

Vážená paní, vážený pane,

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

Vaše nová Karta vám umožní pracovat s penězi i bez potřeby zakládání účtu. I tak se však k ní vážou pravidla, která jsou detailně sepsána v **Obchodních podmínkách Československé obchodní banky, a. s., pro předplacenou platební kartu** (dále jen „**ČSOB**“ a „**Podmínky**“) na dalších stranách. Zejména se podívejte na Tabulku limitů a poplatků (bod 17. Podmínek).

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

Chcete-li předplacenou Kartu nabít a dále darovat, postupujte podle instrukcí uvedených v dopise s Kartou nebo na zadní straně balení Karty (balení nemusíte zcela otevřít). Maximální částku dobítí pro účely darování najdete v Tabulce limitů a poplatků (bod 17. Podmínek). Registraci a aktivaci Karty nechte již na obdarovaném.

REGISTRACE A AKTIVACE KARTY

Kartu je nutné před prvním použitím registrovat na www.coolkarta.cz, tím zároveň Kartu aktivujete. Registrovat ji můžete jen jako fyzická osoba (více viz bod 1.2). **Maximální počet aktivních Karet registrovaných na 1 fyzickou osobu je 5.** Mezi vámi a ČSOB bude uzavřena smlouva o vydání Elektronických peněz (dále jen „**Smlouva**“), jejíž součástí se stanou Podmínky uvedené j na následujících stranách. Po aktivaci Karty vám zašleme **úvodní PIN** formou SMS. Nezapomeňte ho ještě před prvním použitím Karty **změnit v Bankomatu ČSOB/Poštovní spořitelny** (nejbližší najdete na www.csob.cz nebo www.postovnisporitelna.cz; podrobnější informace viz bod 4.2 příložených Podmínek). Výběrem hotovosti z Bankomatu nebo kontaktní transakcí na platebním terminálu aktivujete bezkontaktní funkci Karty.

DOBITÍ KARTY

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

- **platební kartou kterékoliv banky v ČR** (pokud to vydavatel platební karty umožňuje) přes platební bránu na www.coolkarta.cz nebo
- **korunovým příkazem k úhradě** z účtu v bance v ČR na účet 16161616/0300, kde jako variabilní symbol vždy uveďte identifikační číslo Karty z její zadní strany, nebo prostřednictvím platebního tlačítka internetového bankovníctví ČSOB nebo Poštovní spořitelny s předvyplněným platebním příkazem na technický účet ČSOB.

LIMITY KARTY

Limity pro dobíjení najdete v Tabulce limitů a poplatků (bod 17. Podmínek). Určitá omezení používání Karty (např. platba Kartou i v zahraničí, výběry z Bankomatu) se odvíjejí od požadavků stanovených platnými právními předpisy, a tedy od toho, kolik informací nám o sobě řeknete:

- nižší limit a omezené použití – pokud Kartu pouze registrujete a aktivujete na Webových stránkách www.coolkarta.cz podle postupu v dopise s Kartou / na zadní straně balení Karty,
- vyšší limit a neomezené použití – provedete-li svoji plnou identifikaci na kterékoli Pobočce (nezapomeňte si s sebou vzít Kartu a průkaz totožnosti, více viz bod 4.6).

Dbějte na ochranu Karty, stejně jako chráníte hotovost v peněžence.

ZŮSTATEK KARTY A PŘEHLED PLATEB

Přehled o platbách Kartou a aktuálním zůstatku získáte v privátní sekci Webových stránek (www.coolkarta.cz).

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

ZTRÁTA, ODCIZENÍ NEBO ZNEUŽITÍ KARTY

Ztrátu a odcizení Karty nebo podezření na její zneužití nám vždy **co nejdříve Klient zavolá na Oddělení péče o zákazníky +420 495 800 688**, abychom mu Kartu zablokovali. Každé prodlení výrazně zvyšuje riziko provedení neautorizovaných transakcí a vzniku škody.

ZPĚTNÁ VÝMĚNA ELEKTRONICKÝCH PENĚZ

Klient může kdykoli požádat o zpětnou výměnu Elektronických peněz deponovaných na Kartě. Pokud však nebyl Plně identifikován a zůstatek pro zpětnou výměnu je 1 000 Kč a vyšší, bude použitelný zůstatek vyplacen až po provedení Plně identifikace.

CO JEŠTĚ POTŘEBUJETE VĚDĚT?

Pro řádné poskytnutí Karty a souvisejících služeb je nezbytné, abyste měli k dispozici funkční mobilní telefon s číslem SIM karty a přístup ke své e-mailové adrese. Tato spojení sdělíte v aktivačním formuláři na www.coolkarta.cz a my na ně zašleme úvodní PIN ke Kartě, Heslo do privátní sekce Webových stránek sloužící pro správu vaší karty a také Podmínky.

Elektronické peníze na Kartě nejsou úročeny a nevztahuje se na ně pojištění vkladů.

Od smlouvy o pořízení Karty uzavřené prostřednictvím e-shopu můžete odstoupit dle Pravidel nákupu předplacené platební karty prostřednictvím Webových stránek. Podmínkou je vyplnění Reklamačního formuláře umístěného na Webových stránkách a vrácením Karty.

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



**OBCHODNÍ PODMÍNKY ČESKOSLOVENSKÉ OBCHODNÍ BANKY, A. S., PRO PŘEDPLACENOU PLATEBNÍ KARTU
VYDANÉ DNE 16. 9. 2020**

1. Úvodní ustanovení

1.1 Československá obchodní banka, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen „**ČSOB**“) vydává v souladu s ustanovením § 193 a násl. zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen „**ZOPS**“) a dále v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tyto obchodní podmínky pro předplacenou platební kartu (dále jen „**Podmínky**“).

