



PODMÍNKY PRO VYDÁVÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍCH KARET

(dále jen „Podmínky“)

Sokolovská uhelná, právní nástupce, a. s., Staré náměstí 69, 356 01 SOKOLOV, zapsaná do obchodního rejstříku u Krajského soudu v Plzni v oddílu B ve vložce 980, IČO: 26348349, vydává v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v souladu se zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku tyto Obchodní podmínky pro platební karty (dále jen „Podmínky“).

I. Obecná ujednání a všeobecné informace

1. Některé pojmy použité v Podmínkách jsou vysvětleny v části „Vysvětlení některých pojmů“.
2. Podmínky jsou určeny Klientům PS.
3. Klient bere na vědomí, že PS poskytuje svým Klientům debetní platební karty na základě Smlouvy o vydávání platebních karet, kterou uzavřela s Československou obchodní bankou, a.s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO 00001350, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. B: XXXVI, vložka 46 (dále jen „ČSOB“). ČSOB na základě této smlouvy zajišťuje pro PS činnosti a služby související s vydáváním a používáním debetních karet a zpracovává nezbytné osobní údaje Držitelů karet – Klientů PS.
4. Právní vztahy související s poskytnutím a užíváním platební karty se řídí právním řádem České republiky (dále jen „ČR“).
5. Právní vztahy neupravené Podmínkami se řídí příslušnými podmínkami pro účty a platební karty.
6. Klient je povinen se podrobně seznámit s Podmínkami a následně i jejich aktualizovanou verzí, o které byl ze strany Podnikové spořitelny (dále jen „PS“) předem informován. Klient nese vždy plnou odpovědnost za porušení Podmínek.
7. Klient odpovídá PS za dodržování právních předpisů a řádné plnění smluvně převzatých povinností ve vztahu k platební kartě poskytnuté k jeho účtu.
8. PS je povinna při poskytování služeb platební instituce identifikovat Majitele účtu resp. Držitele karty nebo osobu zastupující Majitele účtu resp. Držitele karty. Identifikaci v souladu s právními předpisy a jimi stanoveném rozsahu PS provádí zejména u transakcí (obchodů), jejichž hodnota převyšuje částku stanovenou právními předpisy. V případě, že Majitel účtu resp. Držitel karty odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná platební služba provedena. Poskytnutí platebních služeb při zachování anonymity Majitele účtu resp. Držitele karty je PS, povinna odmítnout. Podle právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu je PS, kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s Majitelem účtu resp. Držitelem karty oprávněna vyžadovat doplnění identifikačních údajů Majitele účtu resp. Držitele karty a předložení jí požadovaných dokladů nebo informací ze strany Majitele účtu resp. Držitele karty. PS je oprávněna pořídit si pro vlastní potřebu fotokopie všech dokladů předložených majitelem účtu resp. Držitelem platební karty a ČSOB má právo si tyto doklady vyžádat. PS resp. ČSOB, je oprávněna neprovést transakci (obchod) Majitele účtu resp. Držitele karty, se kterým je spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování

terorismu či existuje podezření, že obchod Majitele účtu resp. Držitele karty je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, resp. neprovést obchod s Majitelem účtu resp. Držitelem karty, o kterém se odůvodněně domnívá, že není v souladu s právními předpisy.

9. Při uzavírání smluvního vztahu je PS povinna vyžadovat po Majiteli účtu resp. Držiteli karty zpravidla následující doklady:

a) fyzická osoba tuzemec – občanský průkaz,

b) fyzická osoba cizozemec – průkaz totožnosti, popřípadě další doklady dle požadavku PS,

c) fyzická osoba podnikatel – doklad o oprávnění k podnikání a občanský průkaz (popř. průkaz totožnosti v případě cizozemce),

PS je oprávněna vyžadovat další doklady pro vybrané typy operací

PS zpracovává osobní údaje Majitele účtu, resp. Držitele karty v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy a jejím plněním v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění. Informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů.

10. PS ve spolupráci s ČSOB vydává na základě příslušné smlouvy pro Klienty vybrané platební karty z aktuální nabídky karet podporovaných ČSOB. Aktuální nabídku platebních karet a souvisejících doplňkových služeb zveřejňuje ČSOB v informačních materiálech, které jsou k dispozici ve všech pobočkách ČSOB a na internetové stránce www.csob.cz.
11. ČSOB provádí zúčtování příslušných poplatků vyplývajících z plnění smlouvy a všech transakcí provedených platebními kartami vydanými na žádost PS dle smlouvy, na vrub určeného účtu PS a PS následně na účet Klienta, který je veden v českých korunách.
12. ČSOB je oprávněna zpracovávat osobní údaje Klientů PS a dále je oprávněna uzavřít příslušnou smlouvu se zpracovatelem (dále jen „poskytovatel služeb“) dle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění a předávat osobní údaje třetím stranám, které jsou zpracovatelem nebo zabezpečují služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást platební karty, v souladu s ustanovením zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění. Klient a PS souhlasí s tím, aby ČSOB informovala ostatní banky v ČR o zásadním porušení Klientových podmínek, jestliže se ho Držitel platební karty dopustí. O tom, co je zásadním porušením podmínek rozhoduje ČSOB. Klient a PS rovněž souhlasí, aby ČSOB poskytovala karetním asociacím MasterCard a VISA informace týkající se platebních karet vydaných na základě smlouvy mezi PS a ČSOB a PS a Klientem (např. číslo platební karty, její platnost apod.).
13. Klient, uzavřením smlouvy s PS dává souhlas s předáváním osobních údajů ČSOB a třetím stranám, které zabezpečují vydávání platebních karet a 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 a o změně některých zákonů, a nařízení EU General Data Protection Regulation („GDPR“), v platném znění.
14. Platební karty jsou vlastnictvím PS. Po objednávce provedené PS podle smlouvy, odsouhlasením ze strany ČSOB, vyroběním a předáním Držiteli platební karty přechází na Klienta pouze právo jejího používání. Na vydání platební karty není právní nárok. ČSOB je oprávněna vyžádat si další informace o Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů. ČSOB a PS může požadavek Klienta o vydání platební karty zamítnout. V těchto případech vždy ČSOB

písemně nebo telefonicky informuje PS a sdělí mu důvody zamítnutí. Tyto informace či vlastní rozhodnutí předává PS následně Klientovi.

Vydání platební karty

15. Platební karta je platebním prostředkem, kterým lze nakládat s peněžními prostředky na účtu (provádět platební transakce), tj. zejména:
 - bezhotovostně uhradit zboží/služby,
 - vybrat hotovost z účtu.
16. Platební karty jsou poskytovány k účtům vedeným PS, a to na základě Smlouvy uzavřené s Klientem.
17. Klient může mít pouze jednu aktivní platební kartu k jednomu účtu.
18. Klient může požádat o zakázání či povolení (i opakovaně) platby na internetu. Pokud jsou tyto transakce zakázány, nesmí Klient předat třetí osobě (včetně obchodníka) jakékoli údaje uvedené na platební kartě.
19. Na poskytnutí platební karty není právní nárok, o zamítnutí požadavku na její poskytnutí PS Klienta informuje, důvody zamítnutí však nesděluje.
20. Platební karty jsou vydávány zásadně na jméno Držitele platební karty a jsou nepřenosné.
21. ČSOB vydává pro PS a ta Klientovi smlouvou dohodnuté druhy platebních karet včetně doplňkových služeb, a to za poplatky, jejichž výše je stanovena Sazebníkem poplatků. Sazebník poplatků je uveden na www.csob.cz. ČSOB je však oprávněna jednostranně rozhodnout (zejména z bezpečnostních, technických, obchodních a jiných závažných důvodů) o ukončení vydávání určitého druhu platební karty a doplňkové služby, změně funkčnosti platební karty a změně rozsahu poskytované doplňkové služby, přechodu z určitého druhu platební karty a doplňkové služby na jinou a o změně způsobu distribuce platebních karet. O této skutečnosti informuje následně PS Klienta a to minimálně 2 měsíce před nabytím účinnosti plánované změny.

