

PRODUKTOVÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PLATEBNÍ KARTY

OBSAH

1.	ÚVODNÍ USTANOVENÍ	2
2.	ZMĚNY PRODUKTOVÝCH PODMÍNEK	2
3.	VÝKLAD POJMŮ	2
4.	OBECNÁ USTANOVENÍ.....	3
5.	VYDÁNÍ PLATEBNÍ KARTY.....	4
6.	PIN	5
7.	PŘEVZETÍ PLATEBNÍ KARTY	5
8.	POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍ KARTY	6
9.	ZMĚNY PLATEBNÍ KARTY	7
10.	ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ, REKLAMACE.....	7
11.	ZTRÁTA / ODCIZENÍ / ZNEUŽITÍ	9
12.	BLOKACE KARTY Z ROZHODNUTÍ ČSOB	9
13.	BLOKACE KARTY NA ŽÁDOST DRŽITELE, RESP. MAJITELE ÚČTU	10
14.	POMOC V NOUZI – V ZAHRANIČÍ.....	10
15.	ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ	10
16.	PLATNOST A ÚČINNOST.....	11

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky pro platební karty vydává Artesa, spořitelní družstvo, IČ: 257 78 722, se sídlem Praha 2, Škrátova 490/12, PSČ 120 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl Dr., vložka 4584, e-mail: info@artesa.cz (dále jen „**Družstvo**“).
- 1.2. Tyto obchodní podmínky pro platební karty jsou Produktovými podmínkami ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek Družstva účinných k 1. lednu 2014 (dále jen „**VOP**“ a dále jen „**Produktové podmínky**“) a platí pro všechny smluvní vztahy mezi Družstvem a Klienty týkající se Platebních karet.
- 1.3. Družstvo umožňuje vydávání Platebních karet Klientům prostřednictvím ČSOB. Tyto Podmínky jsou vydávány v souladu s „Obchodními podmínkami pro platební karty“ ČSOB.
- 1.4. Vydávání a využívání Platebních karet se řídí ustanoveními zákona č. 87/1995 Sb. o spořitelních a úvěrních družstvech (dále jen „**Zákon o družstvech**“), zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku (dále jen „**Zákon o Platebním styku**“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“), případně dalších souvisejících právních předpisů, v platném znění.
- 1.5. Nebylo-li dohodnuto jinak, jsou Produktové podmínky účinné od okamžiku, kdy se staly součástí Smlouvy o zajištění vydání Platební karty (dále jen „**Smlouvy o PK**“) uzavřené mezi Majitelem účtu a Družstvem.
- 1.6. Nevyplyvá-li z kontextu něco jiného, mají pojmy s velkým počátečním písmenem nedefinované v těchto Produktových podmínkách význam stanovený ve VOP, Sdělení nebo Sazebníku. Toto ustanovení platí obdobně i pro výkladová pravidla jiných zde používaných pojmů.

2. ZMĚNY PRODUKTOVÝCH PODMÍNEK

- 2.1. Družstvo je oprávněno Produktové podmínky změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o podmínky vydávání, vedení a používání platebních karet, o rozsah změn Produktových podmínek a pravidla pro realizaci těchto změn.
- 2.2. Družstvo seznamuje Majitele účtu s návrhem změny Produktových podmínek na Pobočkách nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. O změnách ve stejné lhůtě informuje Majitele účtu zpravidla oznámením ve výpisu z Běžného účtu.
- 2.3. Pokud Klient návrh Družstva neodmítne, stává se nové znění Produktových podmínek závazným, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Produktových podmínek jako den nabytí platnosti nového znění Produktových podmínek.
- 2.4. Pokud Klient s navrženou změnou Produktových podmínek nebude souhlasit, má právo z tohoto důvodu písemně vypovědět smlouvu, která je návrhem na změnu dotčena, s účinností k datu bezprostředně předcházejícímu datu účinnosti navrhované změny výpovědí, zaslanou Družstvu nejpozději sedm (7) Pracovních dnů před datem navrhované změny.
- 2.5. Družstvo je oprávněno Produktové podmínky jednostranně změnit nebo doplnit o nové ustanovení, zejména pokud jde o působnost a platnost Produktových podmínek, pravidla pro realizaci těchto změn a jejich rozsah, identifikaci a jednání Klienta, jednání Družstva, vznik, změnu a zánik smluvního vztahu, odpovědnosti, komunikaci a doručování, pokud taková potřeba vyvstane v návaznosti na změnu:
 - (a) právního předpisu nebo jeho výkladu správními úřady nebo soudy České republiky;
 - (b) dostupných technologií;
 - (c) situace na finančních trzích; nebo
 - (d) obchodní politiky Družstva.
- 2.6. V případě, že se práva a povinnosti stran upravené Produktovými podmínkami změni přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle čl. 2.2. O takové změně bude Družstvo Klienta informovat.

3. VÝKLAD POJMŮ

- 3.1. V těchto Produktových podmínkách znamená:
„**Bankomat**“ (ATM) peněžní automat, který umožňuje výběr hotovosti embosovanou i neembosovanou Platební kartou z Běžného účtu, ke kterému byla Platební karta vydána.

„**Bezkontaktní platba**“ každá platba u Obchodníka uskutečněná Platební kartou umožňující bezkontaktní platby na platebních terminálech podporujících bezkontaktní technologie. Provádí se přiložením Platební karty k platebnímu terminálu. 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 se zadáním PIN.

„**Běžný účet**“ běžný účet vedený Družstvem pro Majitele účtu na základě uzavřené písemné smlouvy.

