

Vážená paní, vážený pane,

děkujeme vám za pořízení předplacené platební karty od ČSOB a Poštovní spořitelny.

Vaše nová karta vám umožní pracovat s penězi i bez potřeby zakládání účtu. I tak se však k ní vážou pravidla, která jsou detailně sepsána v **Obchodních podmínkách Československé obchodní banky, a. s., pro předplacenou platební kartu** (dále jen **ČSOB a Podmínky**) na dalších stranách. Zejména se podívejte na Tabulku limitů a poplatků (bod 18 Podmínek).

Pokud nebudete čemukoliv rozumět, zavolejte nám na Oddělení péče o zákazníky **+420 495 800 688** (hovory jsou zpoplatňovány podle vašeho telefonního tarifu), rádi vám se vším poradíme.

**Chcete-li předplacenou kartu nabít a dále darovat**, postupujte podle instrukcí uvedených v dopise s kartou nebo na zadní straně balení karty (balení nemusíte zcela otevřít). Maximální částku dobítí pro účely darování najdete v Tabulce limitů a poplatků (bod 18 Podmínek). Registraci a aktivaci karty nechte již na obdarovaném.

#### REGISTRACE A AKTIVACE KARTY

Kartu je nutné před prvním použitím registrovat na [www.coolkarta.cz](http://www.coolkarta.cz), tím zároveň kartu aktivujete. Registrovat ji můžete jen jako fyzická osoba (více viz bod 1.2). **Maximální počet aktivních karet registrovaných na 1 fyzickou osobu je 5.** Mezi vámi a ČSOB bude uzavřena smlouva o vydání elektronických peněz (dále jen Smlouva), která se řídí právy a povinnostmi smluvních stran (vašimi a ČSOB) uvedenými na následujících stranách. Po aktivaci karty vám zašleme **úvodní PIN** formou SMS. Nezapomeňte ho ještě před prvním použitím karty **změnit v bankomatu ČSOB/Poštovní spořitelny** (nejbližší najdete na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz)). Podrobnější informace viz bod 4.2 příložených Podmínek. Změnou PINu, výběrem hotovosti nebo zjištěním zůstatku v bankomatu také aktivujete bezkontaktní funkci karty.

#### DOBITÍ KARTY

Karta je připravena k používání ihned po aktivaci. Dobít ji můžete penězi:

- **debetní i kreditní kartou kterékoliv banky v ČR** přes platební bránu na [www.coolkarta.cz](http://www.coolkarta.cz) nebo
- **korunovým příkazem k úhradě** z účtu v bance v ČR na účet 1616161616/0300, kde jako variabilní symbol vždy uveďte identifikační číslo karty ze zadní strany karty nebo prostřednictvím platebního tlačítka internetového bankovníctví ČSOB nebo Poštovní spořitelny s předvyplněným platebním příkazem na technický účet banky.

#### LIMITY KARTY

Limity pro dobíjení najdete v Tabulce limitů a poplatků (bod 18 Podmínek). Určitá omezení používání karty (např. platba kartou i v zahraničí, výběry z bankomatu) se odvíjejí od požadavků stanovených platnými právními předpisy, a tedy od toho, kolik informací nám o sobě řeknete:

- nižší limit a omezené použití – pokud kartu pouze registrujete a aktivujete na webových stránkách [www.coolkarta.cz](http://www.coolkarta.cz) podle postupu v dopise s kartou / na zadní straně balení karty,
- vyšší limit a neomezené použití – provedete-li svoji plnou identifikaci v kterékoliv pobočce ČSOB, Poštovní spořitelny nebo pobočce České pošty, s. p. (nezapomeňte si s sebou vzít kartu a průkaz totožnosti, více viz bod 4.6).

**Dbejte na ochranu karty**, stejně jako chráníte hotovost v peněžence.

#### ZŮSTATEK KARTY A PŘEHLED PLATEB

Přehled o platbách kartou a aktuálním zůstatku získáte v soukromé sekci na webových stránkách [www.coolkarta.cz](http://www.coolkarta.cz).

- Přihlašovací jméno je číslo ze zadní strany karty.
- Heslo pro vstup dostanete v SMS po aktivaci karty.  
Tyto informace jsou určeny pouze osobě, která kartu aktivuje a bude ji používat. Chraňte proto přístupové heslo stejně jako PIN i kartu samotnou. Zůstatek karty zjistíte také v bankomatu ČSOB/Poštovní spořitelny.

#### ZTRÁTA NEBO ODCIZENÍ KARTY

**Ztrátu a odcizení karty** nám vždy **co nejdříve zavolejte na** Oddělení péče o zákazníky **+420 495 800 688**, abychom vám kartu zablokovali. Každé prodloužení výrazně zvyšuje riziko zneužití ztracené nebo odcizené karty.

#### ZPĚTNÁ VÝMĚNA ELEKTRONICKÝCH PENĚZ

V den zániku právního vztahu ze Smlouvy můžete požádat o zpětnou výměnu v plném rozsahu. Pokud nebyl klient-držitel karty plně identifikován a zůstatek pro zpětnou výměnu je 2 500 Kč a vyšší, bude použitelný zůstatek vyplacen až po provedení plné identifikace.

#### CO JEŠTĚ POTŘEBUJETE VĚDĚT?

Pro řádné poskytnutí karty a souvisejících služeb je nezbytné, abyste měli k dispozici funkční mobilní telefon s číslem SIM karty a přístup ke své e-mailové adrese. Tato spojení sdělíte v aktivačním formuláři na [www.coolkarta.cz](http://www.coolkarta.cz) a my na ně zašleme úvodní PIN ke kartě, heslo do soukromé sekce pro správu vaší karty na [www.coolkarta.cz](http://www.coolkarta.cz) a také Podmínky.

Prostředky na kartě nejsou úročeny a nevztahuje se na ně pojištění vkladů.

Od nákupu karty zakoupené prostřednictvím eshopu můžete odstoupit dle Pravidel nákupu předplacené platební karty prostřednictvím webových stránek. Podmínkou je vyplnění Reklamačního formuláře a odstoupení od Smlouvy s vrácením karty umístěného na [www.coolkarta.cz](http://www.coolkarta.cz).

Od Smlouvy o vedení karty můžete odstoupit (i bez uvedení důvodů) ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy (provedení registrace a aktivace karty) telefonicky na lince Oddělení péče o zákazníky.

## OBCHODNÍ PODMÍNKY ČESKOSLOVENSKÉ OBCHODNÍ BANKY, A. S., PRO PŘEDPLACENOU PLATEBNÍ KARTU PLATNÉ OD 1. 9. 2018

### 1. Úvodní ustanovení

1.1 Československá obchodní banka, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen **ČSOB**) vydává v souladu s ustanovením § 124 a násl. zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen **ZOPS**) a dále v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tyto obchodní podmínky pro předplacenou platební kartu (dále jen **Podmínky**).

1.2 **Předplacená platební karta je předplacená debetní karta MasterCard**, která není vázána na platební účet a po registraci je nepřenosná na další osobu, s výjimkou osoby, vůči které je Držitel v postavení zákonného zástupce. Je určena pro osobní potřebu, nikoliv pro podnikatelské účely.