Poplatky za platební karty se účtují měsíčně nebo ročně dle typu platební karty, bez ohledu na to, zda se platební karta právě nachází ve stavu dočasné omezení platnosti nebo zda byla platební karta převzata, aktivována nebo zda již byla použita či nikoliv.
22. Klient nese veškerou zodpovědnost za škody vzniklé PS sdělením nepravdivých, nepřesných, neúplných nebo nepředáním Majitelem účtu potažmo Držitelem platební karty, aktualizovaných údajů, k jejichž neprodlené aktualizaci je Klient povinen a zavázán v rámci dotazníku AML. Z důvodu zajištění bezpečnosti platební karty je v zájmu Klienta předávat prostřednictvím PS do ČSOB i aktuální informaci o telefonním spojení na Držitele platební karty.
23. Platební karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce včetně (tzv. datum expirace platební karty), pokud se ČSOB nerozhodne, např. z bezpečnostních důvodů platnost platební karty předčasně ukončit. ČSOB vydá PS, a ta Klientovi automaticky novou platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud se nerozhodne platnost platební karty neprodloužit a nedojde k automatickému vydání navazující platební karty, zanikají ke dni expirace i doplňkové služby (např. pojištění) sjednané k původní platební kartě. Bude-li chtít PS odmítnout, např. na základě dispozice Držitele platební karty, automatické vydání nové platební karty a souvisejících doplňkových služeb, je povinen Držitel tuto skutečnost oznámit PS nejpozději 7 týdnů před skončením platnosti původní platební karty. Převzetí obnovených karet se děje stejným způsobem, jako převzetí nových platebních karet. K obnoveným platebním kartám se již obvykle nevydává PIN a automaticky dochází k aktualizaci doplňkových služeb, které

jsou nedílnou součástí platební karty. PS v zastoupení Držitele platební karty může rovněž požádat dohodnutým způsobem o předčasnou obnovu platební karty.

24. Pokud požadavek na neobnovení platební karty nebyl PS doručen v předepsané lhůtě z viny Klienta, nese Klient finanční náklady spojené s obnovou platební karty ve výši podle smlouvy i v případě, že obnovenou platební kartu nepřevzme.
25. Standardní délku platnosti jednotlivých typů platebních karet určuje ČSOB. Klient nese veškerá rizika spojená se zneužitím neplatné platební karty např. v případě, že se nepodaří platební kartu po skončení její platnosti od Držitele získat.
Klient prostřednictvím PS může požádat o ukončení platnosti platební karty ještě před vypršením její platnosti. V případě poškození platební karty či její nefunkčnosti je Držitel povinen vrátit platební kartu PS.
26. Ukončením platnosti platební karty nezaniká Klientovi povinnost okamžitě vyrovnat všechny závazky plynoucí z používání platební karty v době její platnosti, ani případná odpovědnost za škodu.

PIN

27. Pod pojmem PIN se rozumí automaticky vygenerovaný personalizovaný bezpečnostní prvek, osobní tajné bezpečnostní číslo zpřístupněné pouze Držiteli platební karty a používané výhradně k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou. Zásilky s PIN se doručují Klientovi dohodnutým způsobem.
28. PS je povinna kontrolovat neporušenost zásilek s platebními kartami a zásilkami s PIN včetně neporušenosti obálek s PIN a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jejich ochranu. V případě jakéhokoli poškození uvedených zásilek je pověřená osoba PS povinna si vyžádat od instituce, která zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené zásilky a bezodkladně informovat o této skutečnosti ČSOB, se kterou dohodne další postup. V případě předložení potvrzení o doručení poškozené zásilky, ČSOB vydá Držiteli platební karty zdarma nový PIN a novou platební kartu. Nepředloží-li PS karty potvrzení o doručení poškozené zásilky, účtuje si ČSOB za vydání nové platební karty a vygenerování nového PIN poplatek podle smlouvy. Obdobný postup je aplikován pro předání platební karty s PIN ze strany PS Klientovi na pracovišti PS. Klient na pracovišti PS provede kontrolu obálky s PIN a v případě jejího poškození provede reklamaci. PS si vyžádá nové vydání platební karty a vygenerování nového PIN.
29. PS **doporučuje** Držiteli platební karty v souvislosti s jeho vlastním úspěšným provedením změny PIN, je-li mu to bankomatem umožněno, aby si pro PIN zvolil číselné údaje, které by **nebylo** možné jednoduše zjistit nebo odvodit, např. část čísla platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození Držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků, příp. jiné snadno odvoditelné číselné údaje.
30. PS nepředá platební kartu nebo PIN jiné osobě než Držiteli platební karty. Klient (Držitel platební karty) je povinen zabránit prozrazení PIN a dále je povinen dodržovat další bezpečnostní opatření: je zakázáno poznamenávat si PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na platební kartu nebo jiný předmět, zejména, který držitel platební karty uchovává nebo nosí společně s platební kartou, včetně mobilního telefonu, počítače nebo obdobného zařízení, nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků, je povinen zamezit prozrazení PIN odpozorováním kupříkladu při jeho zadávání na klávesnici např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Porušení tohoto ustanovení, způsobeného Držitelem platební karty, bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení smlouvy a Klient nese v plném rozsahu veškeré ztráty a škody vzniklé z případných, Držitelem platební karty neautorizovaných platebních transakcí, a to do okamžiku jejich oznámení ČSOB. Dále je Klient povinen

uhradit částky všech transakcí, při kterých byl použit PIN a všechny škody způsobené PS prozrazením PIN.

31. Na základě žádosti Držitele platební karty předané PS lze platný PIN k platební kartě opakovaně vystavit.
32. Je-li při transakci platební kartou ve třech po sobě jdoucích pokusech zadán nesprávně PIN, je platební kartě z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně omezena platnost pro transakce v bankomatech a u obchodníků, u kterých je ověřován PIN. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky následujícím kalendářním dnem. U platebních karet s čipem PIN nelze odblokovat, pokud nedojde k přímému (on-line) spojení čipové platební karty se systémy banky.

Převzetí platební karty

33. Klient je povinen při převzetí podepsat platební kartu lihovým mikrofixem nebo kuličkovou tužkou modré nebo černé barvy v podpisovém proužku, a to v přítomnosti oprávněného pracovníka PS. PS neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout na základě nepodepsání platební karty oprávněným Držitelem.
34. Klient je povinen při předání PIN na pracovišti PS zkontrolovat neporušenost obálky, zejména její bezpečnostní pole, ve kterém je PIN uveden. Je povinen okamžitě přijmout veškerá opatření nezbytná před vyzrazením třetí osobě. V případě porušení obálky je povinen neprodleně informovat pracovníci PS, která zařídí vydání nové platební kartu a PIN.
35. Z bezpečnostních důvodů by Klient – Držitel platební karty neměl volit snadno zjistitelné a odvoditelné číslo, např. část čísla platební karty, čtyři stejné či po sobě jdoucí číslice, datum narození Držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků.

