

Podmínky pro platební karty klientů

Banco Popolare Česká republika, a. s.

(dále jen „Podmínky“)

Všeobecná ustanovení

1. Banco Popolare Česká republika, a. s., (dále jen „Banka“) vydává Majiteli Účtu a osobám určeným Majitelem Účtu platební karty podle aktuální nabídky jako elektronický platební prostředek k netermínovanému účtu vedenému v českých korunách (dále jen „Účet“), k příslušnému Účtu je sepsán smluvní dodatek. Vydání karty předchází vyplnění „Žádosti o vydání platební karty“, ve které Majitel Účtu uvede též návrh výše limitu výběru. Aktuální nabídku platebních karet a souvisejících doplňkových služeb zveřejňuje Banka v informačních materiálech, které jsou k dispozici v pobočkách Banky a na webových stránkách Banky www.bpcr.cz. Právní vztahy související s vydáním a užíváním platební karty se řídí právním řádem České republiky. Banka zabezpečuje pro své klienty platební karty prostřednictvím smluvního vztahu uzavřeného s jiným peněžním ústavem (dále jen „Vydavatel“), kterým je Československá obchodní banka, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČ: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46, jehož logo je uvedeno na vydávaných platebních kartách. Držitelem platební karty se pro potřeby těchto Podmínek rozumí každá osoba, které byla platební karta vystavena, může to být Majitel Účtu i další osoby, kterým byla na žádost Majitele Účtu platební karta vydána. Rozsah práv Držitele platební karty, který není zároveň Majitelem Účtu, stanoví písemně Majitel Účtu. Ve vztahu k Držiteli platební karty (dále jen „Držitel platební karty“) má Banka stejné postavení, jako má Vydavatel k Držitelům platebních karet, jimž karty vydal přímo.
2. Tyto Podmínky pro platební karty klientů Banky jsou vydány v souladu s ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, a v souladu se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen „ZOPS“). Podmínky navazují na Všeobecné obchodní podmínky Banco Popolare Česká republika, a. s., (dále jen „VOP“) a pokud obsahují odlišnou úpravu od VOP, použije se přednostně úprava obsažená v Podmínkách.
3. Majitel Účtu je povinen se podrobně seznámit s těmito Podmínkami a je povinen je dodržovat. Majitel Účtu nese vždy plnou odpovědnost za porušení Podmínek oprávněnými Držiteli platební karty, kterým byly platební karty na základě jeho žádosti vydány.
4. Banka na vrub Majitele Účtu provádí zúčtování všech transakcí provedených platebními kartami vydanými k jeho Účtu. Poplatky za vedení platební karty, doplňkové služby a ostatní operace jsou účtovány na vrub Účtu Majitele Účtu ve výši podle platného Sazebníku poplatků Banco Popolare Česká republika, a. s., (dále jen „Sazebník“) který Banka zpřístupňuje.
5. Banka je oprávněna Vydavateli poskytnout ke zpracování osobní údaje klientů (Držitelů platebních karet) Banky a Vydavatel je oprávněn 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 Poskytovatelem služeb 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, že Vydavatel je oprávněn informovat ostatní banky v ČR o zásadním porušení Podmínek, jestliže se ho Majitel Účtu nebo Držitel platební karty dopustí. Majitel Účtu rovněž souhlasí s tím, aby Vydavatel poskytoval karetním asociacím MasterCard International a Visa informace týkající se platebních karet.
6. Platební karty jsou vlastnictvím Banky a na Držitele platební karty přechází pouze právo jejího používání. Na vydání platební karty není právní nárok. Platební karty jsou vydávány zásadně na jméno Držitele platební karty a jsou nepřenosné. Vydavatel je oprávněn vyžádat si další informace o Držiteli platební karty, a to i z jiných zdrojů. Banka může požadavek Majitele Účtu o vydání platební karty zamítnout. V těchto případech vždy Banka písemně nebo telefonicky informuje Majitele Účtu, důvody zamítnutí však nesděluje.

