

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO VÝPLATU HOTOVOSTI PROSTŘEDNICTVÍM DORUČOVATELE ČESKÉ POŠTY, S. P.



Účinné od 1.11.2022.

Československá obchodní banka, a. s. Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen „ČSOB“), vydává v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o platebním styku tyto Obchodní podmínky pro Výplatu hotovosti prostřednictvím doručovatele České pošty, s. p., (dále jen „Podmínky“).

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

## I. OBECNÉ PODMÍNKY

1. Výplata hotovosti prostřednictvím doručovatele České pošty, s. p., je služba poskytovaná ČSOB na základě zadání jednorázového nebo trvalého příkazu k úhradě/převodu (dále jen „Příkaz“), v kombinaci s poštovními technologiemi výplaty hotovosti a doručení na adresu příjemce.
2. Obchodním názvem služby Výplata hotovosti prostřednictvím doručovatele České pošty, s. p., je „Donáška hotovosti na adresu“.
3. ČSOB tento produkt poskytuje klientům, kteří mají u ní vedený běžný platební účet v Kč (kód banky 0300). Příjemce hotovosti může být pouze majitel nebo disponent účtu, z něhož se o výplatu žádá, který nesmí být mladší 15 let.
4. Příkaz může klient zadat buď vyplněním tiskopisu 673 / Příkaz k výplatě hotovosti prostřednictvím doručovatele České pošty, s. p., (dále jen „tiskopis 673“) nebo zadat Příkaz telefonicky, prostřednictvím Klientského centra:
  - a) obchodními místy pro přijímání vyplněného tiskopisu 673 jsou všechny pobočky České pošty, s. p., (dále jen „pobočky České pošty“) a všechny pobočky ČSOB (společně též „Obchodní místa“);
  - b) pro telefonické zadání Příkazu, prostřednictvím Klientského centra, použijí klienti, kteří mají sjednanou službu „Telefonního bankovníctví“ tel. č. 800 300 300. Podmínky pro tento způsob zadání jsou uvedeny v příslušných obchodních podmínkách pro elektronické bankovníctví.
5. V poli „podpis dle podpisového vzoru“ na tiskopisu 673 klient stvrzuje svým podpisem seznámení se a souhlas s Podmínkami a účtováním poplatků dle příslušného sazebníku poplatků. Svým podpisem klient dává též příkaz k převodu prostředků ze svého účtu a z tohoto důvodu musí být podpis v souladu s podpisovým vzorem k účtu vedenému u ČSOB.
6. Je-li na Příkazu uvedeno mobilní telefonní číslo příjemce hotovosti, zašle Česká pošta prostřednictvím SMS zprávy příjemci informaci o termínu doručení hotovosti.
7. Klient může požádat o změnu adresy příjemce, částky, intervalu platby nebo po úmrtí neprovádět prostřednictvím Klientské infolinky nebo na tiskopisu 673, kdy trvalý příkaz na jednom formuláři zruší a na druhém formuláři požádá o zřízení nového Příkazu.
8. Příkaz může klient zrušit buď vyplněním tiskopisu 673 nebo telefonicky, prostřednictvím Klientského centra nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví.
9. ČSOB je oprávněna zrušit majiteli účtu službu Donáška hotovosti na adresu (trvalý příkaz k výplatě hotovosti) v případě podání Žádosti o změnu banky dle Kodexu „Mobilita klientů - postup při změně banky“ a dále v případě, že obdrží prokazatelnou informaci o úmrtí příjemce, je-li totožný s plátcem.

## II. OBCHODNÍ A JINÉ INFORMACE

10. Klienti mohou Příkaz zadat buď jako jednorázový příkaz k výplatě hotovosti nebo jako trvalý příkaz k výplatě hotovosti s měsíčním intervalem.
11. Limit pro jednu výplatu je max. 20 000 Kč.
12. ČSOB odepíše prostředky z účtu klienta v den splatnosti, nejdříve však následující pracovní den po podání Příkazu. ČSOB provede Příkaz v případě, pokud je na účtu klienta dostatek volných peněžních prostředků. ČSOB poskytne klientům informaci o odmítnutí nebo neprovedení Příkazu písemnou formou, formou SMS zprávy nebo elektronicky prostřednictvím služeb příslušného Internetového bankovníctví.
13. Pokus o výplatu peněžních prostředků doručovatelem České pošty bude proveden ve lhůtě 5 pracovních dnů od odepsání prostředků z účtu klienta.