Pokud Klient zapomene PIN, zažádá na pracovišti PS k vystavení nového PIN.

36. Klient je při doručení platební karty informován o vybraných parametrech jejího nastavení.
37. Klient **nesmí** aktivovat platební kartu, kterou nemá fyzicky u sebe.
38. Pro použití v bankomatu a u obchodníka lze platební kartu aktivovat zadáním PIN a provedením transakce (na POS terminálu u obchodníka nebo dotazem na zůstatek prostřednictvím bankomatu v ČR či v zahraničí); v takovém případě dojde k aktivaci automaticky.
39. Klient bere na vědomí, že převzetím platební karty nabývá práva ji používat, a to po celou dobu její platnosti, pokud není platnost platební karty předčasně ukončena.
40. Klient 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 zásahem třetích osob, chránit ji před ztrátou, odcizením, zneužitím neoprávněnými osobami, před přímým působením magnetického pole, mechanickým a tepelným poškozením apod. Klient – Držitel platební karty je povinen pravidelně, po každém použití platební karty, minimálně však 1 x denně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil jejímu zneužití, ztrátě nebo odcizení. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití platební karty, je Držitel platební karty povinen (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit PS.

Klient je taktéž povinen zajistit, že chce-li provádět transakce u internetových obchodníků, ostatní transakce bez přítomnosti platební karty nebo prostřednictvím aplikace, či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o platební kartě, a to zejména

prostřednictvím počítače, mobilního zařízení, jako například chytrý telefon nebo tablet (dále jen "Zařízení"), má Klient povinnost platební kartu používat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou řádně zabezpečena proti zneužití důvěrných údajů. Klient nesmí používat platební kartu zejména prostřednictvím zařízení v internetových kavárnách a jiných veřejně přístupných zařízeních, ani prostřednictvím zařízení, u kterých nemá dostatečnou míru jistoty, že jsou zabezpečeny proti zneužití důvěrných údajů. V případě jakéhokoli podezření na porušení bezpečnosti zařízení je Klient povinen oznámit tuto skutečnost PS. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení, způsobeného Držitelem platební karty, bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení smlouvy a Klient nese v plném rozsahu veškeré ztráty a škody, a to do okamžiku oznámení předmětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití platební karty) PS a ČSOB.

41. Klient nese odpovědnost za všechny transakce provedené platebními kartami vydanými na základě smlouvy a je povinen uhradit případné škody způsobené PS nesprávným použitím platební karty.
42. Za vydané platební karty a PIN nese ČSOB odpovědnost po dobu skladování, personalizace a přepravy až do okamžiku jejich převzetí pověřenou osobou PS. PS nese odpovědnost za vydané platební karty a PIN po dobu skladování personalizace a přepravy až do okamžiku jejich převzetí Klientem. Od okamžiku převzetí Klientem nese Klient odpovědnost, ve smyslu smlouvy a podmínek, za veškeré škody vzniklé PS v souvislosti s platebními kartami, jejichž převzetí potvrdil podpisem.
43. Klient je povinen platit ČSOB za poskytnutí platební karty a související služby dle příslušného sazebníku poplatků účinného v den jejich zúčtování, a to i v případě, že si platební kartu nepřevzme. ČSOB je oprávněna zúčtovat tyto poplatky na vrub účtu, ke kterému byla platební karta poskytnuta. Poplatky jsou v závislosti na druhu platební karty účtovány měsíčně nebo ročně, případně v den provedení transakce a jejich zúčtování provádí PS na vrub účtu Klienta.
44. O případnou změnu v nastavení platební karty a doplňkových služeb může Klient požádat až po její aktivaci a to na pracovišti PS. Pokud PS a ČSOB žádost akceptuje, změnu provede. O nepřijetí žádosti bude Klient informován vhodným způsobem.
45. V případě žádosti o změnu Limitu platební karty (dále též limit) se PS schválená změna limitu provede nejpozději do následujícího pracovního dne.

Používání platební karty

46.

- a) V zájmu zvýšení bezpečnosti jsou platební karty zasílány z ČSOB v neaktivním stavu. Neaktivní platební kartu je Klient povinen aktivovat některým z následujících způsobů:
 - Prostřednictvím transakce s použitím PIN na POS terminálu (dále jen „POS“)*
 - Prostřednictvím transakce s použitím PIN v bankomatu (dále jen „ATM“).

*Elektronický platební terminál umožňující akceptaci karet elektronickou formou, tj. načtením dat z magnetického proužku, čipu karty nebo bezkontaktní karty.

O případné změny v nastavení platební karty a sjednání dalších služeb k platební kartě žádá Klient prostřednictvím PS po aktivaci platební karty.

Klient bere na vědomí, že aktivací karty zároveň potvrzuje i její fyzické převzetí, přičemž v žádném případě není dovoleno aktivovat kartu, kterou nemá její oprávněný Držitel u sebe. PS neodpovídá ze případné škody, které mohou vzniknout Klientovi aktivací karty, kterou nemá fyzicky v držení.

- b) Platební kartu lze dle jejího druhu použít k bezhotovostnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „obchodník“ nebo „obchodní zařízení“) realizovanému prostřednictvím elektronických pokladních terminálů, včetně terminálů podporující bezkontaktní technologii (dále jen „POS“), mechanických snímačů (dále jen „Imprinter“) nebo dohodnutých postupů pro platby u internetových obchodníků, k hotovostnímu výběru v síti bankomatů, včetně ATM podporujících bezkontaktní technologii, případně k dalším transakcím realizovaným v síti bankomatů ČSOB, k identifikaci z pohledu akceptace transakce typu MasterCard MoneySend resp. VISA Direct a dále k výplatě hotovosti na přepážkách směnáren jiných bank, k výplatě hotovosti přímo na pokladnách vybraných obchodníků tzv. CashBack, pokud využití této služby umožňuje smlouva. Pokud ano, službu CashBack (výběr hotovosti na pokladně obchodníka) poskytují pouze obchodní zařízení, která nesou označení služby „CashBack“. Podmínkou pro uskutečnění služby CashBack je její souběžné provedení s nákupem zboží nebo služeb u daného obchodníka v minimální stanovené výši ČSOB. Součet nákupu a služby CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit platební karty. Výše vybrané hotovosti je stanovena rozmezím daným ČSOB. Obchodník je oprávněn službu typu CashBack odmítnout, a to i bez udání důvodu. ČSOB negarantuje použití služby CashBack mimo území České republiky.
- c) Vybrané typy platebních karet, v případě, že jejich vydávání umožňuje smlouva, lze využít k bezhotovostním platebním transakcím v obchodních zařízeních bez zadání PIN přiložením platební karty k platebnímu terminálu podporujícímu bezkontaktní platby specifikací MasterCard PayPass, případně VISA PayWave. Stanovený limit pro bezkontaktní platbu bez ověření Držitele platební karty (např. zadáním PIN kódu) je v současné době v České republice stanoven na 500 Kč a může být kdykoliv změněn. Bezkontaktní platba může být kdykoliv platebním terminálem odmítnuta a místo ní vyžádána běžná platba platební kartou se zadáním PIN.
47. Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem příslušné karetní asociace (MasterCard, VISA) nebo platebního systému (Maestro, Electron), pokud dohoda mezi ČSOB a PS vydávání těchto typů platebních karet umožňuje. ČSOB si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů transakcí (především platební transakce bez fyzické přítomnosti karty - např. písemné poštovní, telefonické a platby na internetu), a to i v závislosti na typu platební karty. ČSOB je oprávněna povolit pouze zabezpečené internetové transakce pomocí služby 3D Secure.
48. Klient – Držitel platební karty je povinen zabránit prozrazení údajů o platební kartě, ke kterému může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejména internetové transakce (tj. transakce bez fyzické přítomnosti platební karty). Tuto svoji povinnost Držitel karty, v případě plateb bez fyzické přítomnosti karty, splní pouze za předpokladu použití platební karty u zabezpečeného obchodníka pomocí protokolu 3D Secure, který je prezentovaný pod obchodní značkou „Verified by VISA“ nebo „MasterCard Secure Code“. Nesplnění této povinnosti, způsobeného Klientem, bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, je považováno za