Registrovat ji může pouze fyzická osoba starší 18 let, která má trvalé bydliště v České republice nebo Slovenské republice a disponuje aktivním mobilním telefonním číslem (dále jen **držitel Karty**). **Držitel Karty registrací potvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami** i s jejich aktualizovanou verzí, o které byl/bude ze strany ČSOB předem informován a které slouží k využívání Karty, a souhlasí s nimi. V případě, kdy Kartu zakoupil pro osobu starší 6 let a mladší 18 let zákonný zástupce, provede svoji registraci zákonný zástupce. Zákonný zástupce zároveň vystupuje vůči ČSOB jako osoba zodpovědná za veškeré transakce provedené nezletilým. **Držitel Karty/zákonný zástupce může mít registrováno maximálně 5 Aktivních karet.**

1.3 Vydavatelem elektronických peněz je ČSOB. Elektronické peníze jsou na Kartě vedeny v Kč.

1.4 **Aktuální verze Podmínek** včetně Tabulky limitů a poplatků jsou k dispozici na prodejních místech a na webových stránkách [www.coolkarta.cz](http://www.coolkarta.cz). Úplné znění Podmínek bude zároveň zasláno držiteli Karty elektronicky ve formátu PDF po provedení registrace na e-mail uvedený při registraci. Pokud neobdrží Držitel Karty výše uvedeným způsobem Podmínky nejpozději do tří kalendářních dnů ode dne provedení registrace, vyžádá si jejich opětovné zaslání v listinné či e-mailové podobě ve formátu PDF na lince Oddělení péče o zákazníky. Neučiní-li tak Držitel Karty, má se za to, že Podmínky byly ze strany ČSOB řádně zaslány (poskytnuty) a ze strany držitele Karty řádně obdrženy. Postup změny Podmínek, způsob jejich oznamování a důsledky upravuje článek č. 16 Podmínek.

1.5 Držitel Karty je povinen hradit veškeré poplatky související s Kartou, které jsou uvedeny v Tabulce limitů a poplatků.

1.6 ČSOB je povinna identifikovat držitele Karty při poskytování některých bankovních služeb. V souladu s právními předpisy a v jimi stanoveném rozsahu ČSOB provádí identifikaci zejména u obchodů, jejichž hodnota převyšuje částku stanovenou právními předpisy.

1.7 Odmítne-li Držitel Karty vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná bankovní služba provedena.

1.8 Držitel Karty je povinen poskytnout ČSOB úplné a pravdivé údaje, v opačném případě, tj. při sdělení nepravdivých nebo nepřesných údajů, nese veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé jemu i ČSOB a vystavuje se možnosti trestního postihu. ČSOB si vyhrazuje právo v takovém případě ukončit Smlouvu.

1.9 Podle právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu je ČSOB kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s držitelem Karty oprávněna vyžadovat doplnění identifikačních údajů držitele Karty, předložení jí požadovaných dokladů nebo informací ze strany držitele Karty, zejména dokumentů prokazujících původ peněžních prostředků poukázaných na Kartu držitele a účel prováděných Transakcí.

1.10 ČSOB je oprávněna pořídit si pro vlastní potřebu fotokopie všech dokladů předložených držitelem Karty.

1.11 ČSOB je oprávněna neprovést obchod Držitele Karty, se kterým je spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo

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

### 2. Výklad pojmů

V těchto Podmínkách mají následující výrazy níže uvedené významy:

**Aktivní karta** – karta, která byla řádně registrována a umožňuje provádění Transakcí. Za Aktivní kartu je považována i dočasně blokováná Karta.

**Bankomat** – samoobslužné zařízení umožňující výběr a vklad hotovosti kartou, případně přístup k dalším bankovním službám.

**Dobití** – doplnění elektronických peněz na Kartu.

**Heslo pro vstup do privátní části webových stránek a aplikace COOL karta** – systémem automaticky vygenerované pětimístné číslo, pomocí kterého je Držitel Karty autentizován. Heslo může kdykoli změnit. Držitel Karty má možnost zadat heslo pro autentizaci prostřednictvím klávesnice nebo v aplikaci COOL karta také prostřednictvím zabudovaného biometrického snímače (pokud tuto technologii v daném typu mobilního zařízení ČSOB podporuje).

**Elektronické peníze** – peněžní hodnota, která je elektronicky uchovávána na Kartě, je vydávána proti přijetí peněžních prostředků ve výši odpovídající jmenovité hodnotě vydávaných elektronických peněz za účelem provádění platebních transakcí a je přijímána jinými osobami než tím, kdo ji vydal.

**Identifikační číslo** – 10místné číslo uvedené na zadní straně Karty, slouží zejména jako:

- jedinečný identifikátor držitele Karty,
- identifikátor při registraci Karty,
- variabilní symbol u bezhotovostních převodů,
- přihlašovací jméno na webové stránky.

**Karta** – plastová dobíjitelná předplacená platební karta vydaná Držiteli Karty na základě této Smlouvy, kterou je Držitel Karty oprávněn využívat v souladu s Podmínkami.

**Karetní asociace** – asociace, která řídí, zpracovává a standardizuje provoz a zúčtování Transakcí platebními kartami.

**Mobilní aplikace** – aplikace ČSOB, která slouží Držiteli Karty pro služby definované v bodě 6.2 Podmínek.

**Obchodník** – provozovna nebo prodejní jednotka přijímající Kartu k úhradě zboží nebo služeb, a to s obsluhou nebo samoobslužně.

**Oddělení péče o zákazníky** – servisní telefonická linka provozovaná ČSOB zpoplatněná podle tarifu Držitele Karty u telefonního operátora, která řeší v českém jazyce dotazy a požadavky Držitelů Karet související s aktivací a užíváním Karty podle těchto Podmínek. Kontaktní údaje na Oddělení péče o zákazníky jsou uvedeny v článku 17 těchto Podmínek.

**Objednatel** – fyzická osoba starší 18 let, která objedná Kartu, uhradí poplatek za vydání Karty dle Tabulky limitů a poplatků a je klientem ČSOB. Objednatel může, ale i nemusí být zároveň Držitelem Karty.

**PIN** – osobní identifikační číslo, které si Držitel Karty sám zvolí; je určené k ověření, že Držitel Karty je oprávněn k použití Karty (je-li toto zapotřebí). Nastavení PINu může být zpoplatněno dle Tabulky limitů a poplatků.

**Platební příkaz** – pokyn ČSOB, jako poskytovateli služby, jímž Držitel Karty žádá o provedení platební transakce,

**Plná identifikace** – zjištění a ověření totožnosti Držitele Karty umožní na Kartě navýšení limitu, provádění hotovostních a zahraničních transakcí.

**Podmínky** – tyto obchodní podmínky pro předplacenou platební kartu, které jsou k dispozici ve všech pobočkách a na Webových stránkách.

**Poplatky** – ČSOB stanovená částka za vydání a užívání Karty tak, jak je definována článkem 18 těchto Podmínek.

**Použitelný zůstatek** – částka elektronických prostředků na Kartě, se kterou může držitel Karty disponovat. Její výše může být zjištěna v souladu s článkem 7.12 těchto Podmínek.

**Pobočka** – pobočka ČSOB, Poštovní spořitelny, pobočka České pošty, s. p., se specializovanou přepážkou Poštovní spořitelny.

**Služby** – soubor opatření umožňující používání Karet u obchodníků, v bankomatech označených logem příslušné karetní asociace a pro nákupy zboží a služeb prostřednictvím sítě internet.