„**Cash Advance**“ výběr hotovosti na vybraných přepážkách bank nebo směnárén prostřednictvím Platební karty.

„**CashBack**“ výběr hotovosti na pokladnách vybraných obchodních míst. Podmínkou použití služby CashBack je bezhotovostní úhrada ve výši stanovené ČSOB.

„**ČSOB**“ 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.

„**CVC2/CVC**“ (Card Verification Code) bezpečnostní kód, trojčíslí na nebo vedle podpisového proužku na zadní straně Platební karty.

„**3D Secure**“ služba pro bezpečnější platbu na internetu Platební kartou. Každá platba u Obchodníka je potvrzena heslem, které je v průběhu platby zasláno na číslo mobilního telefonu zvolené Držitelem karty.

„**Doplňková služba**“ služba, kterou je možno sjednat k Platební kartě, případně je automaticky vydána v ceně Platební karty; jedná se např. o pojištění k Platební kartě.

„**Držitel karty**“ osoba určená Majitelem účtu, starší 18 let, případně sám Majitel účtu, které je na základě Smlouvy o PK vydána Platební karta a jejíž jméno je na PK uvedeno.

„**Embosovaná a neembosovaná platební karta**“ na embosované Platební kartě jsou viditelné personalizační údaje, které jsou zaznamenány reliéfním písmem („embossing“). Na neembosované Platební kartě není záznam reliéfním písmem použit. Na neembosované Platební kartě jsou viditelné personalizační údaje, které zde jsou natištěny („indent“).

„**Imprinter**“ mechanický snímač, který umožňuje bezhotovostní úhradu zboží a služeb v obchodních zařízeních a výběr hotovosti v bankách a ve směnárnách, a to pouze embosovanou Platební kartou z Běžného účtu, ke kterému byla vydána.

„**Majitel účtu**“ fyzická nebo právnická osoba, která je členem Družstva a na jejíž jméno je veden Běžný účet, případně další subjekty, kterým je Družstvo, na základě platných právních předpisů oprávněno poskytovat služby i bez vzniku členství.

„**Obchodník, obchodní zařízení**“ subjekt přijímající bezhotovostní platby za zboží nebo služby prostřednictvím Platebních karet.

„**Obchodní místa**“ jsou pro Držitele karet Pobočky Družstva.

„**PIN**“ (Personal Identification Number) personalizovaný bezpečnostní prvek, čtyřmístné osobní tajné identifikační číslo zpřístupněné pouze Držiteli karty, a kterým Držitel karty autorizuje provedenou platební transakci.

„**Platební karta**“ mezinárodní platební prostředek sloužící k bezhotovostní úhradě zboží a služeb nebo výběru hotovosti, obsahující symboly příslušné karetní asociace (MasterCard, Visa) na základě Smlouvy o PK.

„**Platební terminál**“ (POS - Point of Sale) elektronický pokladní terminál, který umožňuje bezhotovostní úhradu zboží a služeb v obchodní síti embosovanou i neembosovanou Platební kartou a výběr hotovosti v jiných bankách a ve směnárnách embosovanou a určenou neembosovanou Platební kartou z Běžného účtu, ke kterému byla Platební karta vydána.

„**Podpisový proužek**“ graficky vymezená plocha na zadní straně Platební karty určená k podpisu jejího držitele. Při podpisu je nutno použít lihový mikrofix nebo kuličkovou tužku modré nebo černé barvy.

„**Smlouva o PK**“ smlouva o zajištění vydání Platební karty k Běžnému účtu vedenému Družstvem pro Majitele účtu.

4. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 4.1. Platební karty jsou vydávány Držiteli karty jako elektronický Platební prostředek k Běžnému účtu po uzavření Smlouvy o PK. Právní vztahy související se Smlouvou o PK a těmito Produktovými podmínkami se řídí právním řádem České republiky.
- 4.2. Platební karty jsou majetkem ČSOB a na Držitele karty přechází pouze právo jejich používání.
- 4.3. Podmínky pro jednotlivé typy Platebních karet a souvisejících Doplnkových služeb zveřejňuje Družstvo v informačních materiálech na svých Obchodních místech.
- 4.4. Družstvo jako správce osobních údajů je oprávněno uzavřít příslušnou smlouvu se zpracovatelem (dále jen „**Poskytovatel služeb**“) podle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění

pozdějších předpisů (dále jen „ZOOU“). Uzavřením Smlouvy o PK dává Majitel účtu a podpisem Souhlasu se zpracováním osobních údajů dává Držitel karty souhlas Družstvu, jako správci osobních údajů, se zpracováním svých osobních údajů, které Družstvo nezbytně potřebuje k posouzení, zda bude Majiteli účtu a/nebo budoucímu Držiteli karty Platební karta vydána. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „**Informace o zpracování osobních údajů**“ na www.artesa.cz a v Obchodních místech Družstva.