- hrubé porušení smlouvy a Klient nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody způsobené tímto nesplněním, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (zneužití nebo neautorizovaného použití platební karty) do PS a následně do ČSOB.
49. Klient je povinen zajistit, aby platební karta poskytnutá k jeho účtu nebyla použita k transakci, která je v rozporu s právními předpisy platnými v místě jejího provedení.
 50. PS nezkoumá oprávněnost platebních příkazů zadaných prostřednictvím platební karty.
 51. PS neodpovídá za nepřijetí platební karty obchodníkem nebo jinou bankou.
 52. Klient je povinen průběžně sledovat a kontrolovat čerpání jednotlivých limitů platební karty a zajistit, že nedojde k jejich překročení zůstatku účtu, ke kterému byla poskytnuta. Pokud se tak stane, odpovídá Klient PS za vzniklý nepovolený debet (bez ohledu na sjednané limity a jejich případné překročení).
 53. Klient má možnost zobrazit si v bankomatu prostřednictvím platební karty zůstatek účtu.
 54. Klient je povinen v případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití platební karty nebo platebního terminálu či bankomatu (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržávání peněz, nainstalování skimovacího - skenovacího zařízení na bankomatu, apod.) nebo zaznamenání pohybu podezřelých osob v blízkosti bankomatu a jejich snahy o zasahování do prováděné platební transakce a jiné, informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně PS, ČSOB a zároveň Policii ČR.
 55. Mezi PS a Klientem jsou dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele platební karty (plátce) s provedením platební transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby, a to při:
 - platebních transakcích na bankomatu zadání PIN
 - bezhotovostních a hotovostních (CashBack) platebních transakcích v obchodních zařízeních zadání PIN, vlastnoruční podpis Držitele karty, případně kombinace obou metod dle typu platební karty
 - bezkontaktních platebních transakcích přiložením platební karty k platebnímu terminálu (pokud je vydávání těchto karet umožněno smlouvou) bez zadání PIN nebo se zadáním PIN
 - zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla, platnosti a ochranného trojčíslí platební karty Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC)
 - ostatních platbách bez přítomnosti karty zadání čísla, platnosti a ochranného trojčíslí platební karty - Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC)
 - transakci prováděné prostřednictvím aplikace či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o platební kartě zadáním potvrzovacího kódu dle podmínek dané aplikace.
 56. Platební kartu lze použít u obchodníka, který daný druh platební karty přijímá.
 57. Platební kartu lze použít k:
 - hotovostním transakcím v síti bankomatů označených příslušným logem, včetně všech těch podporujících bezkontaktních technologií,
 - zadávání platebních příkazů k odchozím úhradám prostřednictvím vybraných bankomatů,
 - bezhotovostní úhradě v zařízení obchodníků,
 - platbám na internetu u obchodníků označených logem příslušné karetní asociace a vybavených potřebnou technologií,
 - výběru hotovosti přímo na pokladnách obchodníka, který nabízí službu CashBack,

58. Podmínkou použití služby CashBack je bezhotovostní úhrada zboží/služby platební kartou v minimální výši stanovené ČSOB. Banka může stanovit maximální výši výběru hotovosti. Banka negarantuje funkčnost služby mimo ČR.
59. Klient – Držitel karty bere na vědomí, že transakci, která byla autorizovaná (např. zadáním PIN aj.), nelze odvolat. Odvolat nelze ani již zaúčtovanou transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může Držitel karty na příslušném pracovišti PS podat reklamaci.
60. Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení transakce. Za porušení této povinnosti nese plnou odpovědnost Klient – Držitel karty a to včetně odpovědnosti za případné škody a sankce.
61. Je-li při použití platební karty zadán ve třech po sobě následujících pokusech nesprávný PIN, je z bezpečnostních důvodů automaticky zrušena platnost transakce, u kterých je PIN vyžadován. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky následující kalendářní den.
62. Při použití platební karty v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby jsou tato zařízení oprávněna ověřit (autorizovat) platební transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas ČSOB nebo jí pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn požadovat v zájmu ochrany Držitele platební karty prokázání jeho totožnosti a na základě výsledku autorizace případně platební kartu zadržet. V takovém případě je povinen platební kartu před zraky Držitele platební karty znehodnotit a vydat Držiteli potvrzení o zadržení platební karty.
63. PS neodpovídá za odmítnutí platebních transakcí, stanovení minimálního limitu pro platební transakce platební kartou či neposkytnutí služeb ze strany obchodního zařízení a za případné škody způsobené držitelům platebních karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu PS nebo jejich partnerů (jedná se o zásahy vyšší moci a dále např. o přerušení dodávky energie, poruchu strojů a zařízení systémů zpracování dat, přenosových linek, stávku apod.). PS rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiné banky nepřijmou platební kartu k provedení platební transakce.
64. Klient je zodpovědný za všechny provedené transakce platebními kartami, a to bez ohledu na výši limitu platebních karet. Klient je povinen uhradit škody, způsobené PS nesprávným použitím platební karty. PS nese v žádném případě odpovědnost za případné přečerpání disponibilního zůstatku, a to včetně případů autorizací pouze na limit platební karty (systém je v tzv. „stand-in“ režimu). Klient – Držitel platební karty je povinen a oprávněn provádět platební kartou transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně do výše disponibilního zůstatku svého účtu a, že je povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky transakcí provedené prostřednictvím platební karty a zabránit přečerpání disponibilního zůstatku svého účtu. Výši limitu jednotlivých platebních karet stanovuje PS po projednání s Klientem.
65. PS je oprávněna zatížit účet Klienta částkami všech hotovostních výběrů, plateb a závazků, vyplývajících z použití pro něho vydaných platebních karet a za všechny náklady a ztráty PS, vzniklé v důsledku nedodržení podmínek pro účty a platební karty.
66. Bezhotovostní úhrady zboží a služeb, jakožto i hotovostní výběry jsou zpoplatněny poplatky dle Sazebníku poplatků ČSOB.
67. 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 nebo např. z důvodu bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované transakce nebo podvodné použití platebního prostředku apod.). V rámci bezpečnosti a ochrany Klienta při podezření na zneužití platební karty je ČSOB rovněž oprávněna platební kartě dočasně nebo trvale omezit platnost. Současně s trvalým omezením platnosti platební karty může dojít k jejímu zadržení. O takových opatřeních