1.2 Karta je vydávána v rámci schématu MasterCard, není vázána na platební účet a slouží k nakládání s Elektronickými penězi.

Registrovat ji může pouze fyzická osoba starší 18 let, která má trvalé bydliště v České republice nebo Slovenské republice a disponuje aktivním mobilním telefonním číslem (dále jen „**Klient**“). **Klient Registraci potvrzuje, že se seznámil s Podmínkami** (i s jejich případnou změnou zveřejněnou na Webových stránkách), souhlasí s nimi a přijímá je jako součást Smlouvy.

Karta není po Registraci přenosná na další osobu, s výjimkou nezletilé osoby starší 6 let, vůči které je Klient v postavení zákonného zástupce (dále jen „**Nezletilý držitel karty**“). Karta je určena pro osobní potřebu, nikoliv pro podnikatelské účely.

Pokud se Klient rozhodne předat Kartu k užívání Nezletilému držiteli karty, zůstává vůči ČSOB plně zavázán ze Smlouvy a nese odpovědnost za veškeré Transakce provedené Nezletilým držitelem karty. Klient pro takový případ souhlasí s tím, aby si Nezletilý držitel karty starší 15 let Kartu digitalizoval prostřednictvím aplikací poskytovaných třetími stranami, a to v souladu s Podmínkami pro digitalizované platební karty ČSOB a obchodními podmínkami poskytovatelů aplikací umožňujících digitalizaci. Podmínky pro digitalizované platební karty se okamžikem jejich odsouhlasení ze strany Nezletilého držitele karty stávají součástí Smlouvy. Klient se zavazuje, že neumožní, aby si Kartu digitalizoval Nezletilý držitel karty mladší 15 let. **Klient může mít registrováno maximálně 5 Aktivních karet.**

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

1.4 **Aktuální verze Podmínek** včetně Tabulky limitů a poplatků je k dispozici na prodejních místech a na Webových stránkách. Úplné znění Podmínek bude zároveň zasláno Klientovi elektronicky ve formátu PDF po provedení Registrace na e-mail uvedený při Registraci. Pokud Klient neobdrží výše uvedeným způsobem Podmínky nejpozději do tří kalendářních dnů ode dne provedení Registrace, vyžádá si jejich opětovné zaslání v listinné či elektronické podobě ve formátu PDF na lince Oddělení péče o zákazníky. Postup při změnách Podmínek, způsob jejich oznamování a důsledky upravuje článek 15. Podmínek.

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

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

1.7 Odmítne-li Klient/Nezletilý držitel karty vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude mu bankovní služba poskytnuta.

1.8 Klient/Nezletilý držitel karty je povinen poskytnout ČSOB úplné a pravdivé údaje, v opačném případě, nese Klient veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé jemu i ČSOB a vystavuje se možnosti trestního postihu. ČSOB si vyhrazuje právo v takovém případě ukončit Smlouvu.

1.9 Podle právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu je ČSOB kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy oprávněna vyžadovat doplnění identifikačních údajů Klienta/Nezletilého držitele karty, předložení jí požadovaných dokladů nebo informací ze strany Klienta/Nezletilého držitele karty, zejména dokumentů prokazujících původ peněžních prostředků, proti kterým mají být

vydány Elektronické peníze evidované na Kartě a účel prováděných Transakcí.

1.10 ČSOB je oprávněna pořídit si pro vlastní potřebu fotokopie všech dokladů předložených Klientem/Nezletilým držitelem karty.

1.11 ČSOB je oprávněna neprovést obchod, se kterým je spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či existuje podezření, že provedením obchodu by mohlo dojít k porušení mezinárodních sankcí ve smyslu příslušných právních předpisů, resp. neprovést obchod, o kterém se odůvodněně domnívá, že není v souladu s právními předpisy.

2. Výklad pojmů

V těchto Podmínkách mají následující výrazy níže uvedené významy:

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

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

BEZPEČNOSTNÍ PRVKY:

a. Aktivační kód - pětimístný jednorázový alfanumerický kód, pomocí kterého si Klient/Nezletilý držitel karty při prvním přihlášení od zavedení dvoufaktorové autentizace, při aktualizaci, změně telefonního čísla pro zaslání Aktivního kódu, SMS klíče a Hesla, aktivuje Mobilní aplikaci;

b. Heslo – systémem automaticky vygenerované pětimístné číslo, pomocí kterého je Klient autentizován pro vstup **do privátní části Webových stránek a Mobilní aplikace**. Vygenerované Heslo je Klient povinen bezodkladně změnit. Klient má možnost zadat Heslo pro autentizaci prostřednictvím klávesnice nebo v Mobilní aplikaci také prostřednictvím zabudovaného biometrického snímače (pokud tuto technologii v daném typu mobilního zařízení ČSOB podporuje). Heslo pro přístup Nezletilého držitele karty zadává registrovaný Klient manuálně v privátní části Webových stránek;

c. SMS klíč - pětimístný jednorázový alfanumerický kód, pomocí kterého se Klient/Nezletilý držitel karty přihlašuje do privátní části Webových stránek a kterým Klient potvrzuje aktivní operace;

d. Heslo pro komunikaci – heslo zvolené Klientem při Registraci, pomocí kterého je autentizován při komunikaci s Oddělením péče o zákazníky;

e. Úvodní PIN – osobní identifikační číslo, které je zasláno Klientovi prostřednictvím SMS a které Klient použije pro nastavení svého PINu;

f. PIN – osobní identifikační číslo, které si Klient sám zvolí; je určené k ověření, že Klient/Nezletilý držitel karty je oprávněn k použití Karty (je-li toto zapotřebí, zejména při autorizaci Transakce). Nastavení PINu může být zpoplatněno dle Tabulky limitů a poplatků.

