

# **PODMÍNKY PRO VYDÁVÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍCH KARET**

## **OBERBANK AG**

Znění účinné od 1. 5. 2021

### **VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ**

1. Oberbank AG, prostřednictvím své organizační složky v České republice – Oberbank AG pobočka Česká republika, se sídlem nám. Přemysla Otakara II. 6/3, 370 01 České Budějovice, IČ: 26080222, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl A, vložka č. 7697, (dále jen „Banka“ nebo „Oberbank AG“) vydává v souladu s ustanovením § 1751 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) a v souladu se zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen „ZOPS“) tyto Podmínky pro vydávání a používání platebních karet Oberbank AG (dále jen „Podmínky“). Pojmy používané v Podmínkách jsou vysvětleny v závěru Podmínek v části „Vysvětlení základních pojmů“.

Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že Oberbank AG poskytuje služby spojené s vydáváním a používáním debetních platebních karet prostřednictvím Československé obchodní banky, a.s., sídlem: Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČ: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46, (dále jen „Obchodní partner“ nebo „ČSOB“). Klient souhlasí s tím, aby Oberbank AG poskytovala prostřednictvím svého obchodního partnera karetní asociaci MasterCard informace týkající se platebních karet (např. číslo platební karty, její platnost apod.).

2. Banka vydává majiteli účtu (dále jen „Majitel účtu<sup>1)</sup>“) a osobám pověřeným Majitelem účtu (dále jen „Držitel karty<sup>2)</sup>“) určené druhy debetních/kreditních karet (dále jen „Platební karta<sup>3)</sup>“) dle aktuální nabídky jako platební prostředek k platebnímu účtu vedenému v českých korunách nebo ve vybraných cizích měnách (dále jen „Účet“). Vkladové karty vydává Banka pouze k platebnímu účtu vedenému v českých korunách. Aktuální nabídku Platebních karet a souvisejících doplňkových služeb zveřejňuje Banka v informačních materiálech, které jsou k dispozici ve všech pobočkách Banky (dále jen „Obchodní místa<sup>4)</sup>“), na internetových stránkách [www.oberbank.cz](http://www.oberbank.cz) a dále v podle osoby klienta příslušném Sazebníku bankovních poplatků a odměn Oberbank AG pobočka Česká republika (dále jen „Sazebník“). Právní vztahy související s vydáním a užíváním Platební karty se řídí právním řádem České republiky.

3. Banka je povinna při poskytování všech bankovních služeb identifikovat Majitele účtu, resp. Držitele karty nebo osobu zastupující Majitele účtu, resp. Držitele karty a v případě právnické osoby identifikovat ovládající osobu a skutečného majitele této právnické osoby. Identifikaci v souladu s právními předpisy a jimi stanoveném rozsahu Banka provádí zejména u transakcí (obchodů), jejichž hodnota převyšuje částku stanovenou právními předpisy. V případě, že Majitel účtu, resp. Držitel karty (nebo osoba zastupující Majitele účtu, resp. Držitele karty) odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná bankovní služba provedena. Poskytnutí bankovních služeb při zachování anonymity Majitele účtu, resp. Držitele karty je Banka povinna odmítnout. Podle právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu je Banka kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s Majitelem účtu resp. Držitelem karty oprávněna vyžadovat doplnění identifikačních údajů Majitele účtu resp. Držitele karty, osob zastupujících Majitele účtu resp. Držitele karty a v případě právnické osoby a skutečného majitele této právnické osoby předložení jí požadovaných dokladů nebo informací ze strany Majitele účtu resp. Držitele karty. Banka je oprávněna požádat si pro vlastní potřebu fotokopie všech dokladů předložených Majitelem účtu, resp. Držitelem karty. Banka je oprávněna neprovést obchod Majitele účtu, resp. Držitele karty, se kterým je spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či existuje podezření, že obchod Majitele účtu, resp. Držitele karty je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, resp. neprovést transakci (obchod) s Majitelem účtu, resp. Držitelem karty, o kterém se odůvodněně domnívá, že není v souladu s právními předpisy.

4. Při uzavírání smluvního vztahu předkládá Majitel účtu, resp. Držitel karty zpravidla následující doklady:

**a) fyzická osoba občan České republiky** – občanský průkaz,

**b) fyzická osoba, která není občanem České republiky** – průkaz totožnosti, popřípadě další doklady dle požadavku Banky,

**c) fyzická osoba podnikatel** – doklad o oprávnění k podnikání a občanský průkaz (popř. průkaz totožnosti v případě osoby, která není občanem České republiky),

**d) právnická osoba** – originál nebo ověřenou kopii dokladů osvědčujících vznik, resp. existenci právnické osoby, doložení ovládající osoby a skutečného majitele právnické osoby nebo vyplněné Prohlášení o skutečném majiteli právnické osoby. V případě, že skutečný majitel právnické osoby není zřejmý z dokladů osvědčujících vznik, resp. existenci právnické osoby, aktuální doklad o způsobu jednání statutárního orgánu a další doklad (doklady) dle požadavku Banky; fyzická osoba jednající za právnickou osobu je povinna předložit doklady dle a) nebo b) tohoto bodu. Banka je oprávněna vyžadovat další doklady pro vybrané typy operací.

5. Banka zpracovává osobní údaje Majitele účtu, resp. Držitele karty v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy a jejím plněním v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 (tzv. „GDPR“) a se zákonem 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „Pravidla činnosti Oberbank AG v oblasti nakládání s osobními údaji klientů“ v provozních prostorách poboček Banky.

6. Majitel účtu je povinen podrobně se seznámit s Podmínkami a následně i s jejich aktualizovanou verzí, o které byl ze strany Banky předem informován.

7. Majitel účtu zmocňuje Držitele karty k nakládání s peněžními prostředky na jeho účtu prostřednictvím Platební karty. Majitel účtu nese vždy plnou odpovědnost za jednání a zejména porušení Podmínek oprávněnými Držiteli platebních karet, kterým byly na základě jeho žádosti Platební karty vydány.

8. Majitel účtu souhlasí s tím, aby Banka informovala ostatní banky v České republice o zásadním porušení Podmínek, jestliže se ho Majitel účtu nebo Držitel karty dopustí. Co je zásadním porušením Podmínek, posuzuje Banka. Majitel účtu rovněž souhlasí, aby Banka poskytovala karetní asociaci MasterCard informace týkající se Platebních karet vydaných k jeho Účtu (např. číslo Platební karty, její platnost apod.).

9. Majitel účtu je povinen poskytnout Bance úplné a pravdivé údaje s tím, že v opačném případě, tj. sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, nese veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé jemu i Bance a vystavuje se možnosti trestního postihu. Z důvodu zajištění bezpečnosti Platební karty je v zájmu Majitele účtu a Držitele karty uvést telefonní spojení.

10. O vydání Platební karty může požádat Majitel účtu prostřednictvím Obchodního místa. Platební karta je majetkem Banky a na Držitele karty přechází pouze právo jejího používání po dobu její platnosti. Na vydání Platební karty není právní nárok. Je vydávána výhradně na jméno Držitele a je nepřenosná. Banka je oprávněna vyžádat si další informace o Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů. Banka může požadavek Majitele účtu o vydání Platební karty zamítnout. V těchto případech Banka vždy informuje Majitele účtu jedním ze způsobů uvedených v bodě 13. těchto Podmínek, důvody zamítnutí však nesděluje.