- ČSOB PS vhodným způsobem bez zbytečného odkladu dodatečně informuje. PS dále neprodleně o tomto informuje Klienta. PS a ČSOB nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou majiteli účtu nebo Držiteli platební karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti platební karty nebo v důsledku zrušení práva používat platební kartu.
68. Klient je povinen platební kartu chránit před mechanickým poškozením a před působením jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu na magnetickém proužku nebo čipu platební karty.
 69. Klient je povinen zamezit odpozorování PIN při jeho zadávání.
 70. Klient, v případě zadržení platební karty bankomatem jiné tuzemské banky, je povinen bezprostředně kontaktovat banku nebo poštu, která bankomat obsluhuje, se žádostí o vrácení zadržené platební karty nebo prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na některých bankomatech informovat obsluhující banku o zadržení platební karty. Jde-li o bankomat ČSOB, který je umístěn mimo prostory ČSOB, Držitel karty může požádat o přeposlání zadržené platební karty na zvolenou pobočku ČSOB prostřednictvím telefonického čísla uvedeného na bankomatu. V případě zadržení platební karty na bankomatu ČSOB umístěného v prostorách pobočky ČSOB, požádá Držitel karty o její vrácení přímo pobočku ČSOB. Po uplynutí 3 pracovních dnů od zadržení nebude platební karta v žádném případě Držiteli vrácena. PS ukládá Držiteli platební karty povinnost požádat ihned o omezení platnosti platební karty zadržené bankomatem.
 71. Na základě žádosti Klienta u PS a žádosti PS u ČSOB je ČSOB oprávněna omezit platnost nevrácené platební karty za poplatek podle Sazebníku poplatků ČSOB. Klient není povinen vracet do PS a PS následně do ČSOB, kromě případů karet s podezřením na jejich zneužití, vydané platební karty, je však povinen nevrácenou vrácenou platební kartu znehodnotit přestřížením přes magnetický proužek a čip a zabránit tak jejímu případnému zneužití. Klient nese odpovědnost za všechny platební karty jemu vydané na základě smlouvy.

Změny údajů o Držiteli platební karty

72. Klient je povinen hlásit PS a ta následně ČSOB veškeré změny údajů, které poskytl v souvislosti s vydáním platební karty (zejména změny adresy a telefonického spojení). V případě změny jména nebo rodného čísla je Klient povinen prostřednictvím PS požádat o výměnu platební karty. Klient je zodpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením těchto povinností.
73. PS je oprávněna požádat o změny k již vydané platební kartě na základě dispozice Klienta - majitele účtu, ke kterému byla platební karta vydána a za poplatky podle Sazebníku poplatků ČSOB a k tíži účtu Klienta.

Výpisy a reklamace

74. PS písemně informuje Držitele platební karty resp. majitele účtu o zúčtovaných transakcích. Tento přehled vytvoří na základě obdržených souborů z ČSOB. Klient bere na vědomí, že k zúčtování transakcí provedených platební kartou dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou od datumu provedení transakce. Veškeré platební transakce zúčtuje ČSOB resp. PS (tj. odepíše z účtu Klienta) nejpozději do konce následujícího pracovního dne po obdržení platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jejich provedení od zpracovatele platebních transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou ČSOB a PS, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby ČSOB a PS. ČSOB uschovává, ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a chyb. Klient je povinen kontrolovat správnost účtování transakcí

- platební kartou bez zbytečného prodlení, případně s využitím elektronických kanálů, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
75. Zúčtování platebních transakcí probíhá v pracovních dnech, na základě dat obdržených od příslušné karetní asociace nebo dat obdržených z obchodních zařízení ČSOB. Při zúčtování platební transakce platební kartou 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 zúčtování na účet Klienta. Pokud měna platební transakce není uvedena v kurzovním lístku ČSOB, pak ČSOB použije výše uvedený přepočet na částku, kterou obdrží z karetní asociace. Klient – Držitel platební karty získá historii kurzovního lístku ČSOB na internetové stránce www.csob.cz.
 76. Klient bere na vědomí způsob zúčtování transakcí provedených platebními kartami včetně transakcí provedených v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených platebními kartami v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení transakce a dnem zúčtování transakce. Kurzový rozdíl může v případě platby platební kartou v zahraničí vzniknout také na základě přepočtu platby do zúčtovací měny asociace a následně do měny, ve které se provádí vzájemné zúčtování ČSOB -> PS -> Klient. Částka, která je Držiteli karty blokována na účtu v okamžiku provedení autorizace transakce, je pro něho pouze informativní a nemusí být ve stejné výši, jako následně skutečně zúčtovaná částka, a to z důvodů uvedených v tomto bodě výše. V případě, že je k již provedené debetní transakci uskutečněna transakce kreditní a je toto prováděno obchodním místem, které zpracovává jiná banka než ČSOB, ČSOB nenes odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupe mezi prezentováním debetní a kreditní transakce. Pokud při provedení platební transakce v zahraničí zvolí Držitel karty možnost zúčtování v CZK, pak je přepočet proveden přímo obchodním místem za použití jeho kurzu (kurz a přepočtená částka do CZK jsou uvedeny na stvrzence). Případný kurzový rozdíl oproti kurzu ČSOB nelze reklamovat. V některých případech může Klient zvolit možnosti zúčtování v další měně odlišné od měny transakce, pak přepočet do další měny provádí Obchodník svým kurzem.
 77. Klient – Držitel platební karty má právo, v případě zjištění nesrovnalostí v zúčtování platební transakce platební kartou, pouze prostřednictvím PS žádat prošetření zúčtovaných transakcí provedených platební kartou ve smyslu Reklamačního řádu PS a návazně Reklamačního řádu ČSOB, a to písemně na příslušném formuláři, s kopiemi výpisu z účtu, kopiemi účtenek, případným dokladem o stornu platební transakce, originálem, či pracovníkem Obchodníka ověřenou kopii potvrzení o provedené transakci, které obdržel Držitel karty na obchodním místě po ukončení operace, vyjádřením Držitele platební karty atd. Při vyřizování reklamace platební transakce bude ČSOB posuzovat, zda PS resp. Klient – Držitel platební karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda byly dodrženy termíny pro hlášení reklamace, povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Klientských podmínek (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty). ČSOB do 30 dnů po obdržení reklamace, ve zvlášť složitých případech nejdéle do 180 dnů, informuje PS a ta následně Klienta o vyřízení reklamace. ČSOB je oprávněna vyzvat PS a ta následně Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. V případě, že dokumentace nebude řádně v dohodnutém termínu doručena nebo ČSOB zjistí, že reklamace je neoprávněná, má, ČSOB právo reklamační řízení zastavit a celý případ zamítnout. PS a Klient jsou dále povinni poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení.
 78. Veškeré nesrovnalosti v zúčtování musí Klient platební karty uplatnit písemně na pracovišti PS bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí.
 79. K reklamaci je nutné přiložit všechny dostupné doklady o předmětné transakci, zejména účtenky vydané technickým zařízením, jehož prostřednictvím byla transakce provedena (např. bankomat, POS).