Vydání platební karty

7. Žádost o vydání platební karty odevzdá Majitel Účtu v Klientově obchodním místě k Účtu, ke kterému bude platební karta vydána. Majitel Účtu je povinen poskytnout úplné a pravdivé údaje a nese veškerou odpovědnost za škody vzniklé Bance sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, včetně trestního postihu.
8. Platební karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce včetně, pokud se Vydavatel nerozhodne v rámci bezpečnosti a ochrany Držitele platební karty při podezření na zneužití

platební karty kartě dočasně nebo trvale omezit platnost (současně s trvalým omezením platnosti karty může dojít k jejímu zadržení). Banka vydá Držiteli platební karty automaticky novou platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud se nerozhodne platnost platební karty neprodloužit. Bude-li chtít Držitel platební karty odmítnout automatické vydání nové platební karty a souvisejících doplňkových služeb, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit Klientovu obchodnímu místu, a to nejpozději 5 kalendářních týdnů před skončením platnosti původní platební karty. Držitel platební karty může rovněž požádat o předčasnou obnovu platební karty.

9. Platební karta je v Klientově obchodním místě uložena po dobu 70 kalendářních dnů. Nedojde-li do této doby k jejímu převzetí Držitelem platební karty, je platební karta znehodnocena a zrušena. Poplatek za vedení platební karty a souvisejících doplňkových služeb je účtován bez ohledu na to, zda Držitel platební karty platební kartu nebo automaticky vydanou platební kartu převezme, či nikoliv.
10. Banka je oprávněna požadovat blokaci části prostředků na Účtu, ke kterému byla vydána platební karta, ve výši dohodnutého násobku požadovaného limitu platební karty, resp. součtu limitů všech platebních karet vydaných k tomuto Účtu, případně Držitelem platební karty v žádosti navrhovaný limit snížit. Blokovanou částku na Účtu nelze využít k hotovostnímu výběru z Účtu, ve směnárně ani pro účely bezhotovostního platebního styku, a to bez ohledu na skutečné čerpání prostředků prostřednictvím platební karty. Další možností zajištění prostředků k úhradám transakcí platební kartou může být termínovaný vklad.
11. Není-li ujednáno jinak, je Držitel platební karty vyzván Bankou k převzetí platební karty telefonicky nebo je zaslána na adresu uvedenou v žádosti.

PIN

12. Pod pojmem PIN se rozumí automaticky vygenerovaný personalizovaný bezpečnostní prvek, osobní tajné bezpečnostní číslo zpřístupněné pouze Držiteli platební karty a používané zejména k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou. Zásilky s PIN Banka doručuje do vlastních rukou Držiteli platební karty prostřednictvím Klientova obchodního místa. Držitel platební karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN. Pro uložení zásilky s PIN v Klientově obchodním místě se obdobně použije bod 9 Podmínek.
13. Banka nepředává PIN jiné osobě než Držiteli platební karty. Držitel platební karty je povinen zabránit jeho prozrazení. Je zakázáno poznamenávat si PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na platební kartu nebo jiný předmět, zejména pokud jej Držitel platební karty uchovává nebo nosí společně s platební kartou, nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Dále je Držitel platební karty povinen zamezit prozrazení PIN i při jeho zadávání, např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Porušení tohoto ustanovení způsobené Držitelem platební karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení těchto Podmínek a Majitel Účtu nese v plném rozsahu veškeré ztráty a škody vzniklé z případných Držitelem platební karty neautorizovaných platebních transakcí, a to do okamžiku jejich oznámení Bance. Dále je Majitel Účtu povinen uhradit částky všech transakcí, při kterých byl použit PIN, a všechny škody způsobené Bance prozrazením PIN.
14. V případě, že Držitel platební karty zapomene PIN, lze na jeho žádost odsouhlasenou Majitelem Účtu a podanou v Klientově obchodním místě, původní PIN opakovaně vystavit. K převzetí PIN je Držitel platební karty povinen se na výzvu osobně dostavit do Klientova obchodního místa.
15. Je-li při transakci platební kartou opakovaně zadáno nesprávné PIN, je platební kartě z bezpečnostních důvodů (podezření na zneužití platební karty) automaticky dočasně omezena platnost. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky zpravidla prvním dnem, kdy Držiteli platební karty vznikne nárok na čerpání nového limitu pro daný typ platební karty. Platební karty s čipem PIN nelze odblokovat, pokud nedojde k přímému (on-line) spojení čipové platební karty se systémem Vydavatele.

