

## 4) Embosovaná a neembosovaná platební karta

Na embosované platební kartě jsou viditelné personalizační údaje, zaznamenané reliéfním písmem („embossing“). Na neembosované platební kartě není záznam reliéfním písmem použit.

## 5) Podpisový proužek

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

## 6) ATM (Automated-Teller-Machine)

Peněžní automat, bankomat, který umožňuje výběr hotovosti embosovanou i neembosovanou platební kartou z účtu, ke kterému byla vydána.

### POS (Point-Of-Sale)

Elektronický pokladní terminál umožňuje bezhotovostní úhradu zboží a služeb v obchodní síti embosovanou i neembosovanou platební kartou a výběr hotovosti v pobočkách jiných bank a ve směnárnách embosovanou a určenou neembosovanou platební kartou z účtu, ke kterému byla vydána.

### IMPRINTER

Mechanický snímač umožňuje bezhotovostní úhradu zboží a služeb v organizacích obchodu a služeb a výběr hotovosti v pobočkách jiných bank a ve směnárnách, a to pouze embosovanou platební kartou z účtu, ke kterému byla vydána.

## **7) Autorizace transakcí**

Schválení transakcí prováděných platební kartou autorizačním centrem. V případě odmítnutí transakcí bývá obvyklým důvodem překročení limitu platební karty nebo nedostatek finančních prostředků na účtu.