- 4.5. Majitel účtu, případně Držitel karty souhlasí dále s předáváním těchto osobních údajů ČSOB případně třetím stranám, které jsou zpracovatelem nebo zabezpečují služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást Platební karty, a to v souladu s ustanovením Zákona o družstvech a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. V ostatním se zpracování osobních údajů, které není řešeno v těchto Podmínkách, řídí VOP, případně dalšími dokumenty podepsanými Majitelem účtu nebo Držitelem karty.
- 4.6. Majitel účtu a Držitel karty souhlasí, aby Družstvo a/nebo ČSOB:
 - (a) informovaly ostatní finanční instituce v ČR o zásadním porušení Podmínek, jestliže se ho Majitel účtu a/nebo Držitel karty dopustí; co je zásadním porušením Podmínek posuzují Družstvo a/nebo ČSOB;
 - (b) v případě reklamace Platebních transakcí provedených Platební kartou poskytl informace potřebné k vyřízení reklamace Policii ČR;
 - (c) poskytovaly karetní asociacím MasterCard a Visa informace týkající se Platebních karet vydaných k jeho Běžnému účtu (např.: číslo Platební karty, její platnost apod.).
- 4.7. Majitel účtu souhlasí s tím, aby Družstvo provádělo na vrub jeho Běžného účtu zúčtování všech Platebních transakcí provedených Platebními kartami, poplatků za vedení Platební karty a Doplnkových služeb k Platebním kartám vydaným k jeho Běžnému účtu, a to bez ohledu na to, zda částka převodu je kryta volnými Peněžními prostředky na Běžném účtu.
- 4.8. Majitel účtu a Držitel karty jsou povinni se seznámit s Podmínkami, Smlouvou o PK a VOP a zavazují se je dodržovat. Majitel účtu nese plnou odpovědnost a je zavázán k úhradě za všechny Platební transakce a případné škody způsobené Družstvu nesprávným použitím Platební karty a nedodržením Produktových podmínek Držiteli karty, kterým byly Platební karty vydány.

5. VYDÁNÍ PLATEBNÍ KARTY

- 5.1. Před podpisem Smlouvy o PK je Majitel účtu povinen Družstvu poskytnout úplné a pravdivé údaje a nese veškerou odpovědnost včetně trestního postihu za škody vzniklé Družstvu sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů.
- 5.2. Majitel účtu může požádat o vydání Platebních karet i pro další osoby, starší 18 let, přičemž každá osoba může mít dispoziční právo pouze k jedné Platební kartě od každého druhu, vydané k jednomu Běžnému účtu.
- 5.3. Platební karty jsou vydávány zásadně na jméno Držitele karty a jsou nepřenosné. Na vydání Platební karty není právní nárok. Družstvo si vyhrazuje právo zamítnout požadavek Majitele účtu na vydání Platební karty. V případě zamítnutí požadavku bude Majitel účtu neprodleně o této skutečnosti informován. Družstvo není povinno sdělovat důvody zamítnutí.
- 5.4. Po vyhotovení nové Platební karty je Držitel karty Družstvem vyzván k jejímu převzetí.
- 5.5. Platební karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce. Družstvo vydá Držiteli karty automaticky novou Platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní Platební karty, pokud se Družstvo nerozhodne platnost Platební karty neprodloužit. Nejpozději ke dni ukončení platnosti původní Platební karty si Držitel karty automaticky obnovenou Platební kartu vyzvedne v příslušném Obchodním místě Družstva. Bude-li Držitel karty chtít odmítnout automatické vydání nové Platební karty a souvisejících Doplnkových služeb, musí tuto skutečnost písemně oznámit Družstvu nejpozději 6 kalendářních týdnů před skončením platnosti původní Platební karty. Držitel karty může rovněž požádat o předčasnou obnovu Platební karty.
- 5.6. Platební karta (nová i automaticky obnovená) je na příslušném Obchodním místě Družstva připravena pro Držitele karty k převzetí po dobu 70 kalendářních dnů ode dne jejího vydání. Nedojde-li do uvedeného dne k jejímu převzetí Držitelem karty, bude Platební karta znehodnocena a zrušena. Poplatek za vedení Platební karty a souvisejících Doplnkových služeb je účtován podle platného Sazebníku Družstva, bez ohledu na to, zda Držitel karty vydanou Platební kartu nebo automaticky obnovenou Platební kartu převeze či nikoliv.
- 5.7. Běžný účet, ke kterému je Platební karta vydána, nesmí v době vydání Platební karty vykazovat nepovolený debetní zůstatek.

6. PIN

- 6.1. Zásilka s PIN je Družstvem vydána společně s novou Platební kartou výhradně do vlastních rukou Držitele karty. Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jeho ochranu. Držitel karty potvrdí převzetí obálky s PIN Družstvu písemně při převzetí Platební karty. Držitel karty je oprávněn odmítnout převzetí Platební karty a obálky s PIN v případě, že je obálka s PIN při předání poškozená. V tomto případě vydá Družstvo Držiteli karty nový PIN a novou Platební kartu.
- 6.2. PIN není sdělován jiné osobě než Držiteli karty. Držitel karty je povinen zabránit jeho prozrazení. Je zakázáno poznamenávat PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na Platební kartu nebo jiný předmět, který který Držitel karty uchovává nebo nosí společně s Platební kartou, nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Dále je Držitel karty povinen zamezit prozrazení PIN při jeho zadávání na klávesnici Bankomatu, případně Platebního terminálu k ověření platnosti Platební karty, např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Porušení tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za zvlášť hrubé porušení Smlouvy o PK a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškeré ztráty vzniklé z případných, Držitelem karty neautorizovaných Platebních transakcí, či jakékoli jiného zneužití Platební karty, a to až do okamžiku jejich oznámení ČSOB. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech Platebních transakcí, při kterých byl použit PIN a všechny škody způsobené Družstvu, případně ČSOB prozrazením PIN.
- 6.3. V případě, že Držitel karty zapomene PIN, lze na jeho žádost, odsouhlasenou Majitelem účtu, podanou v Družstvu, původní platný PIN opakovaně vystavit. K jeho převzetí je Držitel karty povinen se na výzvu osobně dostavit na Obchodní místo Družstva.
- 6.4. Je-li při Platební transakci Platební kartou zadán nesprávný PIN více než třikrát, je Platební kartě z bezpečnostních důvodů (podezření ze zneužití Platební karty) automaticky dočasně omezena platnost. Plná funkčnost Platební karty se obnoví automaticky zpravidla prvním dnem, kdy Držiteli karty vznikne nárok na čerpání nového limitu pro daný typ Platební karty. U Platebních karet s čipem nelze PIN odblokovat, pokud nedojde k přímému (on-line) spojení čipové Platební karty se systémy ČSOB.
- 6.5. Bankomaty ČSOB nabízejí funkci změny PIN dle vlastního návrhu Držitele karty. Družstvo upozorňuje Držitele karty, že tato funkce není pro Platební karty vydané Družstvem prostřednictvím ČSOB v současné době zprovozněna.