**Registrace** – vyplnění údajů držitelem Karty (identifikační číslo Karty, jméno a příjmení držitele Karty, datum narození, adresa bydliště včetně PSČ, číslo mobilního telefonu, e-mail a volba bezpečnostní otázky) na Webových stránkách, jehož úspěšným zakončením je aktivace Karty, zaslání úvodního PINu na mobilní telefon uvedený v rámci Registrace, zaslání hesla pro vstup do privátní části Webových stránek na mobilní telefon uvedený v rámci Registrace a zaslání Podmínek ve formátu PDF na email uvedený v rámci Registrace.

**Smlouva** – smluvní dokument uzavřený mezi ČSOB a držitelem Karty v českém jazyce, který tvoří tyto Podmínky, tabulka limitů a poplatků a jakékoliv jejich dodatky či změny, o kterých bude držitel Karty předem vhodným způsobem informován. Smlouva se řídí českým právním řádem.

**Sporná transakce** – zejména Transakce, kterou oprávněný držitel Karty:

- neuskutečnil ani k jejímu provedení nedal svolení,
- provedl, ale částka Transakce byla neoprávněně záúčtována vícekrát,
- provedl, ale nesouhlasí s částkou Transakce,
- rozporuje z důvodu, že ji hradil hotově či jiným způsobem,
- rozporuje z důvodu nesprávného provedení.

**Tabulka limitů a poplatků** – přehled dobýjících a výdajových limitů Karty a poplatků spojených s Kartou, uvedený na konci těchto Podmínek.

**Trvalá blokáce** – blokáce Karty z důvodu nahlášení ztráty, krádeže nebo zneužití Karty a ukončení Smlouvy nebo z důvodu exekučního, trestního či jiného zákonného řízení a ukončení Smlouvy.

**Transakce** – bezhotovostní platba prostřednictvím Karty za zboží nebo služby a/nebo výběr hotovosti Kartou.

**Úvodní PIN** – osobní identifikační číslo, které je zasláno držiteli Karty prostřednictvím SMS a které držitel Karty použije pro nastavení svého PINu.

**Webové stránky** – marketingové a servisní stránky se veřejnou a soukromou částí, jejichž adresa je uvedena na zadní straně balení Karty a na konci těchto Podmínek. Součástí Webových stránek je také internetový obchod pro účely objednávky Karty a úhradu poplatku za vydání Karty dle Tabulky limitů a poplatků ([www.coolkarta.cz](http://www.coolkarta.cz)).

**3DS** – služba pro bezpečnější platbu na internetu Kartou. Každá platba u obchodníka je potvrzena heslem, které je v průběhu platby zasláno na číslo mobilního telefonu zvolené držitelem Karty.

### 3. Uzavření Smlouvy a distribuce Karty

3.1 Kartu Objednatel objedná a uhradí prostřednictvím Webových stránek nebo v Pobočce. Poplatek za vydání Karty je stanoven v Tabulce limitů a poplatků.

3.2 Karta je Objednateli distribuována ČSOB poštou na jakoukoliv adresu v České republice uvedenou v objednávce Karty. Dohodnutou adresou nemůže být adresa Pobočky, P. O. Box a poste restante. Za distribuci Karty je považováno i předání Karty Objednateli v Pobočce, umožní-li to ČSOB.

3.3 Při doručení Karty poštou je Objednatel povinen zkontrolovat neporušenost balení. Pokud byla Karta doručena v poškozené zásilce, Objednatel se informuje o dalším postupu na Webových stránkách nebo na Oddělení péče o zákazníky.

3.4 ČSOB a držitel Karty berou na vědomí, že provedením Registrace Karty ze strany držitele Karty je řádně uzavřena Smlouva.

3.5 Smlouvu tvoří Podmínky, včetně Tabulky limitů a poplatků, a jakékoliv jejich dodatky či změny, o kterých bude držitel Karty vhodným způsobem předem informován.

3.6 Držitel Karty se od okamžiku Registrace zavazuje dodržovat Podmínky.

3.7 Pro Registraci, Plnou identifikaci a dobítí Karty postupuje držitel Karty v souladu s článkem 4 těchto Podmínek a dále v souladu s Tabulkou limitů a poplatků.

3.8 Smlouva se uzavírá na dobu určitou s tím, že její platnost končí nejpozději uplynutím doby platnosti uvedené na Kartě.

3.9 ČSOB je oprávněna v souladu s těmito Podmínkami ukončit Smlouvu výpovědí, pokud dojde ke zjištění, že je Karta užívána jinou osobou než oprávněným držitelem Karty. Karta je majetkem ČSOB a na držitele Karty přechází pouze právo jejího používání po dobu její platnosti.

## 4. Registrace, aktivace Karty a Plná identifikace

4.1 Držitel Karty je po obdržení Karty povinen:

- **podepsat** tuto Kartu lihovým mikrofixem nebo kuličkovou tužkou modré nebo černé barvy na její rubové straně,
- **provést Registraci na Webových stránkách (záložka Aktivovat)**, tím Kartu zároveň aktivuje.

4.2 **Po Registraci obdrží držitel Karty** prostřednictvím SMS zprávy Úvodní PIN pro nastavení PIN ke Kartě. Držitel Karty je povinen **Úvodní PIN změnit na vlastní PIN** v jakémkoliv Bankomatu ČSOB či Poštovní spořitelny. **Toto bezpečnostní opatření snižuje riziko zneužití Karty.** Bude-li držitel Karty na základě svého rozhodnutí toto bezpečnostní opatření ignorovat, nese odpovědnost za případné škody, které vzniknou jemu nebo ČSOB.

4.3 Postup uvedený v bodě 4.2 platí pro držitele Karty i při opakovaném vydání Úvodního PINu.

4.4 Registrace Karty umožní držiteli Kartu opakovaně dobýt v souladu s limity uvedenými v Tabulce limitů a poplatků a získat přístup k soukromé části Webových stránek podle článku č. 6 těchto Podmínek.

4.5 Při Registraci si držitel Karty zvolí bezpečnostní otázku a odpověď – obojí bude sloužit k identifikaci držitele Karty při telefonické komunikaci s Oddělením péče o zákazníky.

4.6 O Plnou identifikaci může požádat občan České republiky předložením občanského průkazu totožnosti a občan Slovenské republiky předložením cestovního dokladu. O plnou identifikaci žádá registrovaný držitel Karty těmito způsoby:

- pokud zároveň využívá jiný produkt od ČSOB nebo Poštovní spořitelny, plně se identifikuje telefonicky na čísle 495 800 688,
- nebo osobní návštěvou v pobočkách ČSOB, Poštovní spořitelny nebo České pošty,
- pokud je ze strany ČSOB Plně identifikován v rámci jiné COOL karty a stejného přihlašovacího emailu, platným dokladem totožnosti, může požádat o přenesení Plně

identifikace v privátní sekci webového portálu COOL karta, pokud ČSOB tuto službu umožňuje.

4.7 O dokončení plné identifikace bude držitel Karty informován prostřednictvím SMS zprávy do 7 pracovních dnů od podání žádosti o provedení Plné identifikace.

4.8 ČSOB si vyhrazuje právo neprovést Registraci (a tím i aktivaci Karty) z bezpečnostních důvodů nebo při dosažení či překročení maximálního počtu aktivních Karet na držitele Karty. Dále si ČSOB vyhrazuje právo nenavýšit z bezpečnostních důvodů limit v rámci Plné identifikace karty. O této skutečnosti bude držitel Karty ze strany ČSOB informován.