11. Platební karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce (včetně). Banka vydá Držiteli karty automaticky novou Platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní Platební karty, pokud se Banka nerozhodne platnost Platební karty neprodloužit. Nedojde-li k automatickému vydání navazující Platební karty, zanikají ke dni skončení platnosti původní Platební karty i případné doplňkové služby (např. pojištění) sjednané k původní Platební kartě.

12. Majitel účtu může se souhlasem Banky zvolit limit<sup>3)</sup> ke všem Platebním kartám vydaným k jeho účtu v rámci Bankou stanoveného rozmezí minima a maxima platného pro daný typ Platební karty, Banka má právo zvolený limit jednostranně snížit, zejména s ohledem na délku trvání Účtu a platební kázeň, ve vztahu ke všem vydaným platebním instrumentům k Účtu. O této změně je Držitel karty informován písemně nebo pracovníkem Obchodního místa.

13. Komunikace mezi Bankou a Majitelem účtu, resp. Držitelem karty se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak.

- a) osobně návštěvou Obchodního místa,
- b) telefonicky,
- c) písemně.

14. Banka je oprávněna pro komunikaci s Majitelem účtu využívat veškeré kontaktní údaje, které jí Majitel účtu při uzavření i v průběhu smluvního vztahu poskytl (adresu trvalého pobytu, bydliště, kontaktní/zasílací adresu, telefonní čísla, e-mailové adresy).

15. Písemnosti doručované poskytovatelem poštovních služeb zasílá Banka

**fyzickým osobám**

- a) na zasílací adresu uvedenou ve smlouvě o účtu, ke kterému je Platební karta vydána, a kterou jí Majitel účtu, resp. Držitel karty sdělil,
- b) na adresu trvalého pobytu, nesdělil-li Majitel účtu, resp. Držitel karty zasílací adresu, na adresu trvalého pobytu je Banka oprávněna zasílat písemnosti vždy, pokud to vzhledem k okolnostem považuje za nutné,
- c) popř. na jinou dohodnutou adresu; dohodnutou adresou nemůže být adresa Obchodního místa ani P.O.BOX,
- d) na adresu bydliště, jestliže ji Majitel účtu, resp. Držitel karty sdělil Bance, je Banka oprávněna zasílat písemnosti i na adresu bydliště,

**fyzickým osobám – podnikatelům a právnickým osobám**

- a) na zasílací adresu uvedenou ve smlouvě o účtu, ke kterému je Platební karta vydána, a kterou jí Majitel účtu, resp. Držitel karty sdělil,
- b) na adresu sídla uvedenou v příslušné smlouvě,
- c) popř. na jinou dohodnutou adresu; dohodnutou adresou nemůže být ani P.O.BOX.

16. Písemnosti určené nezletilému Majiteli účtu zasílá Banka:

- pouze zákonnému zástupci.

Písemnosti určené nezletilému Majiteli účtu, resp. Držiteli karty ve věku od 15 do 18 let, pokud nenabyl svéprávnosti, zasílá Banka:

- v jednom vyhotovení zákonnému zástupci,
- v jednom vyhotovení Majiteli účtu, resp. Držiteli karty.

Písemnosti určené Držiteli karty s omezenou svéprávností zasílá Banka:

- v jednom vyhotovení opatrovníkovi,
- v jednom vyhotovení Majiteli účtu.

17. Písemnost zasílaná Bankou se považuje za doručenu 3. pracovní den po odeslání v rámci České republiky, v případě zaslání do zahraničí se považuje za doručenu 15. pracovní den po odeslání. Písemnosti určené pro Držitele karty, které nejsou doručovány poskytovatelem poštovních služeb, jsou v Bance oprávněni vyzvedávat Držitel karty, resp. Majitel účtu, a jiné osoby, které uvede Majitel účtu ve zmocnění podepsaném před pracovníkem Banky, nebo osoby, které se prokážou speciální plnou mocí s úředně ověřeným podpisem Majitele účtu, resp. Držitele karty.

18. Pokud se Majitel účtu nebo Držitel karty s Bankou dohodne na zaslání písemností na Obchodní místo, jsou považovány za doručené, jestliže byly doručeny na dohodnuté Obchodní místo.

19. Pokud svým jednáním nebo opomenutím Majitel účtu, resp. Držitel karty zmařil doručení písemnosti a písemnost bude poskytovatelem poštovních služeb vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude zásilka vrácena Bance. Účinky doručení nastávají i v případě, jestliže převzetí písemnosti Majitel účtu, resp. Držitel karty odmítne.

20. U dokumentů předkládaných v jiném než v českém a slovenském jazyce je Banka oprávněna požadovat po Majiteli účtu resp. Držiteli karty úřední překlad předložených dokumentů, provedený na jeho náklady. Banka neodpovídá za opožděné provedení služby nebo příkazu v důsledku nutnosti překladu dokumentu.

21. U dokumentů vyhotovených na území jiného státu než Česká republika, vyžaduje Banka od Majitele účtu, resp. Držitele karty jejich vyšší ověření (apostilla, superlegalizace) příslušnými orgány.

22. Při obnově Platební karty bude zaslána Držiteli karty dle nastaveného způsobu distribuce Platební karta s následnou platností a zpravidla se stejným číslem a PIN<sub>4</sub>; a automaticky dochází k aktualizaci doplňkových služeb, které jsou součástí platební karty. V případě, že Držitel karty takovou Platební kartu neobdrží, oznámí tuto skutečnost na Obchodním místě, a to písemně dle bodu 31. těchto Podmínek.

23. Platební karta a PIN jsou Držiteli karty zasílány poštou do příslušného Obchodního místa Banky vedoucího Účet, k němuž je Platební karta vydána, vyjma případů popsanych v bodě 15. a 16. těchto Podmínek. Po předchozí domluvě s Držitelem karty lze předat Platební kartu a PIN na příslušném Obchodním místě. Platební karta a obálka s PIN jsou v příslušném Obchodním místě připraveny pro Držitele karty k převzetí po dobu 70 kalendářních dnů ode dne jejich vydání. Nedojde-li do uvedené doby k jejich převzetí Držitelem karty, bude Platební karta zrušena a obálka s PIN znehodnocena.

24. Majitel účtu nebo Držitel karty může odmítnout automatickou obnovu Platební karty, oznámí-li tuto skutečnost Bance, avšak nejpozději 6 týdnů před skončením její platnosti. Platební kartu při této příležitosti nemusí Bance vracet. Držitel karty může rovněž požádat o předčasnou obnovu Platební karty (např. končí-li platnost Platební karty v době odjezdu do zahraničí apod.). Majitel účtu může požádat o odmítnutí automatického vydání nové Platební karty a předčasnou obnovu u všech Platebních karet vydaných k jeho Účtu, Držitel karty pouze u Platebních karet, kterých je Držitelem. Banka je oprávněna při nepoužívání Platební karty Držitelem po dobu delší než 6 měsíců před koncem její platnosti Platební kartu neobnovit a v takovém případě zanikne příslušná smlouva ke dni expirace Platební karty.