Dobití – doplnění Elektronických peněz na Kartou.

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

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

- jedinečný identifikátor Klienta,
- identifikátor při Registraci Karty,
- variabilní symbol u bezhotovostních převodů,
- přihlašovací jméno na Webové stránky.

Karta – dobíjitelná předplacená platební karta vydaná ČSOB Klientovi v režimu Elektronických peněz na základě Smlouvy,

kerou je Klient/Nezletilý držitel karty oprávněn využívat v souladu s Podmínkami.

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

Klient – fyzická osoba, která prostřednictvím Registrace uzavřela s ČSOB Smlouvu. Klient může užívat Kartu sám nebo ji předat Nezletilému držiteli karty.

Mobilní aplikace – aplikace od ČSOB nainstalovaná do chytrého telefonu nebo tabletu z oficiálních obchodů s aplikacemi Google Play a App Store, která slouží Klientovi/Nezletilému držiteli karty pro služby definované v bodě 6.2 Podmínek. Klient/Nezletilý držitel karty se do aplikace přihlašuje pomocí Bezpečnostních prvků vydaných ČSOB.

Nezletilý držitel karty - nezletilá fyzická osoba starší 6 let, které Klient, jako její zákonný zástupce, předal v souladu s Podmínkami Kartu k užívání.

Obchodník – osoba přijímající Kartu k úhradě zboží nebo služeb, a to s obsluhou nebo samoobslužně.

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

Oddělení péče o zákazníky – servisní telefonická linka provozovaná ČSOB zpoplatněná podle tarifu Klienta/Nezletilého držitele karty u telefonního operátora, která řeší v českém jazyce dotazy a požadavky Klienta/Nezletilého držitele karty související s aktivací a užíváním Karty podle Podmínek. Kontaktní údaje na Oddělení péče o zákazníky jsou uvedeny v článku 16. Podmínek.

Platební příkaz – pokyn ČSOB, jako poskytovatel platební služby, daný prostřednictvím Karty, jímž Klient/Nezletilý držitel karty žádá o provedení platební Transakce.

Plná identifikace – zjištění a ověření totožnosti Klienta, které umožňuje širší využití Karty; navýšení limitu, provádění hotovostních a zahraničních transakcí.

Poplatky – sjednaná úplata za vydání a užívání Karty tak, jak je definována článkem 17. Podmínek.

Použitelný zůstatek – částka Elektronických peněz na Kartě, se kterou může Klient/Nezletilý držitel karty disponovat. Její výše může být zjištěna v souladu s článkem 7.12 Podmínek.

Pobočka – pobočka ČSOB (včetně poboček Poštovní spořitelny) nebo pobočka České pošty

Převod mezi Kartami - převod Elektronických peněz mezi dvěma Kartami; Transakce probíhá online mezi plně identifikovanými Klienty. Na základě převodu je ponížěn limit pro útratu u zdrojové Karty a ponížěn limit pro dobítí u cílové Karty.

Registrace – vyplnění údajů Klientem (Identifikační číslo Karty, jméno a příjmení Klienta, datum jeho narození, adresa jeho bydliště včetně PSČ, číslo mobilního telefonu, emailová adresa a volba Hesla pro komunikaci) na Webových stránkách, jehož úspěšným zakončením je aktivace Karty, zaslání Úvodního PINu na mobilní telefon uvedený v rámci Registrace, zaslání Hesla na mobilní telefon uvedený v rámci Registrace a zaslání Podmínek ve formátu PDF na emailovou adresu uvedenou v rámci Registrace.

Služby – služby umožňující používání Karet u Obchodníků, v Bankomatech označených logem příslušné Karetní asociace a pro nákupy zboží a služeb prostřednictvím sítě internet.

Smlouva – smlouva o vydání Elektronických peněz uzavřená mezi ČSOB a Klientem v rámci Registrace Karty; uzavřením Smlouvy Klient přijímá jako její součást Podmínky, včetně Tabulky limitů a poplatků, a jakékoli jejich dodatky či změny, o kterých bude Klient předem vhodným způsobem informován. Smlouva se řídí českým právním řádem.

Tabulka limitů a poplatků – přehled dobýjecích a výdajových limitů Karty a Poplatků, uvedený na konci Podmínek.

Transakce – bezhotovostní platba za zboží nebo služby nebo výběr hotovosti iniciované Kartou.

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

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

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

3. Uzavření Smlouvy a distribuce Karty

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

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

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

3.4 Provedením Registrace Karty dochází k uzavření Smlouvy mezi ČSOB a Klientem.

3.5 Součástí Smlouvy jsou Podmínky, včetně Tabulky limitů a poplatků, a jakékoli jejich dodatky či změny, o kterých bude Klient vhodným způsobem předem informován.

3.6 Klient se od okamžiku Registrace zavazuje dodržovat Podmínky, a pokud Kartu v souladu s Podmínkami předá Nezletilému držiteli karty, zavazuje se jej v přiměřeném rozsahu s obsahem Podmínek seznámit.