## 5. Dobíjení Karty

5.1 Karta může být dobíjena v Kč:

- **Debetní kartou i kreditní kartou kterékoliv banky v ČR (kromě karet, u nichž se banka, která kartu vydala, nerozhodla jinak)** přes platební bránu dostupnou na Webových stránkách nebo v Mobilní aplikaci – bude-li ze strany ČSOB umožněno.

Zvýšení zůstatku Karty se projeví do 15 minut od dobítí. ČSOB si vyhrazuje právo omezit službu dobítí vybranými kartami, a to zejména z bezpečnostních, technických a jiných závažných důvodů.

- **Platebním příkazem** z běžného korunového platebního účtu vedeného v ČR na účet 1616161616/0300 vždy s uvedením identifikačního čísla na zadní straně karty jako VS – částky dobíté prostřednictvím platebního příkazu budou k dispozici zpravidla:

### Transakce podané v ČSOB

- **do 18.00 hodin** pracovního dne budou dostupné na Kartě týž den do 15 minut,
- **po 18.00 hodině** pracovního dne budou dostupné následující pracovní den.

**Transakce podané v pracovní den u jiných bank v ČR ve lhůtě maximálně do dvou následujících pracovních dnů.**

- **Platebním převodem peněžních prostředků mezi držiteli Karet prostřednictvím Webových stránek či Mobilní aplikace** – bude-li ze strany ČSOB umožněno. Zvýšení zůstatku Karty se projeví do 15 minut od dobítí.
- **Případně jiným způsobem** oznámeným vhodným způsobem držiteli Karty ze strany ČSOB.

5.2 Minimální hodnota dobítí je 1 Kč.

## 6. Webové stránky a Mobilní aplikace

6.1 Webové stránky obsahují e-shop pro účely objednávky Karty a úhrady poplatku za vydání Karty dle Tabulky limitů a poplatků a pro účely přístupu do veřejné a soukromé části Webových stránek. Jednorázové heslo k soukromé části Webových stránek obdrží držitel Karty prostřednictvím SMS po Registraci. Po prvním přihlášení bude držitel Karty vyzván ke změně hesla k Webovým stránkám.

6.2 Soukromá část Webových stránek umožní držiteli Karty základní servisní operace, zejména změnu vybraných registrovaných údajů, opakované zaslání PINu, nastavení 3DS, zobrazení transakční historie a aktuálního zůstatku Karty a reklamaci Transakce. Dále nastavení náhledu na soukromou část Webových stránek bez umožnění aktivních operací (např. zákonný zástupce pro osobu mladší 18 let), převody mezi držiteli karet, žádost o zpětnou výměnu, přenesení Plné identifikace na jinou kartu, bude-li to ze strany ČSOB umožněno.

6.3 Držitel Karty může vybrané servisní operace provádět prostřednictvím Mobilní aplikace. Heslo k Mobilní aplikaci bude zasláno obdobně, jak je uvedeno pro soukromou část Webových stránek dle bodu 6.1 Podmínek.

6.4 Výpisy s Transakcemi a poplatky za uplynulých 13 měsíců jsou držiteli Karty k dispozici na Webových stránkách.

## 7. Použití Karty a limity

7.1 Karta může být použita pro bezhotovostní platby za zboží a služby poskytované Obchodníky na platebních terminálech a internetu, pro převod peněžních prostředků mezi držiteli Karet a dále pro výběr hotovosti z Bankomatu, v souladu s omezeními/limity obsaženými v těchto Podmínkách nebo jak stanovuje Tabulka limitů a poplatků.

7.2 ČSOB je oprávněna povolit pouze internetové transakce zabezpečené zasláním SMS heslem (tzv. 3DS).

7.3 Držitel Karty bere na vědomí, že kromě poplatků uplatňovaných ze strany ČSOB mohou někteří provozovatelé Bankomatů nebo Obchodníci účtovat další poplatky, za které ČSOB nenese odpovědnost.

7.4 Limity finančních prostředků, které mohou být na Kartě ukládány, i částek, které je oprávněn držitel Karty využít k nákupu zboží a služeb, převodu peněžních prostředků jinému držiteli Karty a výběru pomocí Karty v průběhu jednoho dne, týdne (ve smyslu sedmi po sobě jdoucích dnů), kalendářního měsíce a kalendářního roku (ve smyslu 1. 1. až 31. 12.) jsou stanoveny ČSOB a jsou uvedeny v Tabulce limitů a poplatků.

7.5 Při zaúčtování Transakce provedené v cizí měně se při přepočtu měny Transakce na Kč používají kurzy ČSOB deviza prodej. Pro přepočtení se použije kurz platný v den účtování z Použitelného zůstatku Karty. Pokud měna Transakce není uvedena v kurzovním lístku, pak ČSOB použije kurz ČSOB deviza prodej z USD částky, kterou obdrží z Karetní asociace. K přepočtu bude následně připočten poplatek podle Tabulky limitů a poplatků. Držitel Karty získá historii kurzovního lístku ČSOB v Pobočce a na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz).

Karetní transakce jsou považovány za autorizované při:

- bezhotovostních a hotovostních transakcích v obchodních zařízeních zadáním PINu nebo vlastnoručním podpisem držitele Karty podle podpisového vzoru uvedeného na Kartě, příp. kombinací obou metod,
- platbách na internetu zadáním čísla Karty, platnosti Karty, ochranného trojčíslí Karty Card Verification Code (CVC) uvedeného na rubu Karty, případně zadáním hesla sdíleného ČSOB pro danou Transakci, které je držiteli Karty zasláno SMS zprávou na číslo mobilního telefonu uvedeného držitelem Karty při Registraci Karty, a to za předpokladu, že ČSOB potvrzení pomocí hesla umožní,
- bezkontaktních platbách přiložením Karty k POS terminálu bez nebo se zadáním PINu podle výše platby,
- transakci prováděné prostřednictvím aplikace či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o platební Kartě zadáním potvrzovacího kódu dle podmínek dané aplikace či služby.

Okamžikem souhlasu Držitele karty s provedením platební Transakce je ČSOB dle typu Transakce oprávněna, nikoliv však povinna, zarezervovat příslušnou částku Transakce na Kartě, a to až po dobu 30 kalendářních dnů. K faktickému odepsání peněžních prostředků z Karty dojde v souladu s bodem 7.11 těchto Podmínek. U cizoměnových transakcí je výše rezervované částky v CZK vypočtena z originální částky Transakce kurzem Karetní asociace. V informační SMS o provedené Transakci je následně uvedena částka transakce v originální měně a disponibilní zůstatek účtu v CZK. ČSOB nezkoumá oprávněnost příkazů učiněných prostřednictvím Karty. Nedojde-li ČSOB ve lhůtě určené pravidly příslušné karetní asociace k předání podkladů o Transakci, ČSOB příslušnou rezervaci zruší. U vybraných typů Obchodníků může být rezervovaná částka stanovena odhadem předpokládaných nákladů (např. hotel, půjčovna automobilů apod.)

7.6 Umožní-li ČSOB službu převodu peněžních prostředků mezi držiteli Karet, pak jsou převody považovány za autorizované za

podmínky zadání autorizačních údajů k převodu zaslaných SMS na mobilní telefon držitele Karty uvedený v rámci Registrace.

7.7 Držitel Karty bere na vědomí, že pokud bude první Transakce Kartou provedena u Obchodníka, může být uskutečněna kontaktně se zadáním PINu pro první ověření bez ohledu na výši platby.