7. PŘEVZETÍ PLATEBNÍ KARTY

- 7.1. Držitel karty je povinen při převzetí podepsat Platební kartu na Podpisovém proužku.
- 7.2. Převzetím Platební karty vzniká Držiteli karty právo na její používání po celou dobu její platnosti, pokud není platnost Platební karty předčasně ukončena.
- 7.3. Držitel karty je povinen:
 - (a) ukládat Platební kartu odděleně od jiné klientské dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před neoprávněným zásahem třetích osob;
 - (b) pravidelně každodenně kontrolovat držení Platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení Platební karty;
 - (c) po každém použití Platební karty zkontrolovat, že má Platební kartu ve svém držení.
- 7.4. Pokud i přes dodržení povinností Držitelem karty uvedených v předchozím čl. 7.3 těchto Produktových podmínek dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití Platební karty, je Držitel karty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit ČSOB a následně Družstvu.
- 7.5. Porušení povinností plynoucích z čl. 7.3 těchto Produktových podmínek, způsobené Držitelem karty, bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy o PK a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškeré ztráty a škody, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití Platební karty) ČSOB.
- 7.6. Majitel účtu nese odpovědnost za všechny Platební transakce provedené Platebními kartami vydanými k jeho Běžnému účtu a je povinen uhradit případné škody způsobené Družstvu a případně ČSOB, nesprávným použitím Platební karty.

8. POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍ KARTY

- 8.1. Místa, kde lze Platební kartu použít jsou označena logem příslušné Karetní asociace (např. Visa, MasterCard).
- 8.2. Platební kartu lze podle jejího druhu použít k hotovostním transakcím v síti Bankomatů, na Platebních terminálech včetně terminálů podporujících bezkontaktní technologii a Imprinterech, k výplatě hotovosti na přepážkách směnárén a bank, k bezhotovostnímu placení u Obchodníka, k výplatě hotovosti přímo na pokladnách v Obchodních zařízeních nebo u Obchodníka, který nabízí službu CashBack.
- 8.3. Podmínkou pro uskutečnění služby CashBack je bezhotovostní úhrada Platební kartou ve výši stanovené ČSOB, která může být uskutečněna v rozmezí od minimální do maximální částky stanovené ČSOB. Součet bezhotovostní úhrady a služby CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit Platební karty pro bankomaty a obchodníky.
- 8.4. Družstvo a ČSOB si vyhražují právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů platebních transakcí (např. písemné poštovní, telefonické, tzv. MO/TO transakce, internetové transakce), a to i v závislosti na typu Platební karty. Banka je oprávněna povolit pouze zabezpečené internetové transakce, tzv. 3D Secure.
- 8.5. Držitel karty je povinen zabránit prozrazení údajů o Platební kartě, ke kterému může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejména internetové platební transakce. Jako dostatečné zabezpečení komunikace je uznáván 3D Secure protokol, prezentovaný pod obchodní značkou „Verified by Visa“ nebo „MasterCard Secure Code“. Porušení tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty, bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody způsobené tímto porušením, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (zneužití nebo neautorizovaného použití Platební karty) ČSOB.
- 8.6. V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití Platební karty v Bankomatu (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržávání bankovek, nainstalování skimovacího - skenovacího zařízení pro kopírování údajů z Platební karty na Bankomatu, apod.) nebo přítomnosti podezřelých osob v blízkosti Bankomatu, jejich snahy o zasahování do prováděné transakce a jiné, je povinností Držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně ČSOB, Družstvo a zároveň Policii ČR.
- 8.7. Držitel karty je povinen chránit Platební kartu před mechanickým i tepelným poškozením a před působením jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu v magnetickém proužku nebo čipu Platební karty.
- 8.8. Platební karta nesmí být použita k platebním transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení Platební transakce.
- 8.9. Mezi družstvem a Majitelem účtu / Držitelem karty jsou dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty (plátce) s provedením platební transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby při:
 - (a) platební transakci na Bankomatu zadání PIN;
 - (b) bezhotovostních a hotovostních (CashBack) platebních transakcích v obchodních zařízeních zadání PIN, vlastnoruční podpis Držitele karty, případně kombinace obou metod podle typu Platební karty;
 - (c) zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla Platební karty, její platnosti, zadání ochranného trojčíslí Platební karty Card Verification Value (CVV) nebo Card Verification Code (CVC) a heslo sdělené ČSOB pro danou transakci, které je Držiteli karty zasláno SMS zprávou na číslo mobilního telefonu, které Držitel karty uvedl jako mobilní číslo pro potvrzování internetových plateb;
 - (d) ostatních platbách bez přítomnosti Platební karty zadání čísla Platební karty, její platnosti, popř. zadání ochranného trojčíslí Platební karty Card Verification Value (CVV) nebo Card Verification Code (CVC);
 - (e) bezkontaktních platbách přiložením Platební karty k Platebnímu terminálu bez zadání PIN kódu, více viz definice Bezkontaktní platby uvedená v těchto Produktových podmínkách.
- 8.10. Družstvo a ČSOB neodpovídají za neposkytnutí služby a za případné škody způsobené Držiteli karty přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu Družstva a/nebo ČSOB nebo jejich partnerů. Rovněž neodpovídají za to, že obchodní zařízení nebo pobočka banky nepřijmou Platební kartu k provedení platební transakce.
- 8.11. Družstvo a ČSOB neodpovídají za vady zboží nebo služeb zaplacených Držitelem karty prostřednictvím Platební karty. Držitel karty tyto reklamace a stížnosti uplatňuje na příslušném prodejním místě, kde nákupy uskutečnil.
- 8.12. Transakci, která byla autorizována Držitelem karty (např. zadáním PIN aj.), nelze odvolat.
- 8.13. Držitel karty je povinen průběžně sledovat a kontrolovat čerpání příslušných limitů Platební karty a zabránit jejich překročení. Držitel karty je oprávněn provádět Platební kartou platební transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně však do výše použitelného zůstatku na Běžném účtu, do kterého je nutno započítat veškeré platební transakce provedené Platební kartou, včetně těch, o kterých se Družstvo dozví s časovou prodlevou. Limit