3.7 Při Registraci, Plné identifikaci a Dobití postupuje Klient/Nezletilý držitel karty v souladu s článkem 4. Podmínek a dále v souladu s Tabulkou limitů a poplatků.

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

3.9 Karta je majetkem ČSOB a Klient/Nezletilý držitel karty má pouze právo ji užívat po dobu její platnosti.

4. Registrace, aktivace Karty a Plná identifikace

4.1 Klient je po obdržení Karty povinen:

- provést Registraci na Webových stránkách (záložka Aktivovat), tím Kartu zároveň aktivuje.

4.2 Po Registraci obdrží Klient prostřednictvím SMS zprávy Úvodní PIN pro nastavení PIN ke Kartě. Klient je povinen Úvodní PIN změnit na vlastní PIN v jakémkoliv Bankomatu ČSOB či Poštovní spořitelny. Toto bezpečnostní opatření snižuje riziko zneužití Karty. Tato povinnost platí i pro opakované vydání Úvodního PIN.

4.3 Klient/Nezletilý držitel karty je povinen podepsat Kartu lihovým mikrofíxem nebo kuličkovou tužkou modré nebo černé barvy na její rubové straně.

4.4 Registrace Karty umožní její opakované Dobíjení v souladu s limity uvedenými v Tabulce limitů a poplatků a získání přístupu k privátní části Webových stránek podle článku 6. Podmínek.



4.5 Při Registraci si Klient zvolí Heslo pro komunikaci, které bude sloužit k jeho identifikaci při telefonické komunikaci s Oddělením péče o zákazníky.

4.6 O Plnou identifikaci může požádat registrovaný Klient, který je občanem České republiky nebo Slovenské republiky těmito způsoby:

- pokud zároveň využívá jiný produkt od ČSOB nebo Poštovní spořitelny, telefonicky na čísle 495 800 688,
- osobní návštěvou na Pobočce na základě občanského průkazu (občan ČR) nebo cestovního dokladu (občan SR),
- pokud je ze strany ČSOB Plně identifikován v rámci jiné COOL karty a stejné přihlašovací emailové adresy, na základě platného dokladu totožnosti, může požádat o přenesení Plné identifikace v privátní sekci Webových stránek, pokud ČSOB tuto službu umožňuje.

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

4.8 ČSOB si vyhrazuje právo neprovést Registraci (a tím i aktivaci Karty) z bezpečnostních důvodů nebo při dosažení či překročení maximálního počtu Aktivních karet na Klienta. Dále si ČSOB vyhrazuje právo nenavýšit z bezpečnostních důvodů limit Karty v rámci Plné identifikace; o této skutečnosti bude Klient ze strany ČSOB informován.

5. Dobití Karty

5.1 Karta může být dobývána v Kč:

- **prostřednictvím platební karty kterékoliv banky v ČR (pokud to vydavatel platební karty umožňuje)** a platební brány dostupné na Webových stránkách nebo v Mobilní aplikaci – pokud to ČSOB umožňuje.

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

- **platebním příkazem** z korunového platebního účtu vedeného v bance v ČR na účet 16161616/0300 vždy s uvedením Identifikačního čísla na zadní straně Karty jako VS – částky dobíté prostřednictvím Platebního příkazu budou k dispozici zpravidla v níže uvedených lhůtách:

Transakce z účtu v ČSOB

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

Transakce z účtu u jiných bank v ČR inicované v pracovní den ve lhůtě maximálně do dvou následujících pracovních dnů.

- **Převodem mezi Kartami** (bude-li ze strany ČSOB umožněn); zvýšení zůstatku Karty se projeví do 15 minut od dobítí.
- **Případně jiným způsobem** oznámeným vhodným způsobem Klientovi ze strany ČSOB.

5.2 Minimální hodnota Dobití je 1 Kč.

6. Webové stránky a Mobilní aplikace

6.1 Webové stránky mají veřejnou a privátní část. Privátní část může obsahovat e-shop pro účely objednávky Karty a úhrady poplatku za vydání Karty dle Tabulky limitů a poplatků. Jednorázové Heslo k privátní části Webových stránek obdrží Klient prostřednictvím SMS po Registraci. Po prvním přihlášení bude Klient vyzván ke změně Hesla k Webovým stránkám.

6.2 Privátní část Webových stránek umožňuje Klientovi základní servisní operace, zejména změnu vybraných registrovaných

údajů, opakované zaslání PINu, nastavení 3DS, zobrazení transakční historie a aktuálního zůstatku Karty, reklamaci Transakce, nastavení náhledu na privátní část Webových stránek bez umožnění aktivních operací (např. zákonný zástupce pro osobu mladší 18 let), Převody mezi Kartami, žádost o zpětnou výměnu a přenesení Plné identifikace na jinou Kartu, bude-li to ze strany ČSOB umožněno.

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

6.4 V privátní části Webových stránek jsou k dispozici též výpisy z Transakcemi a Poplatky za uplynulých 13 měsíců.

7. Použití Karty a limity

7.1 Karta může být použita výhradně pro bezhotovostní platby Obchodníkům za zboží a služby prostřednictvím platebních terminálů a na internetu, pro Převod mezi Kartami a dále pro výběr hotovosti z Bankomatu, a to v souladu s omezeními/limity obsaženými v těchto Podmínkách. Karta nesmí být používána ke vkladům a výběrům hotovosti nebo bezhotovostním Transakcím u Obchodníků, jejichž účelem je zneužívání bonusových programů ČSOB a třetích osob, opakovaným účelovým Převodům mezi Kartami nebo obcházení zákonných či smluvních omezení Karty (např. úhrada fingované dobírky na České poště). V případě zjištění takového jednání je ČSOB oprávněna odstoupit od Smlouvy.