Převzetí platební karty

16. Držitel platební karty je povinen při převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku, a to v přítomnosti oprávněného pracovníka Klientova obchodního místa.
17. Převzetím platební karty vzniká Držiteli platební karty právo na její užívání po dobu platnosti vyznačené na platební kartě, pokud není platnost platební karty předčasně ukončena.
18. Držitel platební karty je povinen ukládat platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před neoprávněným zásahem třetích osob. Držitel platební karty je povinen pravidelně každodenně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení platební karty. Držitel platební karty je povinen po každém použití platební karty, minimálně však

1x denně, zkontrolovat, že má platební kartu ve svém držení 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 Bance. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení způsobené Držitelem platební karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení těchto Podmínek a Majitel Účtu nese v plném rozsahu veškeré ztráty a škody, a to do okamžiku oznámení předmětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití platební karty) Bance.

19. Majitel Účtu nese odpovědnost za všechny transakce provedené platebními kartami vydanými k jeho Účtu a je zavázán k úhradě případných škod způsobených Bance nesprávným použitím platební karty. Banka nese odpovědnost ve smyslu Podmínek za veškeré škody vzniklé v souvislosti s vydanými platebními kartami a PIN od okamžiku jejich převzetí od Vydavatele do okamžiku předání Držiteli platební karty, Vydavatel nese odpovědnost za vydané platební karty a PIN po dobu skladování, personalizace a přepravy do okamžiku převzetí karty Bankou.

Používání platební karty

20. Platební kartu lze podle jejího druhu použít k platebním transakcím v síti vybraných bankomatů, na elektronických pokladních terminálech (dále jen „POS“) a mechanických snímačích (dále jen „Imprinter“), k výplatě hotovosti na přepážkách směnárěn jiných bank, k bezhotovostnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „obchodník“ nebo „obchodní zařízení“), 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 výši stanovené Vydavatelem. Součet nákupu a služby CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit platební karty. Obchodník je oprávněn službu typu CashBack odmítnout, a to i bez udání důvodu.
21. Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem příslušné karetní asociace (např. MasterCard, VISA) nebo platebního systému (Maestro, Electron). Vydavatel si vyhrazuje právo odmítnout poskytnout souhlas s provedením určitých typů transakcí (např. písemné poštovní, telefonické, internetové transakce), a to i v závislosti na typu platební karty.
22. Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení transakce. Banka si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas k provedení určitých typů transakcí (především platební transakce bez fyzické přítomnosti karty – např. písemné poštovní, telefonické, internetové transakce), a to i v závislosti na typu platební karty. Držitel platební karty nesmí poskytovat údaje o platební kartě prostřednictvím nezabezpečených kanálů. Za dostatečně zabezpečené komunikace jsou považovány ty, které jsou nastaveny a odsouhlaseny pro výměnu těchto dat mezi Vydavatelem a Bankou. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení způsobené Držitelem platební karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení těchto Podmínek a Majitel Účtu nese v plném rozsahu veškeré ztráty a škody, a to do okamžiku oznámení předmětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití platební karty) Bance.
23. Banka zavazuje Držitele platební karty k povinnosti v případě jakýchkoliv pochybností či podezření na zneužití platební karty nebo platebního terminálu či bankomatu (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržování peněz, nainstalování skimmingového – skenovacího zařízení na bankomat 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 Banku a zároveň Policii ČR.
24. Mezi Bankou a Držitelem platební karty jsou dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele platební karty (plátce) s provedením platební transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby při:
 - platební transakci v bankomatu: zadání PIN;
 - bezhotovostních a hotovostních platebních transakcích v obchodních zařízeních: zadání PIN, vlastnoruční podpis držitele karty, případně kombinace obou metod podle typu platební karty;
 - bezhotovostních platbách na internetu a tzv. MOTO operacích: zadání čísla platební karty, zadání platnosti platební karty a ochranného trojčíslí platební karty Card Verification Value (CVV), Card Verification (CVC).
25. Banka informuje Držitele platební karty, že o odvolání platební transakce, která jím byla autorizována, lze požádat pouze neprodleně po jejím provedení u příslušného obchodníka. Nelze odvolat již zaúčtovanou transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může Držitel platební karty v příslušném Klientově obchodním místě podat reklamaci na formuláři stanoveném Bankou.