7.8 Transakci, která byla autorizovaná držitelem Karty (například zadáním PINu aj.), **nelze odvolat**.

7.9 Použitelný zůstatek není úročen a nevztahuje se na něj pojištění vkladů.

7.10 Držitel Karty bere na vědomí, že k realizaci Transakce dojde pouze v případě, že je na kartě zůstatek dostačující k jejímu pokrytí, a to včetně krytí poplatků.

7.11 Platba Kartou je odečtena z Použitelného zůstatku do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí Platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy od Karetní asociace. Případně-li okamžik přijetí Platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou ČSOB, platí, že Platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby ČSOB.

7.12 Kontrolu Použitelného zůstatku na Kartě může držitel Karty provést:

- **on-line** na Webových stránkách,
- **v Bankomatu**,
- jiným způsobem, který ČSOB držitelé Karty vhodným způsobem oznámí.

7.13 Držitel Karty je povinen bezodkladně oznámit ČSOB jakoukoliv zaúčtovanou Transakci, se kterou nesouhlasí, a to v souladu se článkem 12 těchto Podmínek.

7.14 Do doby provedení osobní identifikace je ČSOB oprávněna omezit využívání Karty podle Tabulky limitů a poplatků. Identifikace podléhá poplatku dle Tabulky limitů a poplatků.

7.15 Pokud Karta nebyla po dobu uvedenou v Tabulce limitů a poplatků dobita, použita ani zrušena ze strany držitele Karty, je ČSOB oprávněna započít s účtováním měsíčního poplatku za neaktivní Kartu dle Tabulky limitů a poplatků a jeho odúčtováním ve formě poplatku za neaktivní Kartu z Použitelného zůstatku.

7.16 Držitel Karty bude informován prostřednictvím SMS zpráv zasílaných na mobilní telefon uvedený při Registraci o Transakcích provedených Kartou a Použitelném zůstatku, dobítí Karty, Plné identifikaci, blížící se expiraci Karty či zúčtování poplatku za neaktivní Kartu. Služba SMS zpráv může být zpoplatněna dle Tabulky limitů a poplatků.

7.17 Držitel karty je povinen používat kartu výhradně za účelem provádění transakcí spojených s nákupem produktu a služeb či výběru z Bankomatů. Naopak nesmí kartu používat např. k účelovým vkladům a výběrům hotovosti za účelem zneužívání bonusových programů jakýchkoliv subjektů. V případě zjištění takového jednání je ČSOB oprávněna ukončit Smlouvu dle bodu 10.3.

## 8. Zabezpečení Karty a PIN

8.1 Držitel Karty je povinen podniknout odpovídající kroky k zajištění Karty, PINu, hesla k soukromé části Webových stránek a bezpečnostní otázky před ztrátou nebo krádeží. Držitel Karty nesmí ukládat PIN společně s Kartou, heslem k soukromé části Webových stránek a bezpečnostní otázku sdělovat či jinak zpřístupňovat třetím osobám. Stvrzenky z Karetních transakcí je nezbytné bezpečně ukládat.

8.2 Držitel Karty je povinen v případě zapomenutí bezpečnostní otázky se plně identifikovat formou registrace osobních údajů v kterékoliv Pobočce či pobočce České pošty.

8.3 Z bezpečnostních důvodů se nedoporučuje držitelé Karty při změně PINu volit snadno zjistitelné a odvoditelné číselné údaje. Držitel Karty je povinen neumožnit třetí osobě používat Kartu nebo

PIN, s výjimkou osoby, vůči které je v postavení zákonného zástupce.

8.4 Držitel karty je povinen neprodleně oznámit telefonicky Oddělení péče o zákazníky, pokud dojde ke ztrátě či odcizení Karty. Držitel Karty je povinen vyrozumět Oddělení péče o zákazníky neprodleně o jakýchkoliv změnách nebo opravách svých osobních dat včetně čísla mobilního telefonu, poštovní adresy a e-mailové adresy nebo provést aktualizaci svých dat osobně na Webových stránkách. Držitel Karty bude za určitých okolností povinen doložit příslušný důkaz potvrzující změnu údajů nebo provést opětovnou identifikaci v Pobočce či pobočce České pošty.

8.5 ČSOB **nepřejímá** odpovědnost za nepřesné nebo nesprávné informace poskytnuté držitelem Karty.

8.6 ČSOB je oprávněna při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Karty, ohrožení bezpečnosti Karty, PIN nebo hesla kdykoliv pozastavit, omezit užívání Karty a po dohodě s držitelem Karty ukončit Smlouvu podle bodu 10.1 Podmínek. Oddělení péče o zákazníky bude o tomto informovat držitele Karty telefonicky nebo písemně před podniknutím tohoto kroku, příp. bezodkladně po něm.

8.7 V případě, že je Karta dobita jiným než bezhotovostním způsobem uvedeným v článku 5.1 Podmínek a hodnotu tohoto dobítí bude ČSOB povinna vrátit zpět držitelé Karty z důvodu jeho reklamace, je držitel Karty povinen se identifikovat v Pobočce nebo pobočce České pošty.

## 9. Ztráta, odcizení a zneužití Karty, odpovědnost za neautorizovanou a nesprávně provedenou platební transakci

9.1 Držitel Karty je povinen nahlásit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití Karty **bezodkladně po zjištění této skutečnosti** na Oddělení péče o zákazníky, a tím bude zabráněno přístupu k Použitelnému zůstatku neoprávněným osobám.

9.2 Držitel Karty může být požádán o pomoc, o spolupráci s orgány činnými v trestním řízení, pokud byla Karta odcizena a ČSOB se bude domnívat, že došlo k podvodu nebo zneužití, nebo pokud držitel Karty informoval ČSOB o sporné transakci (viz článek 12 těchto Podmínek).

9.3 Držitel Karty nese v případě neautorizované platební transakce ztrátu do výše 50 EUR. Stanovený limit se vztahuje na souhrn částek všech transakcí, které byly provedeny od okamžiku ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití platební Karty do doby oznámení této skutečnosti na Oddělení péče o zákazníky. Pro přepočítání ztráty (spoluúčasti) držitele Karty z neautorizované platební transakce použije Banka kurz vyhlášený Českou národní bankou k příslušnému datu.

Ztráta do výše 50 EUR se neuplatní, pokud držitel Karty nejednal podvodně a:

- ztrátu, odcizení, zneužití Karty nemohl zjistit před provedením neautorizované transakce,
- ke ztrátě, odcizení, zneužití Karty došlo v důsledku jednání ČSOB.

Ztráta v plné výši se uplatní v důsledku podvodného jednání držitele Karty, nebo tím, že držitel Karty úmyslně či z hrubé nedbalosti porušil povinnost používat Kartu v souladu se Smlouvou, chránit ji a PIN před ztrátou, odcizením, zneužitím a případnou ztrátou, odcizením, zneužitím Karty bez zbytečného odkladu oznámit ČSOB, vyjma případů, kdy držitel Karty nejednal podvodně a:

- ztráta vznikla poté, co držitel Karty ztrátu, odcizení, zneužití Karty ČSOB oznámil,
- ČSOB nezajistila vhodné prostředky pro toto oznámení,
- ČSOB nepožadovala silné ověření držitele Karty v případech, kdy to vyžadují právní předpisy.

ČSOB vrátí držitelé Karty 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 jí držitel Karty neautorizovanou platební transakcí oznámí. Výše uvedená lhůta nezačne běžet, pokud má ČSOB důvod se domnívat, že držitel Karty jednal podvodně a tuto skutečnost oznámí ČNB.