80. Reklamacie musí být uplatněna:
- v případě autorizované transakce, u které v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka a částka transakce převyšuje částku, kterou Klient mohl rozumně očekávat (týká se transakcí např. v autopůjčovně, hotelu) nejpozději do 8 týdnů od jejího zúčtování,
 - v případě neautorizované nebo nesprávně provedené transakce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 13 měsíců od jejího zúčtování,
 - v ostatních případech bez zbytečného odkladu.
81. Jestliže banka po posouzení údajně neautorizované transakce zjistí, že byla autorizována, reklamaci zamítne.
82. Pokud v souvislosti reklamovanou platební transakcí existuje podezření na zneužití platební karty a je-li to s ohledem na okolnosti případu možné, je Klient povinen zajistit odevzdání platební karty, jejímž prostřednictvím měla být transakce provedena, PS.
83. Za nedůvodnou reklamaci je PS oprávněna účtovat Klientovi poplatek ve výši skutečně vynaložených nákladů.
84. Pravidla reklamačního řízení upravuje reklamační řád PS.
85. V případě neúspěšné reklamacie se Klient, který reklamaci podal, může obrátit na Ombudsmana ČSOB, a to:
- písemně na adresu ČSOB, a.s, Ombudsman ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5,
 - emailem na adresu ombudsman@csob.cz
 - prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.csob.cz
86. PS vrátí Klientovi částku neautorizované platební transakce v rozsahu, v jakém nese odpovědnost za ztrátu vzniklou v jejím důsledku, neprodleně poté, co se o ní dozví, nejpozději však do konce pracovního dne následujícího po dni, kdy Klient neautorizovanou platební transakci oznámí. Výše uvedená lhůta nezačne běžet, pokud má PS důvod se domnívat, že Klient jednal podvodně a tuto skutečnost oznámí ČSOB a ta následně ČNB.
87. Klient nese ztrátu z neautorizované platební transakce:
- do výše 50 EUR, pokud byla způsobena použitím ztracené/odcizené platební karty nebo jejím zneužitím, vyjma případů, kdy Klient nejednal podvodně a ztrátu nemohl zjistit před provedením neautorizované platební transakce nebo ke ztrátě/odcizení došlo v důsledku jednání PS.
 - v plné výši, pokud k ní došlo v důsledku podvodného jednání Klienta, nebo tím, že Klient úmyslně či z hrubé nedbalosti porušil povinnost používat platební kartu v souladu s podmínkami pro účty a platební karty, chránit ji a PIN před ztrátou/odcizením/zneužitím a případnou ztrátu/odcizení/zneužití platební karty bez zbytečného odkladu oznámit PS a ČSOB, vyjma případů, kdy Klient nejednal podvodně a:
 - ztráta vznikla poté, co Klient ztrátu/odcizení/zneužití oznámil,
 - PS nezajistila vhodné prostředky pro toto oznámení
 - ČSOB nepožadovala silné ověření Držitele karty v případech, kdy to vyžadují právní předpisy
88. Klient je povinen informovat PS a ta je povinna informovat ČSOB o skutečnosti, pokud majitel účtu nebo Držitel platební karty obdrží předmětnou reklamovanou částku již od příslušného obchodníka zpět. Vypořádání reklamovaných transakcí platebních karet s držitelem platební karty řeší v souladu se ZOPS (spoluúčast, termíny vypořádání) po své linii PS.
89. Pro přepočítání ztráty z neautorizované platební transakce, kterou nese Klient, použije ČSOB kurz ČNB platný k příslušnému dni.

90. V případě, že PS vrátí částku údajně neautorizované transakce Klientovi a následně zjistí, že Klient na její vrácení neměl právo, protože:
- nešlo o neautorizovanou platební transakci,
 - ztrátu z neautorizované platební transakce nese zcela či částečně Klient,
- může PS částku v rozsahu, v jakém na její vrácení Klient neměl právo, bez jeho souhlasu odepsat z jeho účtu vedeného PS.
91. Klient – Držitel platební karty, v případě reklamace sporné platební transakce s podezřením na zneužití platební karty (např. padělek, Internet, bankomat), vždy odevzdá PS a ta následně ČSOB předmětnou platební kartu, ke které se sporná platební transakce vztahuje, přičemž v případě jejího neodevzdání bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo. To neplatí v případě ČSOB řádně ohlášené ztráty nebo odcizení příslušné platební karty.
92. PS a ČSOB neodpovídají za vady zboží nebo služeb zaplacených Držitelem karty prostřednictvím platební karty. Klient – Držitel karty tyto reklamace a stížnosti uplatňuje na příslušném prodejním místě, kde nákupy uskutečnil. Za neodůvodněnou reklamaci transakce provedenou platební kartou účtuje PS Klientovi poplatek ve výši vyúčtovaný ČSOB dle Sazebníku poplatků ČSOB.
93. Jestliže Klient – Držitel platební karty v souladu s Podmínkami resp. Reklamačním řádem PS reklamoval z jeho pohledu chybnou platební transakci, nebo se u PS domáhal jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na místně a věcně příslušný soud, případně na Finančního arbitra ČR, který rozhoduje spory mezi vydavateli platebních karet a Držiteli platebních karet při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění.

Ztráta/ odcizení/ zneužití platební karty

94. Ztrátu, krádež karty, prozrazení PIN nebo zneužití platební karty oznámí ihned poté, co uvedenou skutečnost zjistil nebo mohl zjistit, a to telefonicky buď PS na základě informace Klienta nebo přímo Klient – Držitel platební karty či třetí osoba (dále jen „hlásící osoba“) výhradně na telefonní číslo Call Centra ČSOB +420 495 800 111 s tím, že jedná-li se o podezření na zneužití platební karty, je povinen uvedené skutečnosti hlásit i policii ČR. Pokud bylo hlášeno zneužití čísla platební karty, zajistí Klient neprodleně odevzdání platební karty na pracovišti PS a PS ji následně předá ČSOB. Hlásící osoba poskytne ČSOB všechny dostupné informace o okolnostech ztráty, krádeže, zneužití platební karty nebo prozrazení PIN a nezná-li číslo platební karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné Držitele platební karty a platební kartu samotnou identifikovat (např. číslo účtu, rodné číslo aj.). ČSOB může v souladu s platným zněním zákona o bankách tyto informace sdělit státnímu zástupci a policejním nebo jiným příslušným orgánům. Neprodleně po oznámení některé z výše uvedených skutečností, provede ČSOB z bezpečnostních důvodů vždy trvalé a neodvolatelné omezení platnosti platební karty. ČSOB a PS nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou majiteli účtu nebo Držiteli platební karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
95. Trvalé omezení doby platnosti platební karty nelze zrušit. Pokud PS nebo Klient získá platební kartu zpět poté, co byla nahlášena ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo zneužití platební karty, musí být platební karta znehodnocena a bez dalšího použita zlikvidována u PS. Za opatření spojená se žádostí o trvalé omezení platnosti platební karty účtuje Klientovi PS a ČSOB účtuje PS poplatek dle Sazebníku poplatků ČSOB.
96. PS na základě oznámení Klienta zablokuje platební kartu a tuto informaci předá do ČSOB.
97. ČSOB zablokuje platební kartu na základě telefonického oznámení funkci pro bankomaty a obchodníky bezodkladně.