omezuje maximální částku čerpání Platební kartou ve stanoveném období (týden, měsíc). Majitel účtu však nese odpovědnost za všechny platební transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit případné škody způsobené Družstvu nesprávným použitím Platební karty, resp. za případné nepovolené přečerpání použitelného zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné Smlouvy o účtu.

- 8.14. Družstvo a ČSOB může i bez předchozího upozornění částečně nebo plně zrušit právo používat Platební kartu dočasným či trvalým omezením její platnosti (zejména z důvodu porušení smluvních podmínek, obstavení Běžného účtu (exekuce), debetu na Běžném účtu, podezření z podvodného jednání Držitele karty či třetí osoby, bezpečnosti apod.).
- 8.15. V případě zadržení Platební karty Bankomatem je Držitel karty povinen se neprodleně dostavit do pobočky banky nebo společnosti, která Bankomat obsluhuje nebo provozuje se žádostí o vrácení zadržené Platební karty, resp. prostřednictvím telefonického čísla uvedeného na některých Bankomatech informuje obsluhující subjekt o zadržení Platební karty. Neučiní-li Držitel karty hlášení o zadržení Platební karty v Bankomatu ve lhůtě 3 Pracovních dnů ode dne zadržení, nebude Platební karta v žádném případě Držiteli karty vrácena. V případě nevrácení Platební karty provozovatelem Bankomatu je nutné, aby Držitel karty nahlásil tuto skutečnost ČSOB telefonicky, na čísle určeném pro hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Platební karty.
- 8.16. V případě poškození Platební karty či její nefunkčnosti je Držitel karty povinen Platební kartu vrátit Družstvu.
- 8.17. Některé Bankomaty ČSOB nabízejí funkci vkladu hotovosti na Běžný účet. Družstvo upozorňuje Držitele karty, že tato funkce není pro Platební karty vydané Družstvem prostřednictvím ČSOB v současné době zprovozněna.

9. ZMĚNY PATEBNÍ KARTY

- 9.1. Majitel účtu je povinen bez zbytečného odkladu hlásit Družstvu veškeré změny údajů, které se týkají Platebních karet vydaných k jeho Běžnému účtu a Držitelů těchto karet, poskytnutých Družstvu v souvislosti s vydáním uvedených Platebních karet (např. změna osobních údajů apod.). Z důvodu zajištění bezpečnosti Platební karty je v zájmu Majitele účtu uvést i změnu telefonního a e-mailového spojení. Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.
- 9.2. Držitel karty je oprávněn požádat o změny k již vydané Platební kartě, a to písemně na obchodním místě Družstva. Změny limitu Platební karty, pojištění, Doplnkových služeb a požadavek na opakované vydání PIN jsou podmíněny písemným souhlasem Majitele účtu.

10. ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ, REKLAMACE

- 10.1. O Platebních transakcích provedených Platební kartou je Majitel účtu informován ve výpisu z Běžného účtu, ke kterému je Platební karta vydána. Platební transakce jsou zúčtovány na základě dat obdržených od příslušné karetní asociace. Platební transakce jsou účtovány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla Platební karty, místa, data platební transakce, částky a měny platební transakce.
- 10.2. Při záúčtování Platební transakce Platební kartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny Platební transakce na CZK používají kurzy ČSOB deviza prodej. V případě provedení Platební transakce v CZK Platební kartou k Devizovému účtu, se používají kurzy ČSOB deviza nákup. Pokud není měna Platební transakce uvedena v kurzovním lístku Družstva, pak se použije výše uvedený přepočet na částku, kterou obdrží z Karetní asociace. Majitel účtu nebo Držitel Platební karty získá historii kurzovního lístku ČSOB na internetové stránce www.csob.cz.
- 10.3. K zúčtování Platebních transakcí provedených Platební kartou dochází v souladu s pravidly Karetních asociací s časovou prodlevou od data provedení Platební transakce. Veškeré Platební transakce Družstvo zúčtuje nejpozději následující Pracovní den po obdržení účtovací zprávy o jejich provedení. V případě pochybností o provedené platbě, je Družstvo oprávněno záúčtovat platbu do 45 kalendářních dnů po obdržení zprávy o jejím provedení. Družstvo uschovává ve smyslu Zákona o družstvech po 5 let vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb. Majitel účtu a Držitel karty jsou povinni pravidelně průběžně kontrolovat Platební transakce realizované Platební kartou, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
- 10.4. Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování Platebních transakcí provedených Platebními kartami včetně Platebních transakcí provedených v zahraničí. Při zúčtování Platebních transakcí provedených Platebními kartami v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení Platební transakce a dnem zúčtování Platební transakce. Kurzový rozdíl může, v případě platby Platební kartou v zahraničí, vzniknout také na základě přepočtu platby do zúčtovací měny a následně do měny Běžného účtu. V případě, že je k již provedené