7.2 Kartu může Klient/Nezletilý držitel karty digitalizovat (tokenizovat) prostřednictvím aplikací poskytovaných třetími stranami za podmínek stanovených v Podmínkách pro digitalizované platební karty a podmínkách poskytovatelů příslušných aplikací, které se zavazuje dodržovat. Ujednání těchto Podmínek se přiměřeně vztahují i na takto digitalizovanou Kartu s tím, že Podmínky pro digitalizované platební karty mají před Podmínkami přednost.

7.3 ČSOB je oprávněna povolit pouze internetové Transakce zabezpečené zasíláním SMS heslem (tzv. 3DS).

7.4 Klient bere na vědomí, že kromě Poplatků uplatňovaných ze strany ČSOB mohou někteří provozovatelé Bankomatů nebo Obchodníci účtovat další Poplatky, za které ČSOB nenese odpovědnost.

7.5 Limity pro Dobití, Transakce a Převody mezi Kartami jsou uvedeny v Tabulce limitů a poplatků.

7.6 Při zúčtování Transakce provedené v cizí měně se při přepočtu měny Transakce na Kč používají kurzy ČSOB deviza prodej. Pro přepočet se použije kurz platný v den zúčtování. Pokud měna Transakce není uvedena v kurzovním lístku, provede ČSOB přepočet na Kč kurzem ČSOB deviza prodej z částky, kterou obdrží z Karetní asociace v USD. Kurzovní lístek ČSOB je dostupný na Pobočce a na www.csob.cz nebo www.postovnisporitelna.cz.

Klient/Nezletilý držitel karty autorizuje Transakce inicované prostřednictvím Karty následujícími způsoby:

- u bezhotovostních a hotovostních Transakcí na POS terminálech zadáním PINu nebo vlastnoručním podpisem Klienta/Nezletilého držitele karty podle podpisového vzoru uvedeného na Kartě, příp. kombinací obou metod,
- u Transakcí na internetu zadáním čísla Karty, data platnosti Karty, ochranného trojčíslí Karty (Card Verification Code (CVC)) uvedeného na rubu Karty, případně též zadáním hesla sdíleného ČSOB pro danou Transakci, které je zasláno SMS zprávou na číslo mobilního telefonu uvedeného Klientem při Registraci (pokud Obchodník 3DS podporuje). Zadání SMS kódu se nevyžaduje při použití transakční analýzy (výjimka dle ZOPS a navazujících platných právních předpisů),

- u bezkontaktních Transakcí přiložením Karty k POS terminálu bez nebo se zadáním PINu podle výše platby, nebo Bankomatu zadáním PINu,
- u Transakcí prováděných prostřednictvím Mobilní aplikace či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o Kartě způsobem stanoveným v podmínkách dané aplikace či služby (např. zadáním bezpečnostního kódu, pomocí otisku prstu, rozpoznáním obličeje apod.).

Okamžikem souhlasu Klienta/Nezletilého držitele karty s provedením platební Transakce je ČSOB oprávněna zarezervovat příslušnou částku Transakce po dobu nezbytně nutnou pro její zúčtování. K faktickému odepsání peněžních prostředků z Karty dojde v souladu s bodem 7.11 Podmínek. U cizoměnových transakcí je výše rezervované částky v Kč vypočtena z originální částky Transakce kurzem Karetní asociace. V informační SMS o provedené Transakci je následně uvedena částka Transakce v originální měně a disponibilní zůstatek Karty v Kč. ČSOB nezkoumá oprávněnost Platebních příkazů. Nedojde-li ČSOB ve lhůtě určené pravidly příslušné Karetní asociace k předání podkladů o Transakci (k doručení Platebního příkazu), ČSOB příslušnou rezervaci zruší. U vybraných typů Obchodníků může být rezervovaná částka stanovena odhadem předpokládaných nákladů (např. hotel, půjčovna automobilů apod.).

7.7 Převod mezi Kartami je autorizován zadáním SMS klíče zaslání Klientovi na číslo mobilního telefonu určeného pro tento účel.

7.8 Autorizovanou Transakci (Platební příkaz k ní) nelze **odvolat**.

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

7.10 Klient bere na vědomí, že k realizaci Transakce dojde pouze v případě, že je na Kartě zůstatek dostačující k jejímu provedení a zaplacení souvisejících Poplatků.

7.11 Platba Kartou je odečtena z Použitelného zůstatku nejdéle do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí Platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy od Karetní asociace.

7.12 Kontrolu Použitelného zůstatku na Kartě může Klient/Nezletilý držitel karty provést:

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

7.13 Klient je povinen bezodkladně oznámit ČSOB jakoukoliv zúčtovanou Transakci, se kterou nesouhlasí, a to v souladu se článkem 12. Podmínek.

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

7.15 Pokud Karta nebyla po dobu uvedené v Tabulce limitů a poplatků dobít ani použita k iniciaci Transakce, je ČSOB oprávněna účtovat měsíční poplatek za neaktivní Kartu dle Tabulky limitů, o který je ponížován Použitelný zůstatek.

7.16 Klient bude informován prostřednictvím SMS zpráv zasílaných na číslo mobilního telefonu uvedené při Registraci o Transakcích, Použitelném zůstatku, Dobití Karty, Plné identifikaci, blížící se expiraci Karty či zúčtování poplatku za neaktivní Kartu. Služba SMS zpráv může být zpoplatněna dle Tabulky limitů a poplatků.