ČSOB neprodleně napraví držiteli Karty nesprávně provedenou transakci.

9.4 Bez ohledu na bod 9.3 nese držitel Karty náklady všech ztrát spojených s jakoukoliv neautorizovanou transakcí, pokud je způsobil podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo hrubou nedbalostí zanedbal povinnosti spojené s používáním a zejména zabezpečením Karty a PINu nebo neoznámil neautorizovanou transakci v souladu s článkem 12 těchto Podmínek. ČSOB nese odpovědnost za neautorizovanou platební transakci, pokud držitel Karty nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co držitel Karty oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití Karty ČSOB nebo pokud ČSOB nezajistí vhodné prostředky umožňující oznámit ztrátu, odcizení, zneužití či neautorizované použití Karty.

9.5 Pokud Karta, kterou držitel Karty ohlásil jako ztracenou nebo odcizenou, je následně nalezena nebo pokud je Karta poškozená nebo nefunkční, bezodkladně je toto držitel Karty povinen oznámit Oddělení péče o zákazníky a zároveň Kartou zneplatnit přestříhnutím magnetického proužku.

9.6 Má-li držitel Karty v úmyslu 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 držitel Karty povinnost platební Kartou používat pouze prostřednictvím Zařízení, která jsou řádně zabezpečená proti zneužití důvěrných údajů. Držitel Karty nesmí používat platební Kartou 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 držitel Karty povinen oznámit tuto skutečnost ČSOB.

## 10. Ukončení Smlouvy / blokáce Karty

10.1 Karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce (včetně), a po tomto datu nemůže být Karta dále využívána. K ukončení Smlouvy dochází v těchto situacích:

- **držitel Karty využije svého zákonného práva a od Smlouvy odstoupí** (i bez uvedení důvodů) **ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy** (provedení Registrace),
- **uplyne platnost Karty,**
- **Kartu si držitel Karty zruší, zablokuje, nahlásí její ztrátu či krádež na Oddělení péče o zákazníky,**
- **výpovědi dle bodu 10.2 a 10.3,**
- **Karta je blokována ČSOB z důvodu podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Karty.**

10.2 Držitel Karty je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu před uplynutím doby platnosti uvedené na Kartě, s jednoměsíční výpovědní lhůtou. Za okamžik výpovědi je považován telefonicky vznesený požadavek držitele Karty na ukončení Smlouvy nebo požadavek podaný prostřednictvím soukromé části Webových stránek, bude-li to ze strany ČSOB umožněno.

10.3 ČSOB je oprávněna vypovědět tuto Smlouvu před uplynutím doby platnosti uvedené na Kartě s:

- **2měsíční výpovědní lhůtou** bez uvedení důvodu,
- **1měsíční výpovědní lhůtou** v případě porušení, neplnění nebo nedodržení těchto Podmínek ze strany držitele Karty.

O výpovědi vyrozumí ČSOB držitele Karty písemně, poštou, e-mailem, textovou zprávou, telefonicky nebo jinými vhodnými prostředky.

10.4 ČSOB je oprávněna kdykoliv z důvodů technických, bezpečnostních, z důvodů údržby, správy nebo z jiných důvodů dočasně pozastavit používání Karty na potřebnou dobu, aniž by ČSOB vznikl jakýkoliv závazek vůči držiteli Karty. V rozsahu povoleném zákonem nebude ČSOB za žádných okolností odpovědná za jakékoliv škody nebo ztráty, ať už přímé, nebo nepřímé, ani za následné ztráty, nebo případné nepřijemnosti, které vznikly v souvislosti s jakýmkoliv selháním Obchodníka při použití Karty držitelem Karty, pokud toto neplnění nebylo způsobeno zaviněním ČSOB.

10.5 ČSOB nehradí držiteli Karty poplatek za vydání Karty ani jiné poplatky v případě ukončení Smlouvy podle bodu 10.3.

10.6 V průběhu výpovědní lhůty s:

- 2měsíční výpovědní lhůtou lze s Kartou disponovat po dobu jednoho měsíce od oznámení výpovědi Smlouvy,
- 1měsíční výpovědní lhůtou již není možné v průběhu výpovědní lhůty s Kartou disponovat. ČSOB provede pouze doúčtování provedených Transakcí.

## 11. Zpětná výměna Elektronických peněz

11.1 Zpětnou výměnou se pro účely Smlouvy rozumí výměna Elektronických peněz za bankovky, mince nebo bezhotovostní peněžní prostředky ve výši odpovídající jmenovité hodnotě vyměňovaných Elektronických peněz, provedená ze strany ČSOB na žádost držitele Karty. V případě zůstatku ve výši 2 500 Kč a více může držitel Karty požádat o zpětnou výměnu pouze v případě provedení Plně identifikace.

11.2 Požádá-li držitel Karty o zpětnou výměnu v den zániku právního vztahu ze Smlouvy nebo do jednoho roku po tomto dni, provede ČSOB zpětnou výměnu v plném rozsahu. V případě, že držitel Karty požádá o zpětnou výměnu v době trvání smluvního vztahu s ČSOB, případně více než jeden rok po jeho skončení, při výpovědi Smlouvy ze strany držitele Karty nebo bude-li Smlouva vypovězena ze strany ČSOB z důvodu porušení, neplnění, nedodržení Podmínek, bude tato zpětná výměna zpoplatněna podle Tabulky limitů a poplatků.

11.3 Použitelný zůstatek bude držiteli Karty po jeho registraci a na základě jeho telefonické žádosti adresované Oddělení péče o zákazníky nebo prostřednictvím žádosti podané v rámci privátní sekce webového portálu, pokud ČSOB tuto službu umožňuje, vyplacen pouze jediným bankovním převodem na bankovní účet vedený na jméno držitele Karty v Kč a vedený bankou v České republice nebo na jméno a adresu držitele Karty prostřednictvím šekové poukázky České pošty (pouze Plně identifikovaný držitel Karty) nebo na novou Plně identifikovanou Kartou (s ohledem na dobíjecí a výdajové limity podle Tabulky limitů a poplatků). Je-li na Kartě Použitelný zůstatek, ČSOB jej doporučuje před zrušením Karty využít nebo provést výběr z Bankomatu. Výše převoditelného zůstatku musí být v souladu s Tabulkou limitů a poplatků.

11.4 Je-li Použitelný zůstatek nižší než poplatek za převod prostředků, pak si ČSOB vyhrazuje právo ponechat si Použitelný zůstatek na úhradu nákladů spojených s uzavřením účtu.

11.5 Oddělení péče o zákazníky je oprávněno pro zpracování Použitelného zůstatku požadovat po držiteli Karty nahlášení identifikačních údajů včetně odpovědi na bezpečnostní otázku definovanou při Registraci.

11.6 Pokud zpětná výměna přesahuje limit uvedený v Tabulce limitů a poplatků, je ČSOB navíc oprávněna požadovat před zpracováním tohoto požadavku plnou identifikaci formou registrace osobních údajů podle platných právních předpisů.

11.7 Lhůta zpětné výměny Elektronických peněz při ukončení Smlouvy uplynutím platnosti Karty je 15 kalendářních dní ode dne uplynutí platnosti Karty.

11.8 Pokud klient nezná některé povinné identifikační údaje pro zpětnou výměnu Elektronických peněz, může ČSOB vyžadovat Protokol o trestním oznámení nebo Protokol o podání vysvětlení

na Policii ČR (vše zašle na kontaktní adresu podle bodu 17 Podmínek).