26. Při použití platební karty v obchodních zařízeních jsou tato oprávněna ověřit (autorizovat) transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas Vydavatele nebo jím pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn požadovat prokázání totožnosti Držitele platební karty. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn na základě výsledku autorizace platební karty zadržet. V takovém případě je povinen platební kartu před zraky Držitele platební karty znehodnotit a vydat Držiteli platební karty potvrzení o zadržení platební karty.
27. Banka neodpovídá za neposkytnutí služeb, stanovení minimálního limitu pro transakce platební kartou či neposkytnutí služeb ze strany obchodního zařízení a za případné škody způsobené Držiteli platebních karet přímo či nepřímo okolnostmi mimo kontrolu Banky, Vydavatele nebo jeho partnerů (jedná se o zásahy vyšší moci a dále např. o přerušení dodávky energie, poruchu strojů a zařízení systémů zpracování dat, přesunových linek, stávků apod.). Banka rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiného peněžního ústavu nepřijmou platební kartu k provedení transakce.
28. Držitel platební karty je oprávněn provádět platební kartou transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně však do výše disponibilního zůstatku na Účtu. S vyšší limitu je Držitel platební karty seznámen při převzetí platební karty. Limit omezuje jak maximální částku čerpání platební kartou ve stanoveném období, tak i počet transakcí v tomto období.
- Bankou stanovené maximální týdenní limity dle typů karet pro výběry z bankomatu (dále jen „ATM“) a pro bezhotovostní transakce u obchodníků (dále jen „POS“) jsou:
- Maestro – bankomat 40 000 Kč, POS 60 000 Kč
 - MC Standard – bankomat 80 000 Kč, POS 100 000 Kč
 - MC Business – bankomat 80 000 Kč, POS 150 000 Kč
 - MC Gold – bankomat 100 000 Kč, POS 200 000 Kč
- Držitel platební karty je povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky transakcí provedené prostřednictvím platební karty a zabránit přečerpání disponibilního zůstatku Účtu. Transakce jsou účtovány s časovou prodlevou (viz bod 36 těchto Podmínek). Majitel Účtu však nese odpovědnost za všechny transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit škody způsobené Bance nesprávným použitím platební karty, resp. za případné nepovolené přečerpání disponibilního zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné smlouvy o Účtu.
29. Za čerpání prostředků na Účtu do nepovoleného debetu je Účet úročen debetní úrokovou sazbou, kterou Banka zpřístupňuje v Sazebníku.
- Není-li částka nepovoleného debetu uhrazena do 10 dnů od vzniku debetu, je touto částkou Banka oprávněna zatížit i 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 Bance.
30. Banka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat platební kartu nebo dočasně či trvale omezit její platnost (zejména v případě porušení smluvních podmínek, obstavení Účtu (exekuce) nebo podezření na zneužití platební karty). V rámci bezpečnosti a ochrany klienta při podezření na zneužití platební karty je Vydavatel oprávněn platební kartě dočasně, nebo trvale omezit platnost. V důsledku trvalého omezení platnosti platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení. O takovém opatření Banka Držitele platební karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu dodatečně informuje. Banka nenes odpovědnost za případné škody, které vzniknou majiteli Účtu nebo Držiteli platební karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti karty nebo v důsledku zrušení práva používat platební kartu.
31. Držitel platební karty je povinen chránit platební kartu před mechanickým poškozením a před působením jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu v magnetickém proužku platební karty nebo čipu na platební kartě.
32. V případě zadržení platební karty bankomatem je Držitel platební karty povinen dostavit se neprodleně do pobočky peněžního ústavu nebo na poštu, která bankomat obsluhuje, se žádostí o vrácení zadržené platební karty, resp. prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na některých bankomatech informovat obsluhující peněžní ústav o zadržení platební karty. Po uplynutí 3 pracovních dnů od zadržení nebude platební karta v žádném případě Držiteli platební karty vrácena. Banka doporučuje Držiteli platební karty požádat ihned Banku nebo Vydavatele o dočasné omezení platnosti platební karty zadržené bankomatem.
33. Platební karta musí být na vyžádání nebo při ukončení platnosti vrácena Bance prostřednictvím Klientova obchodního místa. Výjimkou je automatická obnova elektronické platební karty Maestro nebo VISA Electron, kdy původní elektronická platební karta s končící platností při převzetí nové automaticky obnovené platební karty nemusí již být Bance vrácena. Držitel platební karty není povinen vracet Bance původní automaticky obnovené platební karty, je však povinen nevrácenou platební kartu znehodnotit přestřížením přes magnetický proužek a čip a zabránit tak jejímu případnému zneužití. Majitel Účtu nese odpovědnost za všechny platební karty vydané k jeho Účtu.