25. Banka je oprávněna jednostranně rozhodnout (zejména z bezpečnostních, technických, obchodních a jiných závažných důvodů) o ukončení vydávání určitého druhu Platební karty a doplňkové služby, změně funkčnosti Platební karty a změně rozsahu poskytované doplňkové služby, přechodu z určitého druhu Platební karty a doplňkové služby na jinou a o změně způsobu distribuce Platebních karet. O těchto skutečnostech bude Majitel účtu ze strany Banky nejméně 2 měsíce před nabytím účinnosti plánované změny vhodným způsobem informován, a to i s uvedením možnosti a způsobu odmítnutí takovéto změny. Pokud neprojeví Majitel účtu s uvedenými změnami nesouhlas Bankou předem avizovaným způsobem, bude mít Banka za to, že s nimi souhlasí a dále, že se změnami seznámil i příslušného Držitele karty, který s nimi projevil taktéž souhlas. Aktivací takové Platební karty souhlasí Majitel účtu s účtováním transakcí provedených těmito Platebními kartami na vrub Účtu, ke kterému byla Platební karta vydána.

## VYDÁNÍ PLATEBNÍ KARTY A JEJÍ DISTRIBUCE

26. Majiteli Účtu je Platební karta vydána na Obchodním místě na základě samostatné Smlouvy o vydávání a používání platební karty (dále jen „Smlouva“). Majitel účtu starší 15 let žádá do doby své zletilosti o vydání Platební karty pro svou osobu společně se zákonným zástupcem.

27. Při uzavření Smlouvy je Majitel účtu oprávněn objednat pro každého Držitele Platební karty (včetně sebe) k Účtu nejvýše 1 Platební kartu (vydávány jsou pouze karty typu MasterCard bezkontaktní). Celkem lze k Účtu vydat nejvýše 9 Platebních karet.

28. Platební karta je Majiteli účtu, resp. Držiteli Platební karty předána osobně na Obchodním místě po dohodě zpravidla do 10 pracovních dnů.

29. Každý Držitel karty může být držitelem pouze jedné Platební karty k jednomu účtu.

30. Držitel karty je při převzetí Platební karty informován o jejím nastavení a o jejích limitech a je povinen ji při převzetí podepsat na podpisovém proužku<sup>7)</sup> lihovým mikrofixem nebo kuličkovou tužkou modré nebo černé barvy. Banka neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout na základě nepodepsání Platební karty. Banka zasílá Platební kartu budoucímu Držiteli karty neaktivní.

31. Pokud budoucí Držitel karty neobdrží Platební kartu do výše uvedené lhůty (bod 28. těchto Podmínek) od podání žádosti, je povinen oznámit tuto skutečnost v Obchodním místě písemně příslušným tiskopisem. Banka v tomto případě vystaví a předá Držiteli karty vždy novou Platební kartu a nový PIN.

32. Poplatky za vedení Platební karty a související doplňkové služby se účtují měsíčně nebo ročně dle typu Platební karty na vrub Účtu, ke kterému je Platební karta vydána dle Sazebníku platného v den zúčtování poplatku bez ohledu na to, zda byla Platební karta převzata, aktivována nebo zda Držitel karty Platební kartu použil či nikoliv a bez ohledu na to, zda byla automaticky vydaná Platební karta Držitelem použita či nikoliv.

33. Držitel karty je povinen ukládat Platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před neoprávněným zásahem třetích osob, neposkytovat údaje o Platební kartě prostřednictvím nezabezpečených kanálů, chránit ji před ztrátou, odcizením, zneužitím neoprávněnými osobami, před přímým působením magnetického pole, mechanickým a tepelným poškozením apod. Držitel karty je povinen pravidelně po každém použití Platební karty, minimálně však 1x denně, kontrolovat držení Platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení Platební karty. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo k neautorizovanému použití Platební karty, je Držitel karty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit Bance. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení způsobené Držitelem karty, bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení smluvního vztahu a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody, a to až do okamžiku oznámení předemětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití Platební karty) Bance. Držitel karty, má-li 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“), je povinen platební kartu používat pouze prostřednictvím Zařízení, která jsou řádně zabezpečena proti zneužití důvěrných údajů. Držitel karty nesmí používat platební kartu zejména prostřednictvím Zařízení v internetových kavárnách a jiných veřejně přístupných zařízeních, ani prostřednictvím Zařízení, u kterých nemá dostatečnou míru jistoty, že jsou zabezpečeny proti zneužití důvěrných údajů.

## **PIN**

34. PIN (osobní identifikační číslo, zpřístupněné pouze Držiteli karty používané výhradně k autorizaci platebních transakcí provedených Platební kartou) je předem dohodnutým způsobem předán v Obchodním místě nebo doručen poštou formou doporučené listovní zásilky do vlastních rukou příjemce.

35. Pokud Držitel karty neobdrží zásilku s PIN do 30 dnů od podání žádosti o vydání Platební karty, je povinen oznámit tuto skutečnost v Obchodním místě. O opakované vydání PIN z důvodu nedoručení žádá Držitel karty v Obchodním místě, v případě nezletilého Majitele účtu spolu se zákonným zástupcem.

36. Držitel karty je povinen při doručení nebo při převzetí zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN, především bezpečnostní pole, ve kterém je uvedeno osobní identifikační číslo a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jeho ochranu. V případě jakéhokoli poškození uvedené zásilky si vyžádá od poskytovatele poštovních služeb, který zásilku doručil, potvrzení o doručení poškozené zásilky. V tomto případě Banka vydá zdarma novou Platební kartu s novým PIN. Nepředloží-li Držitel karty potvrzení o doručení poškozené zásilky, účtuje si Banka za vydání nové Platební karty poplatek podle Sazebníku.

37. Držitel karty je povinen zabránit prozrazení PIN. Je zakázáno poznamenávat si PIN na Platební kartu nebo jiný předmět (včetně mobilního telefonu, počítače nebo obdobného zařízení), zejména ten, který Držitel karty uchovává či nosí společně s Platební kartou, nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Držitel karty musí zamezit prozrazení PIN odpozorováním kupříkladu při jeho zadávání na klávesnici, např. zakrytím klávesnice apod. Držitel karty je rovněž povinen zabránit prozrazení údajů o platební kartě, ke kterému může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejména internetové transakce. Tuto svoji povinnost Držitel karty, v případě plateb bez fyzické přítomnosti karty, splní pouze za předpokladu použití platební karty u zabezpečeného obchodníka pomocí protokolu 3 D Secure<sup>14</sup>, který je prezentovaný pod obchodní značkou „MasterCard Secure Code“. Porušení tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty je bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu vzniklou z případné, Držitelem karty neautorizované platební transakce za použití PINu, a to až do okamžiku jejího oznámení Bance. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech platebních transakcí, při kterých byl použit PIN, a všechny škody způsobené Bance prozrazením PIN.

38. Držitel karty je oprávněn u vybraných druhů Platebních karet provést změnu PIN. Změnu PIN lze provést pouze prostřednictvím ATM označených logem Oberbank, ČSOB, Era nebo Poštovní spořitelny v České republice, které tuto službu umožňují. Změnu PIN lze provést nejpozději 6 týdnů před koncem platnosti Platební karty.