7.17 ČSOB je oprávněna neumožnit iniciovat Kartou určité typy Transakcí (např. MO/TO nebo internetové Transakce).

8. Zabezpečení Karty a PIN

8.1 Klient/Nezletilý držitel karty je povinen chránit Kartu a Bezpečnostní prvky před ztrátou, krádeží nebo zneužitím. Klient/Nezletilý držitel karty nesmí ukládat PIN společně s Kartou

a Heslem a Heslo pro komunikaci sdělovat či jinak zpřístupňovat třetím osobám.

8.2 V případě zapomenutí Hesla pro komunikaci nebo požadavku na změnu telefonního čísla, jehož prostřednictvím je zasílán SMS klíč (pokud změnu nelze provést v privátní sekci Webových stránek), je Klient povinen se Plně identifikovat na kterékoli Pobočce. V případě ztráty/odcizení telefonu (SIM karty) by měl Klient/Nezletilý držitel karty neprodleně požádat svého operátora o blokaci SIM karty.

8.3 Z bezpečnostních důvodů se nedoporučuje při nastavení PINu volit snadno zjistitelné a odvoditelné číselné údaje. Klient je povinen neumožnit jiné osobě používat Kartu nebo PIN, s výjimkou Nezletilého držitele karty.

8.4 Klient/Nezletilý držitel karty je povinen neprodleně oznámit telefonicky Oddělení péče o zákazníky, pokud dojde ke ztrátě či odcizení Karty nebo pokud má podezření na její možné zneužití. Plně identifikovaný Klient je povinen vyrozumět neprodleně Pobočku o změnách svých osobních údajů (jméno, doklad totožnosti, adresa trvalého bydliště). Případnou změnu čísla mobilního telefonu nebo emailové adresy je Klient povinen provést prostřednictvím privátní části Webových stránek.

8.5 ČSOB neodpovídá za nepřesné nebo nesprávné informace poskytnuté Klientem/Nezletilým držitelem karty.

8.6 Při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Karty, ohrožení bezpečnosti Karty nebo Bezpečnostních prvků, je ČSOB oprávněna Kartu zablokovat; o tom Klienta zpravidla předem vyrozumí.

8.7 V případě, že je Karta dobít jiným než bezhotovostním způsobem uvedeným v článku 5.1 Podmínek a hodnotu tohoto dobítí bude ČSOB povinna vrátit zpět Klientovi z důvodu jeho reklamace, je Klient povinen se Plně identifikovat na Pobočce.

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

9.1 Klient je povinen nahlásit ztrátu, odcizení nebo hrozbu zneužití Karty nebo telefonu (SIM karty), jehož prostřednictvím mu je zasílán SMS klíč, **bezodkladně po zjištění této skutečnosti** Oddělení péče o zákazníky.

Od okamžiku ohlášení ztráty, odcizení nebo hrozby zneužití telefonu (SIM karty) s kontaktním telefonním číslem pro zasílání SMS klíče bude znemožněn přístup do privátní části Webových stránek a Mobilní aplikace.

Pro obnovení přístupu do privátní části Webových stránek a Mobilní aplikace je Klient povinen kontaktovat Oddělení péče o zákazníky nebo požádat o nastavení změny telefonního čísla pro zasílání SMS klíčů na jakékoli pobočce ČSOB nebo Poštovní spořitelny. Součástí nastavení změny telefonního čísla je Plná identifikace. ČSOB je oprávněna požadovat po Klientovi sdělení jeho identifikačních údajů, včetně Hesla pro komunikaci.

Klient bere na vědomí, že pokud požádá o obnovení přístupu do privátní části Webových stránek a Mobilní aplikace se stejným telefonním číslem, aniž by před tím zajistil blokaci ztracené/odcizené SIM karty a vydání nové, bere na sebe riziko zneužití Karty a neoprávněného odčerpání na ní uložených Elektronických peněz.

9.2 Pokud ČSOB požádá Klienta v souvislosti s podezřením na odcizení či zneužití jeho Karty o spolupráci s orgány činnými v trestním řízení, je povinen takovou součinnost poskytnout.

9.3 Klient je povinen oznámit ČSOB neautorizovanou nebo nesprávně provedenou Transakci bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozví, nejpozději však do 13 měsíců ode dne jejího zúčtování (odepsání ze zůstatku Karty). V případě, že tak neučiní a ČSOB tuto skutečnost namítne, nelze práva vyplývající z neautorizované nebo nesprávně provedené Transakce přiznat.

9.4 ČSOB neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co se dozví o neautorizované Transakci, vrátí částku Transakce na Kartu a není-li to možné, pak jiným

dohodnutým způsobem. Výše uvedenou povinnost ČSOB splní v rozsahu, v jakém nese odpovědnost za ztrátu vzniklou v důsledku neautorizované Transakce. Lhůta pro její splnění nezačne běžet, pokud má ČSOB důvod se domnívat, že Klient/Nezletilý držitel karty jednal podvodně a tuto skutečnost oznámí ČNB.

9.5 Klient nese ztrátu z neautorizované Transakce do výše 50 EUR, pokud byla způsobena použitím ztracené/odcizené Karty nebo jejím zneužitím, vyjma případů kdy Klient/Nezletilý držitel karty nejednal podvodně a ztrátu/odcizení/zneužití Karty nemohl zjistit před provedením neautorizované Transakce nebo ke ztrátě/odcizení/zneužití Karty došlo v důsledku jednání ČSOB.