Změny údajů o Držiteli platební karty

34. Majitel Účtu je povinen hlásit Bance veškeré změny údajů, které se týkají platebních karet vydaných k jeho Účtům a Držitelů těchto platebních karet, poskytnutých Bance v souvislosti s vydáním uvedených platebních karet (např. změny adresy, příjmení, čísla telefonu). Majitel Účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.
35. Držitel platební karty je oprávněn požádat o změny k již vydané platební kartě, a to písemně v pobočce Banky, která vede Účet, ke kterému je platební karta vydána. Změny limitu platební karty, pojištění, doplňkových služeb a požadavek na opakované vydání PIN jsou podmíněny písemným souhlasem Majitele Účtu.

Výpisy a reklamace

36. O provedených transakcích je Majitel Účtu informován ve výpisu z Účtu. Transakce jsou účtovány jednotlivě s uvedením místa, data transakce, částky a popř. měny transakce s tím, že k zúčtování transakcí provedených platební kartou dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou od data provedení transakce. Veškeré transakce zúčtuje Banka nejpozději následující Obchodní den po obdržení účtovací zprávy od Vydavatele o jejich provedení. V případě pochybností o provedené platbě je Vydavatel oprávněn zaúčtovat platbu do 45 kalendářních dnů po obdržení zprávy o jejím provedení. Banka uschovává ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb. Majitel Účtu a Držitel platební karty jsou povinni kontrolovat transakce platební kartou bez zbytečného prodlení, případně i s využitím jiných informačních kanálů, mimo jiné i kvůli možnosti včasného uplatnění reklamace.
37. Zúčtování platebních transakcí probíhá v Obchodních dnech na základě dat obdržených od příslušné karetní asociace nebo dat obdržených z obchodních zařízení Vydavatele. Při zaúčtování platební transakce platební kartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny platební transakce na CZK používají kurzy Vydavatele deviza prodej. Pokud není měna platební transakce uvedena v kurzovním lístku Vydavatele, pak Vydavatel použije výše uvedený přepočet na částku, kterou obdrží z karetní asociace. Držitel platební karty získá historii kurzovního lístku Vydavatele na internetové stránce www.csob.cz.
38. Majitel Účtu bere na vědomí způsob zúčtování transakcí provedených platebními kartami včetně transakcí provedených v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených platebními kartami v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení transakce a dnem zúčtování transakce. Kurzový rozdíl může v případě platby platební kartou v zahraničí vzniknout také na základě přepočtu platby do zúčtovací měny a následně do měny Účtu. V případě, že je k již provedené debetní transakci uskutečněna transakce kreditní a toto je prováděno obchodním zařízením, které zpracovává jiná banka než Vydavatel, Banka nenesie odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupu mezi prezentováním debetní a kreditní transakce.
39. Pokud výpis z Účtu obsahuje transakci platební kartou, se kterou Držitel platební karty nesouhlasí, je oprávněn podat reklamaci dle Reklamačního řádu Banky. Reklamaci je povinen Držitel platební karty, případně Majitel Účtu, podat neprodleně v Klientově obchodním místě, a to písemně na formuláři k tomu Bankou určeném. Majitel Účtu, resp. Držitel platební 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, vyjádření Držitele platební karty aj.).
40. Při vyřizování reklamace platební transakce bude Banka posuzovat, zda Držitel platební karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda byly dodrženy termíny pro hlášení reklamace, povinnosti vyplývající z Podmínek (např. závažné porušení ochrany personalizovaných bezpečnostních prvků platební karty). Banka je oprávněna vyzvat Držitele platební karty k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. V případě, že dokumentace nebude řádně v dohodnutém termínu doručena nebo Banka zjistí, že reklamace je neoprávněná, má Banka právo reklamační řízení zastavit. Držitel platební karty je dále povinen poskytnout nezbytnou součinnost v zájmu řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení.
41. Neautorizovanou platební transakci je Držitel platební karty povinen oznámit Bance bez zbytečného odkladu, v případě podezření na zneužití nejdéle do dvou měsíců, v odůvodněných případech 13 měsíců ode dne zúčtování této platební transakce. Jestliže Banka při posuzování údajně neautorizované platební transakce zjistí, že platební transakce byla autorizována, reklamaci zamítne.
42. Za neoprávněnou reklamaci účtuje Banka Majiteli Účtu poplatek podle Sazebníku.
43. Jestliže Majitel Účtu nebo Držitel platební karty v souladu s uzavřenou smlouvou a Podmínkami reklamoval chybnou operaci nebo se u Banky domáhal jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na příslušný soud, případně na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavatelem 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 nebo zneužití platební karty