98. Porušení všech výše uvedených povinností se považuje za hrubé porušení podmínek pro účty a platební karty.
99. ČSOB je oprávněna telefonická hlášení nahrávat.
100. Odpovědnost Klienta a PS za transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí ihned po telefonickém oznámení (prostřednictvím telefonního čísla na Call Centrum ČSOB). ČSOB a PS však v žádném případě nepřijímá odpovědnost za transakce, při kterých byl použit PIN, nebo při kterých Držitel karty jednal podvodně. Pokud bylo při transakcích se ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou použit PIN, nebo se zjistí, že Klient – Držitel platební karty jednal podvodně, odpovídá za všechny takto provedené transakce Klient, a to i v případě, že tato platební karta byla pojištěna proti ztrátě a krádeži. Dále Klient odpovídá, až do konce platnosti ztracené, odcizené nebo zneužité platební karty, za všechny transakce, jejichž autorizace neproběhla bez zavinění na straně PS a ČSOB (podlimitní transakce, off-line transakce apod.). Rozhodující pro identifikaci těchto parametrů transakcí jsou záznamy v systémech ČSOB. V případě požadavku Klienta na uvedení ztracené, odcizené nebo zneužité platební karty na stoplist, zavazuje se Klient uhradit ČSOB veškeré náklady s tím spojené. V případě reklamace je za rozhodující okamžik pro převzetí odpovědnosti ČSOB, kromě výše vyjmenovaných případů, bráno datum a čas hlášení ztráty/krádeže platební karty.
101. Klient může požádat prostřednictvím PS o vydání náhradní platební karty za kartu s trvale omezenou dobou platnosti. Tato náhradní platební karta má stejnou časovou platnost jako platební karta s trvale omezenou platností. Za vydání náhradní platební karty s původní platností za platební kartu s trvale omezenou platností účtuje ČSOB prostřednictvím PS poplatek podle Sazebníku poplatků ČSOB. Dále Klient může požádat ČSOB prostřednictvím PS příslušným formulářem o písemné potvrzení, že ztráta/krádež/zneužití platební karty byly nahlášeny a může tak učinit do 18 měsíců od data nahlášení.

Omezení platnosti platební karty na základě písemné žádosti Klienta – Držitele platební karty nebo PS z důvodů jiných než je ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo podezření ze zneužití platební karty

102. Klient – Držitel platební karty prostřednictvím PS nebo i PS sama (např. z důvodu bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované transakce nebo podvodné použití, nebo významného zvýšení úvěrového rizika) může požádat ČSOB o dočasné nebo trvalé omezení platnosti platební karty, popřípadě zrušit dočasné omezení platnosti platební karty. Tímto způsobem lze žádat o výše uvedené změny ve statusu platebních karet pouze z jiných důvodů než je ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo podezření ze zneužití platební karty. PS nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Klientovi – Držiteli platební karty v důsledku dočasného nebo trvalého omezení platnosti platební karty.
103. Klient – Držitel platební karty prostřednictvím PS může požádat o dočasné omezení platnosti platební karty, které znemožní provádění transakcí ověřovaných (autorizovaných) ČSOB. Pominou-li důvody dočasného omezení platnosti platební karty, může Klient – Držitel platební karty prostřednictvím PS souborem požádat o zrušení dočasného omezení platnosti platební karty. Platební kartu je možno znovu použít okamžikem korektního zpracování příslušného záznamu z daného souboru v systému ČSOB, čehož důkazem je neuvedení příslušného záznamu v chybovém souboru. Za dočasné omezení platnosti platební karty účtuje ČSOB prostřednictvím PS poplatek dle Sazebníku poplatků ČSOB.
104. Klient – Držitel platební karty prostřednictvím PS může požádat ČSOB o trvalé omezení platnosti platební karty (včetně čipové), které však již nelze následně odvolat.
105. Za škody způsobené případným zneužitím platební karty, pro kterou bylo požadováno dočasné nebo trvalé omezení platnosti na základě zaslání souboru podle příslušného

ustanovení smlouvy, přejímá ČSOB odpovědnost okamžikem korektního zpracování příslušného záznamu z daného souboru v systému ČSOB, čehož důkazem je neuvedení příslušného záznamu v chybovém souboru. Klient však odpovídá, až do konce platnosti platební karty, za všechny transakce, jejichž autorizace neproběhla bez zavinění na straně ČSOB (podlimitní transakce, off-line transakce apod.). Rozhodující pro identifikaci těchto parametrů transakcí jsou záznamy v systémech ČSOB. Dále Klient bere na vědomí, že účinnost dočasného omezení platnosti platební karty se vztahuje pouze na autorizované transakce a pouze za tyto transakce ČSOB přebírá odpovědnost ve smyslu výše uvedeného. V případě požadavku Klienta na uvedení platební karty na stoplist, zavazuje se Klient uhradit ČSOB prostřednictvím PS veškeré náklady s tím spojené.

106. Dočasné omezení platnosti platební karty může zrušit pouze osoba, která o dočasné omezení platnosti požádala, a to prostřednictvím PS, která tuto žádost zpracuje a zašle dohodnutou cestou do ČSOB.

Oprávnění ČSOB omezit platnost platební karty z vlastního podnětu

107. ČSOB je oprávněna omezit platnost platební karty nebo možnost provádění transakcí bez přítomnosti karty, dočasně či trvale, z následujících důvodů:

- bezpečnosti platební karty, zejména při podezření na její neautorizované či podvodné použití (získá-li ČSOB od karetní asociace, resp. z jiné banky nebo z jiného důvěryhodného zdroje informaci o možném ohrožení platební karty).

V tomto případě ČSOB omezí platnost platební karty dočasně, písemně tuto skutečnost ohlásí PS, který neprodleně kontaktuje Klienta – Držitele platební karty, oznámí mu obecné důvody dočasné blokace jeho platební karty a dohodne s ním další postup, např. změnu na trvalou blokaci. Výsledek dohody sdělí PS neprodleně ČSOB, která podnikne příslušné kroky dle situace. Oznamovací povinnost ČSOB neplatí v případě, že by poskytnutí této informace mohlo zmařit účel omezení platební karty nebo to bylo v rozporu s jinými právními předpisy. Bližší detaily o důvodu blokace ČSOB PS z bezpečnostních důvodů nesdělují. Jakmile pominou důvody tohoto omezení platnosti platební karty, zavazuje se ČSOB bezodkladně toto omezení platební karty zrušit nebo jako náhradu za tuto platební kartu vydat po dohodě s PS Klientovi – Držiteli karty „novou“ platební kartu stejného typu, s odlišným číslem a novým PIN, a to za poplatek dle Sazebníku poplatků ČSOB.

108. Klient bere na vědomí, že v souvislosti s případným trvalým omezením platnosti platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení a v tomto smyslu informuje Klienta – Držitele karty, a to vhodným způsobem bez zbytečného odkladu. ČSOB a PS nenesou odpovědnost za případné škody, které vzniknou Klientovi – Držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti platební karty nebo v důsledku zrušení práva používat platební kartu.

Transakce kartou

109. Transakci platební kartou ČSOB zúčtuje nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jeho zadání od příslušného zpracovatele. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby.

110. Klient je povinen bezodkladně a průběžně kontrolovat správnost zúčtování.

111. Zúčtování probíhá na základě dat, které ČSOB obdrží od příslušné karetní asociace a zpracovatele transakce. Platební transakce jsou účtovány jednotlivě s identifikací platební karty, částky, měny, data a místa platební transakce.

112. Při zúčtování platební transakce v cizí měně na účet vedený v Kč provede ČSOB přepočtení kurzem ČSOB deviza – prodej. Pokud měna transakce není uvedena v kurzovním lístku ČSOB, provede přepočtení na Kč z částky, kterou obdrží od karetní asociace v USD.
113. Při zúčtování platební transakce provedené platební kartou v cizí měně nelze reklamovat nesrovnalosti vzniklé v důsledku kurzového rozdílu, který může vzniknout mezi dnem provedení transakce a dnem jejího zúčtování.
114. Částka blokována na účtu v okamžiku autorizace je pouze informativní. Zúčtovaná částka se liší z důvodu uvedeného v předchozím bodě.
115. Pokud při provedení platební transakce v cizí měně zvolí Klient změnu měny transakce na Kč (případně na jinou měnu odlišnou od původní měny transakce), je přepočtení provedeno přímo obchodníkem za použití jeho kurzu. Kurzový rozdíl oproti kurzu ČSOB nelze reklamovat.