39. Banka z bezpečnostních důvodů důrazně doporučuje, aby si Držitel karty pro PIN nevolil číselné údaje snadno zjistitelné a odvoditelné, např. část čísla Platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození Držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků.

40. V případě, že Držitel karty zapomene PIN, lze PIN opakovaně vystavit na základě žádosti. Nezletilý Majitel účtu o opakované vydání PIN žádá spolu se zákonným zástupcem, pokud má Držitel karty omezenou svéprávnost, je nezbytná osobní účast opatrovníka. Je-li při transakci Platební kartou, včetně zabezpečené platby na internetu (tzv. 3 D Secure<sup>14</sup>), ve třech po sobě jdoucích pokusech zadán nesprávně PIN, resp. heslo pro ověření transakce na internetu, je Platební kartě z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně omezena platnost pro transakce v bankomatech a u obchodníků, u kterých je ověřován PIN nebo 3 D Secure heslo. Plná funkčnost Platební karty se obnoví automaticky následujícím kalendářním dnem. U Platebních karet s čipem PIN nelze odblokovat, pokud nedojde k přímému (on-line) spojení čipové Platební karty se systémem Banky.

## VŠEOBECNÉ INFORMACE O POUŽITÍ PLATEBNÍ KARTY

41. Platební kartu lze použít na místech, která jsou označena logem příslušné karetní asociace (MasterCard). Banka si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů platebních transakcí (např. transakce bez fyzické přítomnosti Platební karty – např. písemné poštovní, telefonické, tzv. MO/TO transakce, internetové transakce), a to i v závislosti na druhu Platební karty. Banka je oprávněna povolit pouze internetové transakce zabezpečené zasláním SMS heslem (tzv. 3 D Secure<sup>14</sup>).

42. Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení platební transakce. Za porušení této povinnosti nese plnou odpovědnost Držitel karty, resp. Majitel účtu, a to včetně odpovědnosti za případné škody a sankce.

43. Banka neodpovídá za neposkytnutí služeb a za případné škody způsobené Držitelům karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu Banky nebo jejích partnerů. Banka rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiné banky nepřijmou Platební kartu k provedení platební transakce.

44. Banka neodpovídá 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.

45. Transakci, která byla autorizovaná Držitelem karty (např. zadáním PIN aj.), nelze odvolat.

46. Držitel karty je povinen průběžně sledovat a kontrolovat čerpání příslušných limitů Platební karty a zabránit jejich překročení. Držitel karty je oprávněn provádět platební transakce pouze v rámci stanovených limitů, maximálně však do výše použitelného zůstatku na Účtu, do kterého je nutno započítat veškeré platební transakce provedené Platební kartou, včetně těch, o kterých se Banka 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 Bance nesprávným použitím Platební karty, resp. za případné nepovolené přečerpání použitelného zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné smlouvy o účtu.

47. V případě, že je Majiteli účtu poskytnut úvěr formou povoleného přečerpání účtu, dochází při použití Platební karty k čerpání a tím i úročení úvěru okamžikem autorizace<sup>11</sup>) platební transakce.

48. V případě poškození Platební karty či její nefunkčnosti je Držitel karty povinen Platební kartu vrátit Bance v Obchodním místě. Nová Platební karta je Držiteli karty předána dle bodu 28. těchto Podmínek.

49. Banka 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 účtu (exekuce), debetu na účtu, podezření z podvodného jednání Držitele karty či třetí osoby, bezpečnosti apod.).

## POUŽITÍ PLATEBNÍ KARTY V BANKOMATECH (dále jen „ATM<sup>8</sup>“) A U OBCHODNÍKŮ

50.

a) Banka předá Majiteli účtu, resp. Držiteli Platební karty, kartu v neaktivním stavu. Držitel karty je povinen aktivovat ji některým z následujících způsobů:

- prostřednictvím transakce s použitím PIN na elektronickém pokladním terminálu (dále jen „POS<sup>9</sup>“)
- prostřednictvím transakce s použitím PIN v ATM.

Banka doporučuje Majiteli účtu, aby se na webových stránkách [www.csob.cz/karty](http://www.csob.cz/karty) seznámil s obsahem brožury, která obsahuje podrobné informace o funkcích, bezpečnosti, nastavení a ovládání Platební karty.

O případné změny v nastavení Platební karty a sjednání dalších služeb k Platební kartě žádá Majitel účtu, popř. Držitel karty Banku po její aktivaci.

b) Platební kartu lze dle jejího druhu použít k hotovostním transakcím v síti ATM označených příslušným logem, k zadávání platebních příkazů k úhradě prostřednictvím vybraných ATM Banky (max. do výše stanovené Bankou), k platbám na elektronických pokladních terminálech (dále jen „POS<sup>9</sup>“) včetně terminálů podporujících bezkontaktní technologii a mechanických snímačích (dále jen „Imprinter<sup>10</sup>“), k výplatě hotovosti na přepážkách směnárna a jiných bank, k bezhotovostní úhradě

v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „Obchodník“ nebo „Obchodní zařízení“), k platbám u internetových obchodníků označených logem příslušné karetní asociace vybavených potřebnou technikou na území České republiky i v zahraničí, k identifikaci z pohledu akceptace transakce typu MasterCard MoneySend, či identifikaci pro účely poskytování vybraných služeb ze strany obchodníka (např. jízdenky městské hromadné dopravy), a k výběru hotovosti přímo na pokladnách v Obchodních zařízeních nebo u Obchodníka, který nabízí službu CashBack<sup>12)</sup>, a to maximálně do výše limitu pro bankomaty a obchodníky.

c) Vybrané typy Platebních karet, v případě, že jejich vydávání umožňuje smlouva, lze využít k bezhotovostním platebním transakcím v obchodních zařízeních bez zadání PIN přiložením Platební karty k platebnímu terminálu podporujícímu bezkontaktní platby specifikací MasterCard PayPass. Stanovený limit pro bezkontaktní platbu bez ověření držitele Platební karty (např. zadáním PIN kódu) je v současné době v České republice stanoven na 500 Kč a může být kdykoliv změněn. Bezkontaktní platba může být kdykoliv platebním terminálem odmítnuta a místo ní vyžádána běžná platba Platební kartou se zadáním PIN.

51. Podmínkou použití služby CashBack je bezhotovostní úhrada nákupu Platební kartou ve výši stanovené Bankou, která může být uskutečněna v rozmezí od minimální do maximální částky stanovené Bankou. Součet bezhotovostní úhrady a služby CashBack nesmí překročit stanovený limit Platební karty pro bankomaty a obchodníky. Banka negarantuje použití služby Cashback mimo území České republiky.

52. Aplikace pro bankomaty a obchodníky je automaticky aktivována zadáním správného PIN a provedením transakce (např. dotaz na zůstatek) prostřednictvím ATM v České republice či v zahraničí, po provedení identifikace klienta a aktivaci karty na Obchodním místě.