44. Ztrátu, odcizení platební karty, prozrazení PIN nebo zneužití karty oznámí telefonicky Majitel Účtu nebo přímo Držitel platební karty nebo i třetí osoba (dále jen „Hlásící osoba“) okamžitě a výhradně na telefonní číslo Call Centra Vydavatele (= ČSOB) +420 495 800 111. Pokud je hlášeno zneužití čísla platební karty, zajistí Majitel Účtu nebo Držitel platební karty neprodleně odevzdání platební karty Bance.
45. Hlásící osoba poskytne všechny dostupné informace o okolnostech ztráty, odcizení, prozrazení PIN nebo zneužití platební karty, a nezná-li číslo platební karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné Držitele platební karty a platební kartu identifikovat (např. číslo Účtu, rodné číslo aj.). Vydavatel může v souladu s platným zněním zákona o bankách tyto informace sdělit státnímu zástupci a policejním nebo jiným příslušným orgánům. Vydavatel je oprávněn telefonické hlášení nahraovat. Vydavatel sdělí hlásící osobě v rámci téhož telefonního hovoru identifikační kód jako potvrzení telefonického hlášení ztráty nebo odcizení platební karty.
46. Každé platební kartě hlášené jako ztracené, odcizené nebo zneužitě je z bezpečnostních důvodů trvale omezena platnost. Vydavatel ani Banka nenesou odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli Účtu nebo Držiteli platební karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
47. Trvalé omezení doby platnosti platební karty nelze zrušit. Pokud Držitel platební karty získá platební kartu zpět poté, co byla nahlášena ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo zneužití platební karty, musí být platební karta znehodnocena a bez dalšího použití vrácena do Klientova obchodního místa.
48. Odpovědnost Majitele Účtu za transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí ihned po telefonickém oznámení podle bodu 44 (prostřednictvím telefonního čísla na Call Centrum Vydavatele). Vydavatel ani Banka však v žádném případě nenesou odpovědnost za případné škody vzniklé při transakcích platebními kartami, při kterých byl použit PIN nebo při kterých Držitel platební karty jednal podvodně, a to i v případě, že tato karta byla pojištěna proti ztrátě a krádeži.
49. Držitel platební karty, resp. Majitel Účtu může žádat o vydání náhradní platební karty za platební 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 za platební kartu s trvale omezenou platností účtuje Banka poplatek podle Sazebníku.

Omezení platnosti platební karty na základě žádosti Držitele platební karty, Majitele Účtu (z důvodů jiných, než je ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo podezření na zneužití platební karty)

50. Držitel platební karty nebo Majitel Účtu může požádat písemně v Klientově obchodním místě o dočasné nebo trvalé omezení platnosti platební karty (u platebních karet s čipem pouze trvalé omezení platnosti). Majitel Účtu může požádat o omezení platnosti všech platebních karet, které byly vydány k jeho Účtu, Držitel platební karty pouze o omezení platnosti té platební karty, ke které má dispoziční právo. Rovněž Banka může požádat Vydavatele o dočasné nebo trvalé omezení platnosti platební karty klienta podle bodu 30 těchto Podmínek. Banka nenesou odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli Účtu nebo Držiteli platební karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti platební karty.
51. Držitel platební karty může požádat Banku o dočasné omezení platnosti platební karty, které znemožní provádění transakcí ověřovaných (autorizovaných) Vydavatelem. Pominou-li důvody dočasného omezení platnosti platební karty, může Držitel platební karty písemně požádat Banku o zrušení dočasného omezení platnosti platební karty. Platební kartu je možno znovu použít po uplynutí následujícího Obchodního dne od doručení žádosti o zrušení dočasného omezení platnosti platební karty v případě, že tato žádost byla doručena do 16:00 hodin Obchodního dne. V případě pozdějšího doručení této žádosti je možno platební kartu použít až po uplynutí dvou následujících Obchodních dnů.
52. Dočasné omezení platnosti platební karty může zrušit pouze osoba, která o dočasné omezení platnosti požádala, a to písemně na Klientově obchodním místě, kde byla žádost o omezení platnosti podána.
53. Držitel platební karty nebo Majitel Účtu může požádat písemně v Klientově obchodním místě o trvalé omezení platnosti platební karty (včetně čipové), které však již nelze následně odvolat.
54. Za škody způsobené případným zneužitím platební karty, které byla dočasně nebo trvale omezena platnost na základě písemné žádosti, přejímá Banka odpovědnost počínaje časem 24:00 hod Obchodního dne následujícího po dni předložení žádosti o omezení platnosti platební karty v Klientově obchodním místě v případě, že byl příslušný tiskopis žádosti o omezení platnosti platební karty doručen do 16:00 hod Obchodního dne. V případě doručení tiskopisu žádosti o omezení platnosti platební karty v pobočce Banky po 16:00 hod Obchodního dne nebo mimo Obchodní dny, přebírá Banka odpovědnost ve 24:00 hod druhého Obchodního dne následujícího po dni obdržení tiskopisu žádosti. Dočasné omezení platnosti platební karty se vztahuje pouze na autorizované transakce.