## 12. Reklamacce Sporné transakce, stížnosti

12.1 Držitel Karty je povinen u Sporné transakce, s ohledem na rychlejší vyřešení sporu, nejprve kontaktovat Obchodníka.

12.2 Nemůže-li držitel Karty vyřešit Spornou transakci přímo s Obchodníkem, je držitel Karty povinen bezodkladně, do 8 týdnů od data zúčtování Transakce kontaktovat Oddělení péče o zákazníky či reklamaci provést přes Webové stránky nebo Mobilní aplikaci (umožní-li to ČSOB), u neautorizovaných transakcí v odůvodněných případech, nejpozději do 13 měsíců od data zúčtování transakce. ČSOB zpracuje u neautorizovaných transakcí neprodleně vrácení částky Sporné transakce na Kartu, za předpokladu, že ČSOB nebude mít důvod k podezření z podvodného, záměrného nebo hrubě nedbalého jednání ze strany držitele Karty a Karta byla držitelem blokována. Držitel Karty bude nejpozději do 15 pracovních dní od podání reklamacce informován o stavu řešení reklamacce. Řešení reklamacce Sporné transakce může trvat až 35 pracovních dní.

ČSOB vrátí částku autorizované platební transakce, jsou-li splněny podmínky pro její vrácení dle ZOPS do 10 pracovních dní ode dne, kdy držitel Karty o její vrácení požádal.

12.3 ČSOB je oprávněna požadovat v zájmu prošetření Sporné transakce od držitele Karty další písemné informace a podepsané prohlášení držitele Karty o Sporné transakci vztahující se k reklamované transakci do 10 kalendářních dnů od vyžádání. V případě reklamacce podané přes Webové stránky či Mobilní aplikaci – bude-li to ze strany ČSOB umožněno – může být Prohlášení držitele Karty vyplněno elektronicky.

12.4 Pokud jakékoliv šetření prokáže, že neautorizovaná Sporná transakce byla držitelem Karty ve skutečnosti autorizována nebo došlo k úmyslnému, podvodnému či hrubě nedbalostnímu jednání ze strany držitele Karty a ze strany ČSOB již bylo provedeno vrácení sporné částky, na niž neměl držitel Karty nárok (nebo pokud držitel Karty neposkytl podepsané písemné prohlášení ve lhůtě 10 dnů od žádosti ČSOB), bude ČSOB oprávněna odečíst částku Sporné transakce z Použitelného zůstatku nebo usilovat o úhradu vrácené částky, což může zahrnovat i právní kroky.

12.5 ČSOB nenese zodpovědnost za neprovedení nebo chybné provedení Transakce držitelem Karty. I přes výše uvedené vynaloží ČSOB veškeré možné úsilí na zajištění prostředků na tuto Transakci a o výsledku bude držitele Karty vhodným způsobem informovat.

12.6 Jestliže držitel Karty v souladu s Podmínkami reklamoval chybnou platební transakci nebo se neúspěšně domáhal v ČSOB jiné nápravy, má právo se obrátit na ombudsmana ČSOB, a to:

- písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., ombudsman ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5,
- e-mailem na: ombudsman@csob.cz,
- přes webový formulář na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).

Dále má držitel Karty právo obrátit se na finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)), který rozhoduje spory mezi vydavateli a držiteli Karet při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, v platném znění, nebo na věcně a místně příslušný soud České republiky.

12.7 Držitel Karty je oprávněn kontaktovat Oddělení péče o zákazníky v případě jakékoliv stížnosti, reklamacce či žádosti (např. o informace, Podmínky apod.). Obecná lhůta pro vyřízení stížnosti, reklamacce nebo žádosti je 30 kalendářních dnů po dni doručení do ČSOB. Lhůta pro vyřízení reklamacce týkající se platebních služeb je 15 pracovních dnů po dni doručení do ČSOB. Není-li možné danou záležitost vyřídit v tomto termínu, ČSOB vhodným způsobem držitele Karty o předpokládaném termínu vyřízení informuje.

12.8 Pokud držitel Karty obdrží poštou poškozené balení Karty, je oprávněn postupovat dle článku 3.3 těchto Podmínek.

12.9 Organem dohledu nad činností ČSOB v oblasti poskytování platebních služeb je dle příslušných právních předpisů Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

## 13. Odpovědnost ČSOB

13.1 Odpovědnost ČSOB je upravena platnými právními předpisy. ČSOB nese odpovědnost za nesprávně provedené platební transakce, nenese však odpovědnost za pochybení Obchodníků nebo poruchy na Bankomatu a není povinna vstupovat do žádného sporu vzniklého mezi držitelem Karty a Obchodníkem.

13.2 ČSOB dále nenese odpovědnost za situace, které vznikly z toho důvodu, že držitel Karty porušil povinnosti stanovené v platných právních předpisech či ve Smlouvě. ČSOB dále za žádných okolností nenese odpovědnost vůči držiteli Karty za přímé nebo nepřímé škody ani ztráty, které vznikly z důvodu ležícího mimo kontrolu ČSOB nebo které ČSOB nemohla rozumně předvídat.

13.3 ČSOB neodpovídá za vady zboží nebo služeb zaplacených držitelem Karty prostřednictvím Karty. Držitel Karty tyto reklamacce a stížnosti uplatňuje u příslušného Obchodníka, kde nákupy uskutečnil.

## 14. Ochrana osobních údajů a bankovní tajemství

14.1 Správcem osobních údajů je ČSOB (dále jen Správce).

14.2 Držitel Karty bere na vědomí, že v souvislosti s využíváním Karty dochází ke zpracování jeho osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen Zákon). Údaje související s využíváním Karty jsou rovněž předmětem bankovního tajemství a ČSOB je povinna s nimi nakládat a chránit je ve smyslu § 38 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách.

14.3 Držitel Karty bere na vědomí, že Správce zpracovává jeho osobní údaje související s Registrací Karty podle čl. 2 těchto Podmínek a veškeré transakční údaje související s používáním Karty (dále jen Údaje) za účelem dodržení právní povinnosti Správce dle platných právních předpisů, zejména předpisů týkajících se činnosti bank, prevence praní špinavých peněz a platebního styku, a to po dobu požadovanou po Správci těmito platnými právními předpisy.

14.4 Údaje držitele Karty mohou být v souvislosti se zajištěním funkce Karty zpracovávány Správcem nebo prostřednictvím zpracovatelů, které Správce pro tyto účely využívá na smluvním základě. Zpracovatel není oprávněn zpracovávat osobní údaje za jakýmkoliv jiným účelem, nesouvisejícím se službou požadovanou Správcem. Údaje držitele Karty mohou být bez jeho souhlasu předávány třetím osobám, pouze pokud tak vyžadují platné zákony nebo pokud je to nezbytné k provedení karetní Transakce nebo ke splnění závazků Správce jakožto člena systému Karetní asociace.

14.5 Držitel Karty je oprávněn požádat Správce o informaci o zpracování svých osobních údajů v rozsahu § 12 a § 21 Zákona. V případech, kdy držitel Karty zjistí nebo se domnívá, že Správce nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, má právo požádat Správce nebo zpracovatele o vysvětlení nebo požadovat, aby Správce nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Držitel Karty tak může učinit prostřednictvím linky Oddělení péče o zákazníky.

14.6 Detailní informace související se zpracováním osobních údajů a aktualizovaný seznam zpracovatelů včetně seznamu Distributorů jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ dostupném na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) či [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz) a v provozních prostorách Poboček.