53. Mezi Bankou a Majitelem účtu, resp. Držitelem karty jsou v rámci aplikace pro bankomaty a obchodníky dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty s provedením platební transakce (autorizace) pouze níže uvedené způsoby:

- při výběru hotovosti za použití ATM nebo terminálů zadání PIN,
- při bezhotovostních a hotovostních transakcích v obchodních zařízeních zadání PIN nebo vlastnoruční podpis Držitele karty, případně kombinace obou metod dle druhu Platební karty,
- při bezkontaktních platebních transakcích přiložením Platební karty k platebnímu terminálu (pokud je vydávání těchto typů karet umožněno smlouvou) bez zadání PIN nebo se zadáním PIN
- při zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure<sup>14)</sup>) zadání čísla Platební karty, platnosti karty, zadání ochranného trojčíslí karty Card Verification Code (CVC) nebo Card Verification Value (CVV) a zadání SMS potvrzovacího kódu, který Banka zašle Držiteli karty v SMS zprávě na číslo mobilního telefonu uvedené pro tento účel; Zadání SMS potvrzovacího kódu se nevyžaduje a transakce se uskuteční bez tohoto ověření v případě, že obchodník 3D Secure zabezpečení nepodporuje nebo v případě využití transakční analýzy (RBA) v souladu s výjimkou dle ZOPS a navazujících právních předpisů. Banka je oprávněna povolit pouze takto zabezpečené internetové transakce,
- při ostatních platbách bez přítomnosti Platební karty zadání čísla Platební karty, její platnosti, popř. zadání ochranného trojčíslí karty Card Verification Value (CVV) nebo Card Verification Code (CVC)
- při transakci prováděné prostřednictvím aplikace či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o Platební kartě zadáním potvrzovacího kódu dle podmínek dané aplikace.

54. Držitel karty bere na vědomí, že v případě platby bez fyzické přítomnosti Platební karty je jako dostatečné zabezpečení komunikace uznáván pouze 3 D Secure<sup>14)</sup> protokol prezentovaný pod obchodní značkou „„MasterCard Secure Code““.

55. V případě žádosti o změnu limitu aplikace pro bankomaty a obchodníky se Bankou schválená změna limitu provede nejdéle do následujícího pracovního dne.

56. Je-li u aplikace pro bankomaty a obchodníky zadán ve třech po sobě následujících pokusech nesprávný PIN, je kartě z bezpečnostních důvodů (podezření na zneužití Platební karty) automaticky omezena funkčnost pro transakce, u kterých je ověřován PIN. Plná funkčnost aplikace pro bankomaty a obchodníky se obnoví automaticky následujícím kalendářním dnem.

57. V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití Platební karty v ATM (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržování bankovek, nainstalování skimovacího – skenovacího zařízení pro kopírování údajů z Platební karty na ATM apod.) nebo přítomnost podezřelých osob v blízkosti ATM, jejich snahy o zasahování do prováděné transakce a jiné, je povinností Držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně Banku a zároveň Policii České republiky.

58. V případě zadržení Platební karty v ATM jiné tuzemské banky se Držitel karty dostaví neprodleně do pobočky peněžního ústavu nebo na pobočku České pošty, s.p., která ATM obsluhuje (označené na ATM), popř. k provozovateli ATM (dále jen „správce ATM“) se žádostí o vrácení zadržené Platební karty, resp. prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na některých ATM informuje správce ATM o zadržení karty. Neučiní-li Držitel karty hlášení o zadržení Platební karty v ATM, ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne zadržení, nebude Platební karta v žádném případě Držiteli karty vrácena. V případě nevrácení Platební karty správcem ATM je nutné, aby Držitel karty nahlásil tuto skutečnost Bance telefonicky na čísle určeném pro hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Platební karty.

## ZMĚNY PLATEBNÍ KARTY

59. Majitel účtu je povinen bez zbytečného odkladu hlásit Bance písemně prostřednictvím Obchodních míst veškeré změny údajů, které se týkají Platebních karet vydaných k jeho Účtům, Držitelů těchto Platebních karet a údajů, které poskytl Bance v souvislosti s vydáním uvedených Platebních karet. Z důvodu zajištění bezpečnosti Platební karty je v zájmu Majitele účtu uvést i změnu telefonního a emailového spojení. Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením těchto povinností.

Pokud Držitel karty uložil údaje o Platební kartě u obchodníka (k provedení řady platebních transakcí), mohou být tyto údaje v případě obnovy Platební karty nebo vydání náhradní Platební karty automaticky aktualizovány; aktualizace nemá vliv na platnost původně daného platebního příkazu a souhlasu s provedením řady platebních transakcí.

60. O případné změny v nastavení Platební karty a sjednání dalších služeb k Platební kartě žádá Majitel účtu, popř. Držitel karty po její aktivaci jedním ze způsobů uvedených v bodě 13. Banka rozhodne o podané písemné žádosti nejpozději do 2 týdnů od jejího podání. V případě, že písemnému požadavku na změnu Platební karty nelze vyhovět, vyrozumí Banka Majitele účtu písemně.

61. Dále Banka může provést změny požadované Majitelem účtu, resp. Držitelem karty v nastavení vybraných druhů Platebních karet též prostřednictvím telekomunikačních zařízení za předpokladu, že tato forma komunikace bude v daném případě ze strany Banky umožněna a dále dojde-li ze strany Banky během telefonického hovoru k nezbytné identifikaci Majitele účtu.

62. Nezletilý Majitel účtu žádá o provedení změn spolu se zákonným zástupcem. Držitel karty s omezenou svéprávností žádá o provedení změn spolu s opatrovníkem.

63. Změnu adresy nebo způsob distribuce automaticky vydané Platební karty a PIN (adresa pro zaslání Platební karty a PIN musí být shodná) je nutné nahlásit nejpozději 6 týdnů před ukončením platnosti původní Platební karty v Obchodním místě. To platí i pro změnu adresy Majitele účtu, změnu sídla firmy a IČ. Pokud je požadována výměna Platební karty, musí být příslušný tiskopis, na jehož základě Banka vystaví novou kartu, stvrzen podpisem Majitele účtu. V případě změny jména nebo rodného čísla je Majitel účtu povinen požádat Banku o výměnu Platební karty.

64. Majitel účtu může též požádat o zřízení nebo změnu služeb spojených s Platební kartou (např. pojištění), a to dle podmínek stanovených pro jednotlivé služby.

## ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ, REKLAMACE

65. Banka informuje o zúčtovaných transakcích Platební kartou Majitele účtu výpisem z Účtu, ke kterému je Platební karta vydána. Veškeré platební transakce Banka zúčtuje (tj. odepíše částku z Účtu Majitele), nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jejich provedení od zpracovatele platebních transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou Banky, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby Banky.

66. Majitel účtu a Držitel karty jsou povinni průběžně a bezodkladně kontrolovat správnost zaúčtování platební transakce Platební kartou na výpisu z Účtu, případně s využitím elektronických informačních kanálů, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.

67. Zaúčtování platebních transakcí probíhá 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.

68. Při zaúčtování platební transakce Platební kartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny platební transakce na CZK používají kurzy obchodního partnera Oberbank AG: deviza - prodej. Pokud měna transakce není uvedena v kurzovním lístku obchodního partnera Oberbank AG, bude přepočet proveden na CZK z částky, kterou obdrží od karetní asociace v USD. Kurzovní lístek je dostupný na [www.csob.cz](http://www.csob.cz). Stejná pravidla platí i pro přepočet poplatků.

69. Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování platebních transakcí provedených Platební kartou v cizí měně. Při zúčtování transakcí provedených Platební kartou v cizí měně nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem. Kurzový rozdíl může vzniknout:

- a) mezi dnem provedení platební transakce a dnem zúčtování platební transakce;
- b) na základě přepočtu platby do zúčtovací měny.

Částka, která je majiteli účtu blokována na účtu v okamžiku provedení autorizace transakce, je pro něho pouze informativní a nemusí být ve stejné výši, jako následně zaúčtovaná částka, a to z důvodů uvedených v tomto bodě výše. V případě, že je k již provedené debetní transakci uskutečněna transakce kreditní, a to z podnětu jiné banky než Oberbank AG či obchodním zařízením, které zpracovává jiná banka než Oberbank AG, Banka nenese odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupu mezi prezentováním debetní a kreditní transakce.

70. Pokud při provedení platební transakce v zahraničí zvolí Držitel karty možnost zúčtování v CZK, pak je přepočet proveden přímo Obchodním místem za použití jeho kurzu (kurz a přepočtená částka do CZK jsou uvedeny na stvrzence).

Případný kurzový rozdíl oproti kurzu Oberbank AG nelze reklamovat. V některých případech může Držitel karty zvolit možnost zaúčtování v další měně odlišné od měny transakce/Obchodníka, pak přepočítání do další měny provádí Obchodník svým kurzem.

71. Banka uchovává ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledávání operací a opravu chyb.

72. Pokud Majitel účtu nebo Držitel karty (do zletilosti Majitele účtu i zákonný zástupce) zjistí nesrovnalosti v zúčtování platební transakce kartou, je povinen oznámit závady a uplatnit požadavek na jejich odstranění písemně prostřednictvím Obchodního místa, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se dozvěděl o vzniku závady. Lhůty pro reklamace a uplatnění náhrady škody se řídí podmínkami pro Účet, ke kterému byla Platební karta vydána a reklamačním řádem Banky, který je klientům k dispozici na kterémkoli Obchodním místě a je zveřejněn na webových stránkách [www.oberbank.cz](http://www.oberbank.cz).

73. K reklamaci je nutné přiložit originály nebo fotokopie všech dostupných dokladů o uskutečněné transakci, výpisy z Účtu, účtenky vydané příslušným technickým zařízením, které umožnilo transakci (ATM, elektronický pokladní terminál apod.), originál či pracovníkem Obchodníka ověřenou kopii potvrzení o provedené transakci, které obdržel Držitel karty na Obchodním místě po ukončení operace.

74. Reklamaci platební transakce Platební kartou lze uplatnit na příslušném tiskopisu:

- u autorizované platební transakce nejpozději do 8 týdnů, 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 transakcí např. v autopůjčovnách, v hotelích aj.), v ostatních případech autorizovaných transakcí (např. nevydání hotovosti v ATM aj.) musí být reklamace podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data odepsání peněžních prostředků z Účtu,
- u neautorizované platební transakce bez zbytečného odkladu, v případě podezření na zneužití nejdéle do dvou měsíců, nejpozději však v odůvodněných případech do 13 měsíců od data odepsání peněžních prostředků z účtu.

75. Jestliže Banka při posouzení údajně neautorizované transakce zjistí, že platební transakce byla autorizována, reklamaci zamítne. Proběhne-li transakce Platební kartou za použití neoprávněně získaného PIN, považuje se tato transakce za neautorizovanou.

76. Povinností Držitele karty, resp. Majitele účtu je v případě reklamace sporné transakce s podezřením na zneužití Platební karty (např. padělek, zneužití prostřednictvím internetu atd.) vždy odevzdat Bance předmětnou Platební kartu, se kterou byla sporná transakce uskutečněna, pokud nebyla Platební karta ztracena nebo Držiteli karty odcizena. V případě, že Platební karta nebude Držitelem karty, resp. Majitelem účtu Bance vrácena, bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo.

77. Banka je oprávněna vyzvat Držitele karty nebo Majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. Držitel karty nebo Majitel účtu je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení. V případě, že dokumentace nebude v řádně dohodnutém termínu do Banky doručena, je Banka oprávněna reklamační řízení zastavit.

78. Pokud by vzhledem k okolnostem a složitosti případu, bylo zřejmé, že lhůta pro posouzení reklamace sjednaná v souladu s obecně přijímanými pravidly karetní asociace může být překročena, vrátí Banka Majiteli účtu částku ve výši platební transakce sníženou o částku ve výši ztráty, kterou ze zákona nese Majitel účtu, v takovém případě Banka může do řádného ukončení reklamačního řízení tuto částku na jeho Účtu blokovat. Po ukončení reklamačního řízení Banka v případě oprávněné reklamace částku uvolní nebo v případě neoprávněné reklamace částku z Účtu odepíše. Banka nenes odpovědnost za škody způsobené tím, že Držitel karty, resp. Majitel účtu nemohl s blokovanou částkou manipulovat.

79. Banka nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamace, ve zvlášť složitých případech zpravidla do 180 dnů, informuje Držitele karty nebo Majitele účtu o průběhu reklamace.

80. Majitel účtu nese v případě neautorizovaných transakcí ztrátu do výše limitu zákonem (ZoPS) stanovené spoluúčasti pojištěného s tím, že tento 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 Bance. Pro přepočítání ztráty (spoluúčasti) majitele účtu z neautorizované platební transakce použije Banka kurz vyhlášený ČNB k příslušnému datu.

81. V případě reklamace je pro výpočet ztráty z neautorizované platební transakce (spoluúčast) u Majitele účtu rozhodné datum hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití karty.

82. Držitel karty, resp. Majitel účtu je povinen informovat Banku o skutečnosti, že předmětnou reklamovanou částku již od Obchodníka obdržel zpět.

83. Za neodůvodněnou reklamaci transakce provedené Platební kartou účtuje Banka Majiteli účtu poplatek ve výši skutečně vynaložených nákladů.



84. Jestliže Držitel karty, resp. Majitel účtu v souladu s Podmínkami reklamoval chybnou platební transakci nebo se neúspěšně domáhal u Banky jiné nápravy, má právo se obrátit na Ombudsmana Oberbank AG, a to buď:

- písemně na adrese Oberbank AG, Ombudsstelle, nám. Přemysla Otakara II. 6/3, 370 01 České Budějovice
- emailem na ombudsstelle@oberbank.cz,

Dále má právo se obrátit na Finančního arbitra České republiky, který rozhoduje spory mezi vydavateli a Držiteli karet při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění nebo na příslušný soud.

## ZTRÁTA/ODCIZENÍ/ZNEUŽITÍ PATEBNÍ KARTY

85. Zjistí-li Držitel karty nebo Majitel účtu ztrátu, odcizení nebo má podezření na zneužití Platební karty, je povinen ihned poté, co uvedenou skutečnost zjistil nebo mohl zjistit s tím, že jedná-li se o podezření na zneužití Platební karty, je povinen uvedenou skutečností hlásit i Policii ČR. Nahlásit tuto skutečnost je povinen osobně nebo prostřednictvím třetí osoby Bance výhradně telefonicky na čísle určeném pro hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Platební karty. Telefonické hlášení, na jehož základě provede Banka blokadu Platební karty, je trvalé (neodvolatelné) a omezí její platnost.