debetní transakci uskutečněna transakce kreditní, a to z podnětu jiné banky než ČSOB či obchodním zařízením, které zpracovává jiná banka než ČSOB. Družstvo ani ČSOB nenesou odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupe mezi prezentováním debetní a kreditní transakce.

- 10.5. Pokud je zúčtována Platební transakce provedená Platební kartou, se kterou Držitel karty nesouhlasí, je oprávněn podat reklamaci ve smyslu Reklamačního řádu Družstva. Při vyřizování reklamacie Platební transakce Družstvo posuzuje, zda Držitel karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda dodržel termíny pro hlášení reklamacie, povinnosti vyplývající ze Smlouvy o PK a Podmínek (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků Platební karty). V případě, že Družstvo v průběhu reklamačního řízení zjistí, že reklamacie je neoprávněná, reklamaci zamítne. Družstvo vždy informuje Držitele karty o výsledku reklamačního řízení.
- 10.6. Neautorizovanou platební transakci je povinen Držitel karty oznámit Družstvu bez zbytečného odkladu, v případě podezření na zneužití nejdéle do dvou měsíců, v odůvodněných případech 13 měsíců ode dne odepsání Peněžních prostředků z účtu Majitele účtu. Oznámení provádí na příslušném Obchodním místě Družstva, a to písemně na formuláři k tomu určeném.
- 10.7. Jestliže Družstvo a/nebo ČSOB při posuzování údajně neautorizované Platební transakce zjistí, že Platební transakce byla autorizována, reklamaci zamítne.
- 10.8. Pro přepočet ztráty (spoluúčasti) Majitele účtu z neautorizované Platební transakce, použije Družstvo kurz vyhlášený ČNB k příslušnému datu.
- 10.9. Držitel karty, případně Majitel účtu, může reklamovat autorizovanou Platební transakci nejvýše do 8 týdnů od jejího vzniku, a to pouze za podmínky, že v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka nebo tato částka převyšuje částku, kterou by Držitel karty mohl rozumně očekávat (týká se např. plateb v autopůjčovnách, hotelích aj.) V ostatních případech autorizovaných Platebních transakcí (např. nevydání hotovosti Bankomatem aj.) musí být reklamacie podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data odepsání Peněžních prostředků z Běžného účtu Majitele účtu.
- 10.10. Majitel účtu, resp. Držitel karty, je povinen předložit veškerou dostupnou dokumentaci vztahující se ke sporné Platební transakci (zejména kopie účtenek, doklad o stornu Platební transakce, případně také kopie výpisu z Běžného účtu s vyznačenou reklamovanou Platební transakcí).
- 10.11. Držitel karty je povinen v případě reklamacie sporné Platební transakce, s podezřením na zneužití Platební karty (např. padělek, Internet, Bankomat) vždy odevzdat Družstvu předmětnou Platební kartu, se kterou byla sporná platební transakce uskutečněna, pokud nebyla Platební karta ztracena nebo Držiteli karty odcizena. V případě, že Platební karta nebude Držitelem karty, resp. Majitelem účtu Družstvu vrácena, bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo.
- 10.12. ČSOB je oprávněna prostřednictvím Družstva vyzvat Držitele karty nebo Majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované Platební transakci. V případě, že dokumentace nebude řádně v dohodnutém termínu Družstvu doručena, je ČSOB oprávněna reklamační řízení zastavit.
- 10.13. ČSOB prostřednictvím Družstva informuje Držitele karty o vyřízení reklamacie do 30 dnů po obdržení reklamacie, ve zvlášť složitých případech zpravidla do 180 dnů.
- 10.14. Pokud by vzhledem k okolnostem a složitosti případu bylo zřejmé, že lhůta pro posouzení reklamacie sjednaná dle obecně přijímaných pravidel Karetních asociací může být překročena, Družstvo vrátí Majiteli účtu částku ve výši Platební transakce sníženou o částku ve výši ztráty, kterou ze zákona nese Majitel účtu, a to na jeho Běžný účet s tím, že v takovém případě je Družstvo oprávněno do řádného ukončení reklamačního řízení tuto částku na jeho Běžném účtu blokovat. Po ukončení reklamačního řízení Družstvo v případě oprávněné reklamacie částku uvolní nebo v případě neoprávněné reklamacie částku z Běžného účtu odepíše. Družstvo neneso odpovědnost za škody způsobené tím, že Držitel karty, resp. Majitel účtu nemohl s blokovanou částkou manipulovat.
- 10.15. Za neoprávněnou reklamaci účtuje Družstvo Majiteli účtu poplatek ve výši skutečně vynaložených nákladů.
- 10.16. Jestliže Majitel účtu nebo Držitel karty v souladu s těmito Podmínkami reklamoval chybnou Platební transakci nebo se u Družstva domáhal jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na příslušný soud, případně na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavatelem Platebních karet a Držiteli karet při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění.
- 10.17. Držitel karty, resp. Majitel účtu je povinen informovat Družstvo o skutečnosti, že předmětnou reklamovanou částku již od Obchodníka obdržel zpět.