14. Peněžní prostředky jsou doručovatelem České pošty vyplaceny výhradně do vlastních rukou příjemce, který je zároveň majitelem nebo disponentem k účtu, z něhož je Příkaz proveden na adresu uvedenou na Příkazu. Jakékoliv zmocnění není možné. Výplata nemůže být provedena v případě neplatné, nebo neúplné adresy příjemce, nebo pokud se nejedná o majitele/disponenta účtu. Výplatu též nelze provést na adresu P. O. Boxu, Poste restante, nebo v místě, kam Česká pošta trvale nebo dočasně nedoručuje. Bližší informace o těchto místech jsou uvedeny v Přehledu služeb, který je vystaven v pobočkách České pošty.
15. ČSOB je povinna ve smyslu příslušných právních předpisů identifikovat účastníky bankovních obchodů, tj. klienta a příjemce. V případě, že příjemce odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná služba provedena. ČSOB prostřednictvím doručovatele České pošty, (příp. přepážkového pracovníka na pobočce České pošty) provádí identifikaci příjemce proti předložení platného občanského průkazu, cestovního dokladu nebo osobního dokladu cizince, který umožňuje pobyt v České republice.
16. Výplata hotovosti se provádí prostřednictvím dokladu „Výplatní poukázka ČSOB – ČP“. Převzetí hotovosti potvrdí příjemce svým podpisem na dokladu „Výplatní poukázka ČSOB – ČP“. Česká pošta má právo odmítnout provedení výplaty, pokud doručovatel (příp. přepážkový pracovník na pobočce České pošty) bude mít pochybnosti o platnosti nebo pravosti předkládaného dokladu.
17. V případě nepřevzetí výplaty, příjemce nezastižen, je příjemce písemně informován „Výzvou k vyzvednutí peněžní částky zasláné prostřednictvím Výplatní poukázky ČSOB – ČP“ (dále jen „Výzva“) k možnému vyzvednutí peněžních prostředků na pobočce České pošty. Výzva informuje příjemce o adrese pobočky České pošty a lhůtách, tedy kde a kdy lze výplatu vyzvednout.
18. Vyzvednutí peněžních prostředků na pobočce České pošty je možné pouze do data uvedeného ve Výzvě. V případě nevyzvednutí je částka výplaty vrácena zpět na účet plátce do 7 pracovních dnů následujících po uplynutí data uvedeného na Výzvě. Opakované doručení hotovosti na adresu se neprovádí.
19. Pokud peněžní prostředky nemohou být příjemci vyplaceny, např. z důvodu úmrtí, příjemce odmítne peněžní prostředky převzít, příjemce na uvedené adrese neznámý, příjemce se odstěhoval, Příkaz je adresován na místo, kam Česká pošta trvale nebo dočasně nedoručuje, je částka výplaty vrácena zpět na účet plátce do 7 pracovních dnů od data přijetí Příkazu.
20. Poplatek za službu „Donáška hotovosti na adresu“ je uveden v příslušném sazebníku poplatků.
21. ČSOB je oprávněna neprovést příkaz klienta či jakýkoli obchod, o kterém se důvodně domnívá, že není v souladu s právními předpisy.

### III. REKLAMACE A MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

22. Reklamacie se řídí Reklamačním řádem ČSOB, který je k dispozici na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a na všech Obchodních místech.
23. Není-li klient spokojen s vyřízením reklamacie, může se odvolat k Ombudsmanovi ČSOB. Klient je oprávněn podat stížnost České národní bance, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 a v případě sporu týkajícího se provádění platebních transakcí se klient může obrátit na finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

### IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

24. ČSOB je oprávněna navrhnout změnu těchto Podmínek. ČSOB seznamuje klienta fyzickou osobu (spotřebitele) s návrhem na změnu Podmínek v provozních prostorách Obchodních míst a na internetové adrese [www.csob.cz](http://www.csob.cz), a to nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. O změnách ve stejné lhůtě informuje ČSOB klienta zpravidla též oznámením ve výpisu z účtu. V případě klienta fyzické osoby – podnikatele nebo právnické osoby informace o navrhovaných změnách ČSOB zpřístupní na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nejméně jeden měsíc před navrženým dnem účinnosti, o čemž klienta informuje prostřednictvím zprávy zasláné do jeho Internetového bankovníctví, výpisu z účtu, dopisem, případně e-mailem či datovou zprávou. Pokud klient návrh na změnu neodmítl, platí, že návrh na změnu Podmínek přijal. Jestliže klient návrh na změnu odmítne přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, má právo s okamžitou účinností ukončit využívání služby „Donáška hotovosti na adresu“. Stejný postup platí i pro případ změny sazebníku poplatků.
25. ČSOB je oprávněna odstoupit od smluvního vztahu v případě, kdy trvání závazků ze smlouvy nebo využívání produktu a služby se stane pro ČSOB nepřijatelným nebo nezákonným v důsledku existence příslušných právních předpisů nebo interní politiky ČSOB nebo skupiny KBC.
26. ČSOB zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, na které se vztahuje bankovní tajemství, v souladu s právními předpisy. ČSOB zachovává důvěrnost těchto informací i po ukončení smluvního vztahu s klientem. ČSOB poskytuje informace, které jsou předmětem bankovního tajemství, pouze oprávněným osobám a institucím, v souladu s právními předpisy a v rámci smluvních ujednání s klientem. ČSOB je dále oprávněna poskytnout informace ve smyslu předchozí věty obchodním partnerům, které pověřila výkonem určité činnosti

- nebo kteří nabízí, prodávají, případně obsluhují, produkty Skupiny ČSOB (bližší vymezení Skupiny ČSOB lze nalézt na internetových stránkách ČSOB), a to za účelem plnění obchodní smlouvy, včetně vypořádání nároků.
27. V rámci smluvního vztahu s klientem, ČSOB zpracovává jeho osobní údaje. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo v provozních prostorách Obchodních míst.
28. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1.11.2022, nahrazují Podmínky, které nabyly účinnosti dnem 1.11.2020 a jsou k dispozici v provozních prostorách Obchodních míst a na internetové adrese [www.csob.cz](http://www.csob.cz).