V případě, že je ztráta, odcizení nebo podezření na zneužití Platební karty nahlášeno řádně, tj. telefonicky na určeném čísle (viz. bod 105. těchto Podmínek), Banka zablokuje, resp. omezí platnost Platební karty pro použití v bankomatech a u obchodníků bezodkladně.

V případě, že je ztráta, odcizení nebo podezření na zneužití Platební karty nahlášeno Bance jiným způsobem, tj. telefonicky nebo osobně na filiálce Banky, platí následující lhůty pro omezení platnosti Platební karty:

- při nahlášení do 15. hodiny pracovního dne nastává účinnost omezení platnosti Platební karty nejpozději následující pracovní den, tj. v 00.00 hod.,
- při nahlášení po 15. hodině pracovního dne se účinnost omezení platnosti Platební karty posouvá o další pracovní den.

86. Hlásící osoba (Majitel účtu, Držitel karty, nálezce, jiná osoba) informuje Banku 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 Účtu, rodné číslo). Banka je oprávněna telefonické hlášení nahrávat.

87. Držitel Platební karty může požádat o písemné potvrzení blokace, resp. omezení platnosti jeho Platební karty z důvodu ztráty, odcizení, zneužití na Obchodních místech příslušným tiskopisem, a to do 18 měsíců od data nahlášení.

88. Při ztrátě, odcizení nebo zneužití vydá Banka náhradní Platební kartu automaticky po telefonickém nahlášení. V případě, kdy Majitel účtu, resp. Držitel karty nevyužije, resp. odmítne vydání nové Platební karty v průběhu telefonického hlášení, může Držitel karty, popř. Majitel účtu, ke kterému je Platební karta vydána, požádat o náhradní vydání Platební karty dodatečně. O náhradní vydání Platební karty žádá Držitel karty v Obchodním místě nejpozději však do 1 měsíce od telefonického hlášení. Nová Platební karta a PIN jsou Držiteli karty předány zpravidla do 10 pracovních dnů od podání žádosti.

89. Odpovědnost Majitele účtu za platební transakce uskutečněné částí pro bankomaty a obchodníky ztracenou, odcizenou nebo zneužitou Platební kartou končí bezprostředně po telefonickém oznámení dle bodu 85. těchto Podmínek (prostřednictvím telefonního čísla, které Banka za tímto účelem Držiteli karty sdělila).

90. Pokud Držitel karty, resp. Majitel účtu získá Platební kartu zpět poté, co byla Bance nahlášena jako ztracená nebo odcizená, je povinen Platební kartu vrátit Bance.

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

91. Držitel karty nebo Majitel účtu může telefonicky nebo osobně v Obchodním místě požádat o dočasnou nebo trvalou blokadu (omezení platnosti) Platební karty. Majitel účtu může (např. z důvodu bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované transakce nebo podvodné použití, nebo významného zvýšení úvěrového rizika u Držitele karty) požádat o dočasné nebo trvalé omezení platnosti všech Platebních karet vydaných k jeho 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 dočasnou blokadu Platební karty požádala, popř. Majitel účtu, pokud nebyla Platební kartě dočasně omezena platnost z rozhodnutí Banky, a to písemně. Účinnost odvolání dočasného omezení platnosti Platební karty nastává nejpozději 3. pracovní den od podání písemné žádosti. Banka nenese odpovědnost za škody, které vzniknou majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti Platební karty.

92. Za škody způsobené případným zneužitím Platební karty, které byla dočasně nebo trvale omezena platnost, přejímá Banka odpovědnost ihned, pokud byla omezena platnost Platební karty prostřednictvím Obchodního místa. Dočasné omezení platnosti Platební karty se vztahuje pouze na Bankou autorizované transakce.

## BLOKACE KARTY Z ROZHODNUTÍ BANKY

93. Banka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat Platební kartu nebo dočasně či trvale Platební kartu blokovat – omezit její platnost nebo omezit možnost provádění transakcí bez přítomnosti Platební karty zejména z důvodu:

- porušení smluvních podmínek, obstavení Účtu (exekuce), debetu na Účtu, podezření z podvodného jednání Držitele karty či třetí osoby apod.,

Kartu zablokovat – dočasně nebo trvale jí omezit platnost je Banka oprávněna rovněž v rámci:

- bezpečnosti a ochrany Držitele karty při podezření na zneužití Platební karty,
- získá-li Banka od karetní asociace, z jiné banky či z jiného zdroje informaci o možném ohrožení Platební karty.

Detaily o důvodu blokace Banka Držiteli karty, resp. Majiteli účtu z bezpečnostních důvodů nesděljuje. V důsledku trvalého omezení platnosti Platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení. Banka bude dle možností o takových opatřeních Držitele karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informovat na telefonním čísle, které Majitel účtu sdělil Bance.

94. Banka nenese 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.

95. Jakmile pominou důvody, které vedly Banku k dočasnému omezení platnosti Platební karty, zavazuje se Banka bezodkladně zrušit omezení platnosti Platební karty nebo jako náhradu za tuto Platební kartu vydat Držiteli karty novou Platební kartu s odlišným číslem a novým PIN, a to bez poplatku. Platební karta se stává opět funkční nejdéle 3. pracovní den ode dne zrušení omezení její platnosti.

## POMOC V NOUZI – V ZAHRANIČÍ

96. Při ztrátě nebo odcizení embosované<sup>5)</sup> Platební karty v zahraničí může Držitel karty požádat o vydání nouzové Platební karty tzv. „EMERGENCY CARD“ nebo o výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných výdajů. Žádost o poskytnutí náhradní nouzové Platební karty nebo o výplatu nouzové hotovosti uplatní Držitel karty na telefonním čísle, které slouží pro hlášení ztráty, odcizení nebo zneužití Platební karty.

97. Banka je oprávněna poskytnutí nouzové služby odmítnout. V kladném případě vyrozumí Držitele karty o místě a způsobu převzetí nouzové Platební karty nebo nouzové hotovosti v nezbytné výši a zajistí realizaci požadavku prostřednictvím člena asociace pro nouzové služby v příslušné lokalitě.

98. Nouzová Platební karta je zpravidla vydána s dobou platnosti kratší, než měla původní ztracená nebo odcizená Platební karta a není možno ji použít v ATM (není k ní vydán PIN). Držitel nouzové Platební karty je povinen ji po návratu do České republiky odevzdat Bance. Za vydání nouzové Platební karty nebo nouzové hotovosti účtuje Banka poplatek dle platného Sazebníku.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

99. Banka zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, na které se vztahuje bankovní tajemství v souladu s právními předpisy. Banka zachovává důvěrnost těchto informací i po ukončení smluvního vztahu s Majitelem účtu. Banka poskytuje informace, které jsou předmětem bankovního tajemství, pouze oprávněným osobám a institucím v souladu s právními předpisy a v rámci smluvních ujednání s Majitelem účtu.