11. ZTRÁTA / ODCIZENÍ / ZNEUŽITÍ

- 11.1. Majitel účtu, případně Držitel karty je povinen informovat ČSOB o ztrátě, odcizení nebo zneužití Platební karty, a to ihned po zjištění uvedených skutečností. Jedná-li se o podezření na zneužití Platební karty, je povinen uvedené skutečnosti hlásit Policii ČR. Pokud je hlášeno zneužití čísla Platební karty, je Držitel karty povinen Platební kartu neprodleně odevzdat Družstvu. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení nebo zneužití Platební karty) podává Držitel karty nebo Majitel účtu, a to telefonicky na číse, které bylo Držiteli karty oznámeno při předání Platební karty. Hlášení ztráty nebo krádeže Platební karty je oprávněna podat i třetí osoba (dále jen „hlásící osoba“).
- 11.2. Hlásící osoba informuje ČSOB o veškerých okolnostech ztráty, odcizení nebo zneužití Platební karty a nezná-li číslo Platební karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné Držitele karty a Platební kartu identifikovat (např. číslo Běžného účtu, rodné číslo, aj.). ČSOB je oprávněna telefonické hlášení nahrávat a dále v souladu se Zákonem o družstvech tyto informace sdělit státnímu zástupci a policejním nebo jiným příslušným orgánům.
- 11.3. ČSOB sdělí hlásící osobě v rámci téhož telefonního hovoru identifikační kód jako potvrzení telefonického hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Platební karty.
- 11.4. Telefonické hlášení do ČSOB musí být Držitelem karty oznámeno Družstvu (osobně, písemně, telefonicky, e-mailem), a to nejpozději první Pracovní den následující po dni, kdy bylo provedeno telefonické hlášení do ČSOB. Pokud bylo telefonické hlášení podáváno ze zahraničí, musí být oznámeno Družstvu nejpozději první Pracovní den po návratu Držitele karty do ČR. Při oznámení Družstvu uvede Držitel karty identifikační kód přidělený ČSOB.
- 11.5. Odpovědnost Majitele účtu za Platební transakce provedené ztracenou, odcizenou nebo zneužitou Platební kartou končí ihned po telefonickém oznámení ČSOB podle čl. 11.1, za předpokladu oznámení Družstvu dle čl. 11.4 těchto Produktových podmínek. Družstvo ani ČSOB však v žádném případě nenesou odpovědnost za případné škody, vzniklé při Platebních transakcích Platebními kartami, při kterých byl použit PIN nebo při kterých Držitel karty jednal podvodně.
- 11.6. Každá Platební karta, hlášená jako ztracená, odcizená nebo zneužitá je trvale zablokována (neodvolatelně) a je jí omezena platnost. Družstvo ani ČSOB nenesou odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalého omezení platnosti Platební karty.
- 11.7. Majitel účtu může požádat o vydání náhradní Platební karty za Platební kartu s trvale omezenou dobou platnosti. Tato náhradní Platební karta má stejnou časovou platnost jako původní Platební karta s trvale omezenou platností.
- 11.8. Pokud Držitel karty, resp. Majitel účtu, získá Platební kartu zpět poté, co byla nahlášena jako ztracená nebo odcizená, Platební karta nesmí být dále používána, a musí být neprodleně vrácena zpět Družstvu.
- 11.9. V případě reklamace je pro výpočet ztráty Majitele účtu z neautorizované Platební transakce (spoluúčasti) rozhodné datum hlášení ztráty/krádeže Platební karty.
- 11.10. Držitel karty může požádat ČSOB, případně i prostřednictvím Družstva o písemné potvrzení blokace, resp. omezení platnosti jeho Platební karty z důvodu ztráty, odcizení, a to do 18 měsíců po nahlášení.

12. BLOKACE KARTY Z ROZHODNUTÍ ČSOB

- 12.1. ČSOB může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat Platební kartu nebo dočasně či trvale Platební kartu blokovat – omezit její platnost nebo možnost provádění transakcí bez přítomnosti Platební karty, dočasně či trvale, z důvodu:
 - (a) porušení smluvních podmínek, obstavení Běžného účtu (exekuce), debetu na Běžném účtu, podezření z podvodného jednání Držitele karty či třetí osoby apod.;
 - (b) bezpečnosti a ochrany Držitele karty při podezření na zneužití Platební karty;
 - (c) získá-li ČSOB od karetní asociace, z jiné banky či z jiného zdroje informaci o možném ohrožení Platební karty.
- 12.2. Detaily o důvodu blokace ČSOB Držiteli karty, resp. Majiteli účtu z bezpečnostních důvodů nesděljuje.
- 12.3. V souvislosti s trvalým omezením platnosti Platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení. ČSOB o takových opatřeních Držitele karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informuje na telefonním čísle, které Majitel účtu při podpisu Smlouvy o PK sdělil.
- 12.4. ČSOB ani Družstvo nenesou odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasné či trvalé blokace - omezení platnosti Platební karty nebo v důsledku zrušení práva používat Platební kartu.