9.6 Klient nese ztrátu z neautorizované Transakce v plné výši, pokud k ní došlo v důsledku jeho podvodného jednání nebo tím, že úmyslně či z hrubé nedbalosti porušil povinnost používat Kartu v souladu se Smlouvou a Podmínkami, chránit ji a PIN před ztrátou/odcizením/zneužitím a případnou ztrátu/odcizení/zneužití Karty bez zbytečného odkladu oznámí ČSOB, vyjma případů, kdy Klient/Nezletilý držitel karty nejednal podvodně a:

- ztráta vznikla poté, co Klient/Nezletilý držitel karty ztrátu/odcizení/zneužití Karty ČSOB oznámil, nebo
- ČSOB nezajistila vhodné prostředky pro toto oznámení, nebo

ČSOB nepožadovala silné ověření v případech, kdy to vyžadují právní předpisy.

9.7 Pro přepočítání ztráty z neautorizované Transakce, kterou nese Klient, použije ČSOB kurz ČNB platný k příslušnému dni.

9.8 V případě, že ČSOB vrátí částku údajně neautorizované Transakce a následně zjistí, že Klient na její vrácení neměl právo, neboť nešlo o neautorizovanou Transakci, nebo ztrátu z neautorizované Transakce nese zcela či částečně Klient, může ČSOB částku v rozsahu, v jakém na její vrácení Klient neměl právo, bez jeho souhlasu odepsat z Použitelného zůstatku Karty.

9.9 ČSOB odpovídá Klientovi za nesprávně provedenou Transakci, ledaže mu, případně poskytovateli příjemce, doloží, že částka nesprávně provedené Transakce byla řádně a včas připsána na účet poskytovatele příjemce. V takovém případě odpovídá příjemci za nesprávně provedenou platební Transakci jeho poskytovatel.

9.10 Pokud ČSOB odpovídá Klientovi za nesprávně provedenou Transakci a ten jí oznámí, že netrvá na jejím provedení, ČSOB zajistí, aby Použitelný zůstatek odpovídal stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení Transakce nedošlo, a není-li to možné, vrátí Klientovi částku nesprávně provedené Transakce a případně zaplacené Poplatky s ní související jiným způsobem. Tento postup se neuplatní, pokud Klient oznámí ČSOB, že netrvá na provedení Transakce až po připsání její částky na účet poskytovatele příjemce. Pokud ČSOB odpovídá Klientovi za nesprávně provedenou Transakci a ten jí neoznámí, že netrvá na jejím provedení, ČSOB neprodleně zajistí připsání částky nesprávně provedené Transakce na účet poskytovatele příjemce a zajistí, aby Použitelný zůstatek odpovídal stavu, v němž by byl, kdyby byla Transakce provedena správně, a není-li to možné, vrátí ČSOB Klientovi případný Poplatek související s Transakcí jiným způsobem.

9.11 Pokud je Karta, která byla ohlášena jako ztracená nebo odcizená, následně nalezena nebo pokud je poškozená nebo nefunkční, je Klient/Nezletilý držitel karty povinen bezodkladně oznámít tuto skutečnost Oddělení péče o zákazníky a zároveň Kartu zneplatnit přestřihnutím magnetického proužku.

9.12 Chce-li Klient/Nezletilý držitel karty používat Kartu prostřednictvím počítače, mobilního telefonu, tabletu nebo jiného zařízení (dále jen „Zařízení“; ať už tak, že Kartu prostřednictvím Zařízení digitalizuje, nebo tak, že prostřednictvím Zařízení platí na internetu) má povinnost používat Kartu pouze prostřednictvím Zařízení, která jsou řádně zabezpečena proti zneužití důvěrných údajů. Klient/Nezletilý držitel karty nesmí používat zejména Zařízení v internetových kavárnách a jiných veřejně přístupných místech, ani Zařízení, u kterých nemá dostatečnou míru jistoty, že

jsou zabezpečena proti zneužití důvěrných údajů. V případě jakéhokoli podezření na porušení bezpečnosti Zařízení je Klient/Nezletilý držitel karty povinen oznámit tuto skutečnost ČSOB.

10. Ukončení Smlouvy / blokáce Karty

10.1 Karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce (včetně), a po tomto datu nemůže být užívána.

10.2 K ukončení Smlouvy dochází v těchto situacích:

- **Klient využije svého zákonného práva a od Smlouvy odstoupí** (i bez uvedení důvodů) **ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy** (provedení Registrace),
- **uplyne doba platnosti Karty,**
- **Klient Kartu zruší, zablokuje nebo nahlásí její ztrátu, krádež či zneužití Oddělení péče o zákazníky,**
- **výpovědí dle bodu 10.3 a 10.4,**
- **Karta je blokována ČSOB z důvodu podezření na její neoprávněné nebo podvodné použití,**
- **ČSOB odstoupí od Smlouvy dle bodu 10.8.**

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

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

- **2měsíční výpovědní dobou bez uvedení důvodu.**

O výpovědi vyrozumí ČSOB Klienta prostřednictvím dopisu, e-mailu, textové zprávy nebo jinými vhodnými prostředky.

10.5 ČSOB je oprávněna kdykoliv pozastavit používání Karty na potřebnou dobu, aniž by jí z toho důvodu vznikl jakýkoliv závazek vůči Klientovi/Nezletilému držitelu karty (zejména z technických a bezpečnostních důvodů).