14.7 Telefonáty na linku Oddělení péče o zákazníky mohou být zaznamenávány pro účely kontroly kvality poskytovaných služeb, školení personálu, prevence, zjišťování nebo šetření podvodného jednání a zajištění práv a právem chráněných zájmů Správce.

## 15. Duševní vlastnictví

15.1 Informace, obsah, grafika, text, zvuky, obrázky, tlačítka, ochranné známky, obchodní názvy, loga a jiné duševní vlastnictví obsažené na Webových stránkách nebo použité ve spojení s Kartou jsou chráněny autorským právem a dalšími zákony o duševním vlastnictví.

## 16. Závěrečná ustanovení

16.1 **ČSOB je oprávněna ukončit Smlouvu či odmítnout dát souhlas k provedení určitých typů transakcí Kartou (například telefonických, internetových).**

16.2 Každé z těchto ustanovení je odděleno od všech ostatních ustanovení tak, že když je u jednoho bodu zjištěno, že je neplatný nebo jinak nevykonatelný, neovlivní to platnost všech ostatních.

16.3 Pokud ČSOB neprosazuje jakákoliv práva, která má na základě Smlouvy, nebo pokud se zpozdila při jejich prosazování, nijak to nebrání tomu, aby podnikla příslušné kroky k prosazování svých práv v budoucnosti.

16.4 Po ukončení této Smlouvy budou nadále platit ta ustanovení Podmínek, jejichž charakter to umožňuje.

16.5 Osoba, která není stranou této Smlouvy, nemá žádná práva k prosazování podmínek Smlouvy. Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právními předpisy České republiky a výlučnou rozhodovací pravomocí při řešení případných sporů budou mít soudy České republiky.

16.6 Podmínky nabývají účinnosti dne **1. 9. 2018**. ČSOB je oprávněna navrhnout změnu těchto Podmínek, doplňovat je nebo je zrušit vydáním nových Podmínek, zejména v závislosti na změně příslušných právních norem, své obchodní politice, v zájmu neustálého zvyšování požadavků na modernizaci a bezpečnost poskytovaných služeb a dále i v souvislosti s požadavky Karetní asociace.

16.7 ČSOB seznamuje držitele Karty s návrhem změny Podmínek vhodným způsobem, zejména e-mailem ve formátu PDF zaslaným na adresu uvedenou při Registraci, SMS zprávou, v Pobočkách, na Webových stránkách a v Mobilní aplikaci nejpozději dva měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. Pokud držitel Karty návrh na změnu Podmínek neodmítl, platí, že návrh na změnu přijal. Pokud držitel Karty návrh na změnu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, odmítne, má právo přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět Smlouvu. Nové znění Podmínek je k dispozici v listinné podobě v Pobočkách nebo na telefonické vyžádání v Oddělení péče o zákazníky.

16.8 ČSOB může s okamžitou účinností provést takovou změnu Podmínek, kterou jednostranně nezasahuje do práv a povinností Uživatele. Touto změnou může být zejména úprava Podmínek způsobená doplněním nové funkcionality, zvýšením bezpečnosti, technologickým rozvojem či změnou donucujícího ustanovení zákona. O takto provedené změně ČSOB Uživatele informuje vhodným způsobem, zejména e-mailem ve formátu PDF zaslaným na adresu uvedenou při Registraci, SMS zprávou, v Pobočkách, na Webových stránkách a v Mobilní aplikaci.

## 17. Kontaktní informace a komunikace

Komunikace probíhá v českém jazyce písemně, elektronicky, prostřednictvím Webových stránek, telefonicky nebo osobně návštěvou Pobočky. Webové stránky [www.coolkarta.cz](http://www.coolkarta.cz).

Oddělení péče o zákazníky (vč. ztráty a odcizení Karty)

**+420 495 800 688.**



### 18. Tabulka limitů a poplatků

Poplatek za vydání Karty	149 Kč
Dobití Karty převodem z běžného účtu nebo prostřednictvím platební brány nebo prostřednictvím platebního příkazu z internetového bankovníctví ČSOB/PS přístupného tlačítkem v privátní sekci webového portálu	0 Kč do 30. 9. 2018
	5 Kč od 1. 10. 2018
Výběr z Bankomatu ČSOB v ČR	6 Kč
Výběr z Bankomatu jiné banky v ČR	40 Kč
Výběr z Bankomatu v zahraničí (včetně SR)	100 Kč
Platba Kartou za zboží a služby v ČR	zdarma
Platba Kartou za zboží a služby v zahraničí (vč. zahraničního internetového obchodu)	zdarma
Změna PINu v Bankomatu ČSOB ČR	zdarma
Opětovné vydání PINu	25 Kč
Dotaz na zůstatek v Bankomatu	zdarma
Poplatek za identifikaci držitele Karty v Pobočce	zdarma
Poplatek za identifikaci držitele Karty na České poště	99 Kč
Zpětná výměna podle bodu 11.2 Podmínek (převod z Karty na běžný platební účet, složenka, nová Karta nebo vybití)	30 Kč
Měsíční poplatek za neaktivní Kartu podle bodu 7.15 Podmínek (účtován po 12 měsících bez transakce na Kartě)	zdarma
Výběr hotovosti u přepážky jiné banky či směnárny (v ČR i zahraničí)	250 Kč

Poznámka: V případě dobíjení prostřednictvím složenky či platebního příkazu České pošty nebo prostřednictvím platebního příkazu či hotovosti u ČSOB i u jiné finanční instituce může být po Držiteli požadován poplatek za převod prostředků dle Sazebníku dané instituce.

Co může provést držitel Karty:	Limit dobíjení	Platby u obchodníka a na internetu / limity	Maximální zůstatek Karty	Výběr z Bankomatu (Zpětná výměna) / limit
Dobítí neaktivní karty pro účely darování	Pouze jednou, maximálně: 3 500 Kč	Ne	3 500 Kč	Ne
Registrovat i <b>aktivovat</b> na Webových stránkách	Opakovaně, maximálně: 5 000 Kč za den 5 000 Kč za měsíc	Ano 5 000 Kč za měsíc jen v ČR	5 000 Kč	Ne <sup>1)</sup>
A navíc se <b>plně identifikovat</b> v Pobočce nebo na České poště	Opakovaně, maximálně: 135 000 Kč za den	Ano 250 000 Kč za měsíc	250 000 Kč	Ano 25 000 Kč za měsíc (zpětná výměna do výše zůstatku Karty)

<sup>1)</sup>Zpětná výměna je možná do 5 000 Kč za celou dobu platnosti karty. Od výše použitelného zůstatku Karty 2 500 Kč včetně je nutná Plná identifikace.

Tabulka limitů uvádí omezení při používání Karty, které se odvíjí od úrovně poskytnutých informací. Při Registraci jsou limity Karty nižší než při plné identifikaci. Držitel Karty může úroveň poskytnutých informací pouze zvyšovat, tzn., že po plné identifikaci již nelze limit snížit zpět na úroveň Registrace.

Pro využití maximálního limitu a zůstatku Karty se musí držitel Karty plně identifikovat (dle bodu 4.6). Denní, týdenní nebo měsíční limity pro platby u Obchodníka, na internetu nebo pro výběr z Bankomatu nejsou stanoveny. ČSOB si vyhrazuje právo tyto limity zejména z důvodu bezpečnosti zavést. O této skutečnosti bude držitel Karty informován.