Závěrečná ustanovení

116. Není-li sjednáno jinak, řídí se pravidla komunikace mezi PS a Klientem příslušnými podmínkami pro účty a platební karty.
117. Klient je povinen oznámit PS bez zbytečného odkladu každou změnu údajů týkajících se jeho. V případě změny jména nebo rodného čísla je Klient povinen požádat o její výměnu.
118. PS neodpovídá Klientovi za:
- nepřijetí platební karty ze strany obchodníka/jiné banky,
 - vady zboží/služeb zaplacených prostřednictvím platební karty (tyto je třeba uplatnit u příslušného obchodníka)
 - škodu způsobenou:
 - okolnostmi stojícími mimo kontrolu PS či ČSOB,
 - v důsledku nesplnění některé z povinností Klienta uvedené v těchto podmínkách
 - dočasnou/trvalou blokadou platební karty na základě žádosti Klienta
 - použitím platební karty v rozporu s právními předpisy platnými v místě provedení transakce.
119. PS je oprávněna vypovědět Smlouvu o zřízení a vedení účtu s okamžitou platností, nedodrží-li Klient její podmínky nebo porušením obecně závazných právních předpisů.
120. PS může kdykoli požádat ČSOB dohodnutým způsobem o zrušení práva používat platební kartu jejím Klientem – Držitelem. Podání žádosti o zrušení práva Klienta – Držitele platební karty disponovat s platební kartou nezbavuje Klienta odpovědnosti za transakce provedené touto platební kartou do doby zrušení práva používat platební kartu. V případě, že PS nemůže ze závažných důvodů tuto platební kartu od jejího Držitele získat, je povinna požádat ČSOB o trvalé omezení platnosti platební karty, za které se naúčtuje Klientovi poplatek dle Sazebníku poplatků ČSOB.
121. V případě úmrtí Klienta může dojít k trvalému omezení platebních karet, a to v souladu s tím, jak Klient za svého života stanovil a sdělil PS případně, jak stanovil správce dědického řízení. PS nenesou odpovědnost za případné škody, které vzniknou Klientovi resp. pozůstalým v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
122. PS neodpovídá ve smyslu právních předpisů za škody způsobené okolnostmi, které nastaly nezávisle vůči PS, které nemůže odvrátit nebo překonat, a které jí brání ve splnění její povinnosti. Nastane-li některá z okolností vylučující odpovědnost, učiní PS opatření za účelem zmírnění nepříznivých dopadů na Klienta, jež lze od ní v přiměřeném rozsahu očekávat.
123. PS si vyhrazuje právo tyto Podmínky jednostranně měnit.

124. Klient nese vždy plnou odpovědnost za porušení těchto podmínek oprávněnými Držiteli platebních karet, kterým na základě žádosti Klienta u PS a žádosti PS u ČSOB byly platební karty vydány.
125. Sokolovská uhelná, právní nástupce, a.s. je oprávněna od Smlouvy odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení ze strany Majitele účtu/Držitele karty a dále, pokud se její trvání a plnění závazků vzniklých na jejím základě dostane do rozporu s právními předpisy nebo interní politikou Sokolovské uhelné, právní nástupce, a.s.
126. Smluvní vztahy, jejichž součástí jsou tyto Podmínky, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, včetně jejich vzniku a práv a povinností vzniklých přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona.
127. Orgán dohledu vykonává Česká národní banka, Na Příkopě 28, 1145 03 Praha 1; www.cnb.cz
128. V případě sporu se Klient může obrátit na finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1; www.finarbitr.cz
129. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 15.7.2019. Tímto dnem pozbývají platnosti „Podmínky pro vydávání a používání platebních karet“ ze dne 13.1.2018. PS je oprávněna tyto Podmínky, zejm. v závislosti na změnách požadovaných ČSOB (na změně příslušných právních norem, své obchodní politiky či v zájmu neustálého zvyšování požadavků na modernizaci a bezpečnost poskytovaných služeb a dále i v souvislosti s požadavky karetních asociací), měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním nových podmínek.

Vysvětlení některých pojmů:

Bezkontaktní platba

Platba u obchodníka na terminálu POS podporujícím bezkontaktní technologii Visa^R payWave nebo Mastercard^R PayPass uskutečněná platební kartou umožňující bezkontaktní platby. Provádí se přiložením platební karty k POS. Stanovený limit pro bezkontaktní platbu bez ověření Klienta je v současné době v ČR 500 Kč a může být kdykoliv změněn. Bezkontaktní platba může být kdykoliv odmítnuta a místo ní vyžádána běžná platba (vložením platební karty do terminálu se zadáním PIN).

CashBack

Výběr hotovosti přímo na pokladně obchodníka, který tuto službu poskytuje. Podmínkou použití služby CashBack je bezhotovostní úhrada zboží/služeb ve výši stanoveného PS. Součet bezhotovostní úhrady a hotovostního výběru nesmí překročit stanovený týdenní limit platební karty.

Držitel karty (Klient)

Klient, který má poskytnutou platební kartu.

Limit platební karty

Maximální souhrnná částka hotovostních a bezhotovostních transakcí provedených platební kartou povolená pro stanovené časové období. Platební karta má dva samostatné limity: limit pro bankomaty a obchodníky a limit pro platby na internetu.

Majitel účtu (Klient)

Osoba, pro kterou PS na základě uzavřené smlouvy zřídila a vede účet.

Mastercard MoneySend a Visa Direct

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

Obchodník

Subjekt přijímací bezhotovostní úhradu za zboží/služby prostřednictvím platební karty.

Obchodní místa

Obchodním místem pro držitele platební karty je pracoviště PS a pobočky ČSOB.

PIN (Personal Identificatin Number)

Personalizovaný bezpečnostní prvek – tajné čtyřmístné osobní identifikační číslo, které je zasláno/předáno pouze Klientovi, sloužící k autorizaci provedených transakcí provedených platební kartou. PIN je předán prostřednictvím listiny.

Platební karta

Mezinárodní platební prostředek sloužící k nakládání s peněžními prostředky na účtu.

Podmínky pro účty a platby

Příslušné podmínky upravující zřizování a vedení účtů a platební styk.

Podpisový proužek

Graficky vymezená plocha na zadní straně platební karty určená k podpisu jejího držitele. K podpisu je nutno použít lihový mikrofix nebo kuličkovou tužku.

POS (Point-of-Sale)

Elektronický pokladní terminál umožňující bezhotovostní úhradu zboží/služeb platební kartou a výběr v hotovosti v jiných bankách a směnárnách z účtu, ke kterému byla poskytnuta.

PS

podniková spořitelna společnosti Sokolovská uhelná, právní nástupce, a.s.

Smlouva

Ujednání mezi PS a Klientem, na základě kterého se PS zavazuje platební kartu poskytnout.

Sazebník poplatků

Příslušný sazebník poplatků stanoví ceny za jednotlivé služby související s platební kartou.

Účet

Účet Klienta vedený PS v Kč.

3D Secure

Služba pro bezpečnější platbu platební kartou na internetu.