Oprávnění Banky či Vydavatele omezit platnost platební karty z vlastního podnětu

55. Banka či Vydavatel jsou oprávněni omezit platnost platební karty dočasně, či trvale z následujících důvodů:
- bezpečnosti platební karty, zejména při podezření na její neautorizované či podvodné použití (získá-li Banka či Vydavatel od karetní asociace, resp. z jiné banky nebo z jiného důvěryhodného zdroje, informaci o možném ohrožení platební karty).
- V tomto případě Vydavatel omezí platnost platební karty dočasně, písemně tuto skutečnost ohlásí Bance, která je povinna neprodleně kontaktovat Držitele platební karty, oznámit mu důvody dočasné blokace jeho platební karty a dohodnout s ním další postup, např. změnu na trvalou blokaci. Výsledek dohody sdělí Banka neprodleně Vydavateli, který podnikne příslušné kroky dle situace. Jakmile pominou důvody tohoto omezení platnosti platební karty, zavazuje se Banka bezodkladně toto omezení platební karty zrušit nebo jako náhradu za tuto platební kartu vydat po dohodě s Vydavatelem Držiteli platební karty „novou“ platební kartu stejného typu, s odlišným číslem a novým PIN, a to bez poplatku.
56. V souvislosti s případným trvalým omezením platnosti platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení a Banka v tomto smyslu informuje Držitele platební karty, a to vhodným způsobem a bez zbytečného odkladu. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Držiteli platební karty v důsledku dočasného nebo trvalého omezení platnosti platební karty nebo v důsledku zrušení práva používat platební kartu.

Pomoc v nouzi – zahraničí

57. Při ztrátě nebo odcizení platební karty v zahraničí může Držitel platební karty prostřednictvím Banky požádat o vydání nouzové platební karty nebo výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných výdajů. Nouzová platební karta nebo nouzová hotovost se neposkytují Držitelům platebních karet Maestro a VISA Electron.
58. Banka je oprávněna poskytnutí nouzové služby odmítnout. V kladném případě vyrozumí žadatele o místě a způsobu převzetí nouzové platební karty nebo nezbytné nouzové hotovosti a zajistí realizaci požadavku prostřednictvím člena asociace pro nouzové služby v příslušné lokalitě.
59. 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), případně není opatřena čipem. Držitel nouzové platební karty je povinen ji po návratu do České republiky odevzdat Bance. Za vydání nouzové platební karty nebo nouzové hotovosti účtuje Banka poplatek podle Sazebníku.

Závěrečná ustanovení

60. Majitel Účtu může kdykoliv zrušit právo Držitele platební karty používat platební kartu, a to podáním písemné žádosti v Klientově obchodním místě a odevzdáním příslušné platební karty. Zrušení práva Držitele platební karty disponovat s platební kartou nezbavuje 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 této platební karty.
61. V případě úmrtí Majitele Účtu může dojít k trvalému omezení platebních karet jednotlivých Držitelů, platebních karet a to v souladu s tím, jak Majitel Účtu za svého života stanovil a sdělil Bance. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Držiteli platební karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
62. Majitel Účtu nese vždy plnou odpovědnost za porušení těchto Podmínek oprávněnými Držiteli platební karty, kterým byly Bankou platební karty k Účtu vydány.
63. Banka 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.
64. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2009. Tímto dnem pozbývají platnosti vydané Podmínky ze dne 1. 8. 2008. Banka je oprávněna tyto Podmínky měnit a doplňovat způsobem uvedeným ve VOP.