100. Banka neodpovídá ve smyslu právních předpisů za škody způsobené okolnostmi, které nastaly nezávisle na vůli Banky, které nemůže odvrátit nebo překonat a které jí brání ve splnění její povinnosti. Nastane-li některá z okolností vylučující odpovědnost, učiní Banka opatření za účelem zmírnění nepříznivých dopadů na Držitele karty, resp. Majitele účtu, jež lze od ní v přiměřeném rozsahu očekávat.

101. Držitel karty, resp. Majitel účtu je povinen neprodleně ohlásit ztrátu nebo odcizení průkazu totožnosti, platebních instrumentů a platebních prostředků, které využívá na základě smluvních ujednání s Bankou, včetně ztráty bezpečnostních prvků k těmto platebním prostředkům. V těchto případech lze provést na žádost Držitele karty, resp. Majitele účtu omezení výběru z účtu (např. blokace Platební karty). Odpovědnost Banky a Držitele karty, resp. Majitele účtu za škody vzniklé v důsledku zneužití průkazu totožnosti platebních instrumentů a platebních prostředků je upravena v těchto Podmínkách.

102. Banka je oprávněna zrušit právo Platební kartu používat nebo odmítnout souhlas k provedení určitých typů transakcí Platební kartou (např. telefonické, internetové transakce). Karta je majetkem Banky a musí být na vyžádání nebo při rušení Účtu vrácena Bance prostřednictvím příslušného Obchodního místa. V případě nevrácení Platební karty odpovídá za případné platební transakce Majitel účtu.

103. Majitel účtu může kdykoliv zrušit právo Držitele karty používat Platební kartu písemnou žádostí a odevzdáním příslušné Platební karty prostřednictvím Obchodního místa. Zrušení práva Držitele karty disponovat s Platební kartou nezabývá 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 Platební karty.

104. V případě úmrtí Majitele účtu může dojít k trvalému omezení platnosti Platebních karet pro Držitele karty a to tak, jak Majitel účtu za svého života stanovil a sdělil Bance.

105. Smluvní vztahy, jejichž součástí jsou tyto Podmínky, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, včetně jejich vzniku a práv a povinností vzniklých přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 5. 2021 a nahrazují „Podmínky pro používání platebních karet“, které nabyly účinnosti dnem 1. 1. 2021. Banka je oprávněna navrhnout změnu těchto Podmínek, doplňovat je nebo je zrušit vydáním nových Podmínek, zejména v závislosti na změně příslušných právních norem, své obchodní politiky či v zájmu neustálého zvyšování požadavků na modernizaci a bezpečnost poskytovaných služeb a dále i v souvislosti s požadavky karetní asociace. Banka seznamuje Majitele účtu s návrhem změny Podmínek v provozních prostorách Obchodních míst Banky nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. O změnách ve stejné lhůtě informuje Majitele účtu zpravidla oznámením ve výpisu z Účtu. Pokud Majitel účtu návrh na změnu Podmínek neodmítl, platí, že návrh na změnu přijal. Pokud Majitel účtu návrh na změnu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti odmítne, má právo s okamžitou platností bezúplatně vypovědět smlouvu, která je návrhem na změnu dotčena. Nové znění Podmínek je k dispozici v listinné verzi, v Obchodních místech Banky a v elektronické verzi na internetových stránkách Oberbank AG ([www.oberbank.cz](http://www.oberbank.cz)). Ztrátu, odcizení nebo zneužití Platební karty vždy hlasejte na telefonním čísle +420 495 800 111.

## VYSVĚTLENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

### 1) Majitel účtu

Osoba, pro kterou Banka zřídila na základě uzavřené smlouvy platební Účet.

### 2) Držitel karty

Osoba, které Banka vydala Platební kartu se souhlasem Majitele účtu na základě příslušné smlouvy/příslušných tiskopisů. Držitel karty nemusí být uveden v podpisovém vzoru k Účtu.

### 3) Limit Platební karty

Maximální souhrnná částka hotovostních a bezhotovostních transakcí provedených Platební kartou povolená pro stanovené časové období, kterým je kalendářní týden:

Standardní bezkontaktní karta typu Debit 150.000,- CZK

Standardní business karta typu Commercial 400.000,- CZK.

### 4) PIN (Personal Identification Number)

Personalizovaný bezpečnostní prvek, čtyřmístné osobní tajné identifikační číslo, které je zasláno nebo předáno Držiteli karty při vydání Platební karty a kterým Držitel karty autorizuje provedenou platební transakci.

### 5) 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“).

### 6) Platební karta

Mezinárodní platební prostředek sloužící k bezhotovostní úhradě zboží a služeb nebo výběru hotovosti (funkcí pro Platební karty pro bankomaty a obchodníky), u vybraných druhů Platebních karet též s rozhraním pro provedení bezkontaktní platby<sup>13)</sup> a identifikační funkcí pro Účet, obsahující symboly příslušné karetní asociace (MasterCard) a označení sítí uvedených zařízení, ve kterých lze Platební kartu použít.

### 7) Podpisový proužek

Graficky vymezená plocha na zadní straně Platební karty určená k podpisu jejího držitele. Podpis Držitele karty musí být v souladu se vzorem podpisu na objednávkce karty. Při podpisu je nutno použít lihový mikrofix nebo kuličkovou tužku modré nebo černé barvy.

### 8) Bankomat, ATM (Automated-Teller-Machine)

Peněžní automat, který umožňuje výběr hotovosti Platební kartou z účtu, ke kterému byla Platební karta vydána.

### 9) POS (Point-Of-Sale)

Elektronický pokladní terminál, který umožňuje bezhotovostní úhradu zboží a služeb v obchodní síti Platební kartou a výběr hotovosti v jiných bankách a ve směnárnách embosovanou a určenou neembosovanou Platební kartou z Účtu, ke kterému byla Platební karta vydána.

**10) Imprinter**

Mechanický snímač, který umožňuje bezhotovostní úhradu zboží a služeb v obchodních zařízeních a výběr hotovosti v jiných bankách a ve směnárnách, a to pouze embosovanou Platební kartou z účtu, ke kterému byla vydána.

**11) Autorizace transakcí**

Souhlas Držitele karty s provedením platební transakce.

**12) CashBack**

Výběr hotovosti přímo na pokladnách v obchodních zařízeních, které tuto službu poskytují. Podmínkou použití služby CashBack je bezhotovostní úhrada ve výši stanovené Bankou. Součet bezhotovostní úhrady a výběru hotovosti službou CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit Platební karty.

**13) Bezkontaktní platba**

Každá platba u Obchodníka uskutečněná Platební kartou umožňující bezkontaktní platby na platebních terminálech podporujících bezkontaktní technologii MasterCard® PayPass™. 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 (vložením do platebního terminálu) se zadáním PIN.

**14) 3 D 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.

**15) Obchodní místa**

Obchodními místy pro Držitele karet jsou Pobočky Banky v České republice.

**16) Sazebník poplatků**

Sazebník bankovních poplatků a odměn Oberbank AG pobočka Česká republika. Sazebník je zveřejněn na Obchodních místech, dále v elektronické verzi na internetových stránkách [www.oberbank.cz](http://www.oberbank.cz).

**17) Obchodník, obchodní zařízení**

Subjekt přijímající bezhotovostní platby za zboží nebo služby prostřednictvím Platebních karet.

Převzal/-a:

V:

Dne:

  
  

---