- 12.5. Jakmile pominou důvody omezení platnosti Platební karty, zavazuje se ČSOB bezodkladně toto omezení Platební karty zrušit nebo jako náhradu za tuto Platební kartu vydat Držiteli karty novou Platební kartu s odlišným číslem a novým PIN, a to bez poplatku.

13. BLOKACE KARTY NA ŽÁDOST DRŽITELE, RESP. MAJITELE ÚČTU

- 13.1. Držitel karty nebo Majitel účtu může prostřednictvím Družstva požádat o dočasnou nebo trvalou blokadu (omezení platnosti) Platební karty. Majitel účtu může požádat o omezení platnosti všech Platebních karet, které byly vydány k jeho Běžnému účtu, Držitel karty, pokud není Majitelem účtu, může požádat pouze o dočasné omezení platnosti Platební karty, kterou má v držení. Požádat o zrušení dočasného omezení platnosti Platební karty může jen osoba, která o dočasné omezení požádala, popř. Majitel účtu, pokud nebyla Platební kartě dočasně omezena platnost z rozhodnutí ČSOB, a to prostřednictvím Družstva. Účinnost odvolání dočasného omezení platnosti Platební karty nastává nejpozději 3. Pracovní den od podání žádosti do ČSOB. Družstvo a ČSOB nenesou odpovědnost za škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti Platební karty.
- 13.2. Dočasné omezení platnosti Platební karty se vztahuje pouze na ČSOB autorizované transakce.
- 13.3. Zrušit právo používat Platební kartu, dočasně či trvale omezit její platnost nebo odmítnout uskutečnění Platebních transakcí prováděných Platební kartou, je oprávněno i Družstvo a to i bez předchozího upozornění, zejména v případech, kdy Majitelem účtu a/nebo Držitelem karty byly porušeny platné Podmínky a/nebo VOP, a/nebo je Majitel účtu v insolvenční, v likvidační, a/nebo na Běžném účtu Majitele účtu byla nařízena exekuce, případně v rámci bezpečnosti a ochrany Klienta při podezření ze zneužití Platební karty. O takovém opatření Družstvo Majitele účtu vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informuje. Majitel účtu je povinen v těchto případech na základě žádosti Družstva Platební kartu osobně odevzdat Družstvu, případně ji zaslat formou cenného psaní.
- 13.4. Za škody způsobené případným zneužitím Platební karty, které byla dočasně nebo trvale omezena platnost na základě písemné žádosti Majitele účtu nebo Držitele karty, přejímá Družstvo odpovědnost následující Pracovní den po dni předložení žádosti o omezení platnosti Platební karty, pokud byla písemná žádost Družstvu doručena do 14.00 hodin Pracovního dne. Po doručení žádosti o omezení Platební karty po 14.00 hodin Pracovního dne přebírá Družstvo odpovědnost druhý Pracovní den následující po dni obdržení žádosti o omezení platnosti Platební karty.

14. POMOC V NOUZI – V ZAHRA NIČÍ

- 14.1. Při ztrátě nebo odcizení embosované Platební karty v zahraničí může Držitel karty požádat o vydání nouzové Platební karty nebo výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných výdajů. Žádost o poskytnutí náhradní nouzové Platební karty nebo o výplatu nouzové hotovosti uplatní Držitel karty telefonicky prostřednictvím Družstva.
- 14.2. ČSOB je oprávněna poskytnutí nouzové služby odmítnout. V případě, že žádosti vyhoví, vyrozumí prostřednictvím Družstva 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.
- 14.3. Nouzová Platební karta je zpravidla vydána s dobou platnosti kratší než měla původní ztracená nebo odcizená Platební karta a není možno ji použít v Bankomatu (není k ní vydán PIN), není opatřena čipem. Držitel nouzové Platební karty je povinen ji po návratu do České republiky odevzdat Družstvu. Za vydání nouzové Platební karty nebo nouzové hotovosti účtuje Družstvo poplatek dle platného Sazebníku.

15. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

- 15.1. Družstvo a ČSOB neodpovídají ve smyslu právních předpisů za škody způsobené okolnostmi, které nastaly nezávisle na jejich vůli, které nemohou odvrátit nebo překonat a které jim brání ve splnění jejich povinnosti. Nastane-li některá z okolností vylučujících odpovědnost, učiní Družstvo a ČSOB opatření za účelem zmírnění nepříznivých dopadů na Držitele karty, resp. Majitele účtu, jež lze od ní v přiměřeném rozsahu očekávat.
- 15.2. ČSOB je oprávněna zrušit právo Platební kartu používat nebo odmítnout souhlas k provedení určitých typů transakcí Platební kartou (např. telefonické, internetové transakce). Karta je majetkem ČSOB a musí být na vyžádání nebo při rušení Účtu vrácena prostřednictvím Družstva. V případě nevrácení Platební karty odpovídá za případné platební transakce Majitel účtu.

15.3. Majitel účtu může kdykoliv zrušit právo Držitele karty používat Platební kartu, a to písemným podáním žádosti a odevzdáním příslušné Platební karty prostřednictvím Družstva. Zrušení práva Držitele karty disponovat s Platební kartou nezbavuje Majitele účtu odpovědnosti za Platební 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.

16. PLATNOST A ÚČINNOST

16.1. Tyto Produktové podmínky jsou platné a účinné od 1. 1. 2014 a nahrazují „Produktové obchodní podmínky pro platební karty“, které nabyly účinnosti 1. 9. 2013.