10.6 ČSOB nevrací Klientovi Poplatek za vydání Karty ani jiné Poplatky v případě ukončení Smlouvy

10.7 Dojde-li k výpovědi Smlouvy s:

- 2měsíční výpovědní dobou, lze Kartu používat max. po dobu jednoho měsíce od oznámení výpovědi,
- 1měsíční výpovědní dobou, nelze již Kartu po oznámení výpovědi používat a ČSOB pouze zúčtuje již dříve iniciované Transakce.

10.8 ČSOB je oprávněna odstoupit od Smlouvy s účinky ode dne doručení oznámení o odstoupení Klientovi v těchto případech:

- trvání Smlouvy a plnění závazků vzniklých na jejím základě se dostane do rozporu s právními předpisy nebo interní politikou ČSOB nebo skupiny KBC (skupinou KBC se rozumí společnost KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelské seskupení);
- ČSOB zjistí, že je Karta užívána jinou osobou než oprávněným Klientem/Nezletilým držitelem karty;
- Klient/Nezletilý držitel karty porušil Podmínky.

11. Zpětná výměna Elektronických peněz

11.1 Zpětnou výměnou se pro účely Smlouvy rozumí výměna Elektronických peněz za bankovky, mince nebo bezhotovostní peněžní prostředky ve výši odpovídající jmenovité hodnotě vyměňovaných Elektronických peněz provedená ze strany ČSOB na žádost Klienta. V případě zůstatku ve výši 1 000 Kč a více je

provedení zpětné výměny Elektronických peněz podmíněno provedením Plně identifikací.

11.2 Požádá-li Klient o zpětnou výměnu za trvání Smlouvy, provede ji ČSOB v rozsahu, v jakém o ni požádá.

11.3 Požádá-li Klient o zpětnou výměnu v den zániku právního vztahu ze Smlouvy nebo do jednoho roku po tomto dni, provede ČSOB zpětnou výměnu v plném rozsahu.

11.4 Pokud Klient požádá o zpětnou výměnu v době trvání Smlouvy, případně po jednom roce po jejím skončení, nebo v souvislosti s výpovědí Smlouvy ze strany Klienta, bude zpětná výměna zpoplatněna podle Tabulky limitů a poplatků.

11.5 Použitelný zůstatek bude Klientovi po jeho Registraci a na základě jeho telefonické žádosti adresované Oddělení péče o zákazníky nebo žádosti podané prostřednictvím privátní části Webových stránek, pokud ČSOB tuto službu umožňuje, vyplacen pouze jediným bankovním převodem na bankovní účet vedený na jméno Klienta bankou v České republice nebo, v případě Plně identifikovaného Klienta, na jeho jméno a adresu prostřednictvím šekové poukázky České pošty nebo na novou Plně identifikovanou Kartu (s ohledem na dobíjecí a výdajové limity podle Tabulky limitů a poplatků). Je-li na Kartě Použitelný zůstatek, ČSOB jej doporučuje před zrušením Karty využít nebo provést výběr z Bankomatu. Výše Použitelného zůstatku musí být v souladu s Tabulkou limitů a poplatků.

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

11.7 ČSOB je oprávněna v rámci zpětné výměny Elektronických peněz požadovat po Klientovi nahlášení identifikačních údajů včetně Hesla pro komunikaci definovaného při Registraci. Pokud Klient požadované údaje nezná, je ČSOB oprávněna požadovat jeho Plnou identifikaci.

11.8 Pokud zpětná výměna přesahuje limit uvedený v Tabulce limitů a poplatků, je ČSOB oprávněna požadovat vždy před zpracováním tohoto požadavku Plnou identifikaci Klienta.

11.9 Pokud Klient požádá o zpětnou výměnu Elektronických peněz v souvislosti s ukončením Smlouvy, provede ČSOB zpětnou výměnu až po uplynutí 30 kalendářních dnů (resp. 15 kalendářních dnů v případě uplynutí doby platnosti Karty) ode dne, kdy skončila možnost Karty užívat.

12. Reklamační a stížnosti

12.1 Reklamační Transakce a Poplatků Klient podává prostřednictvím Webových stránek, případně kontaktuje Oddělení péče o zákazníky.

12.2 Veškeré nesrovnalosti týkající se Transakcí musí Klient oznámit ČSOB formou reklamační bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl. ČSOB může požadovat doložení Prohlášení držitele karty o sporné Transakci.

12.3. K reklamaci je nutné přiložit všechny dostupné doklady o předmětné Transakci, zejména účtenky vydané technickým zařízením, jehož prostřednictvím byla Transakce provedena (např. Bankomat, POS terminál) a originál či pracovníkem Obchodníka ověřenou kopii potvrzení o jejím provedení.

12.4 Reklamační musí být uplatněna:

- v případě autorizované Transakce, u které v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka a částka Transakce převyšuje částku, kterou Klient/Nezletilý držitel karty mohl rozumně očekávat (týká se Transakcí např. v autopůjčovně, hotelu), nejpozději do 8 týdnů od jejího zúčtování,
- v případě neautorizované nebo nesprávně provedené Transakce bez zbytečného odkladu od okamžiku, co se o ní Klient/Nezletilý držitel karty dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců od jejího zúčtování,
- v ostatních případech bez zbytečného odkladu od vzniku reklamované skutečnosti.

12.5 Délka reklamačního procesu vedeného prostřednictvím Karetních asociací se řídí lhůtami stanovenými příslušnou Karetní asociací a může dosáhnout až 120 dnů od podání reklamační.

12.6 Klient/Nezletilý držitel karty je na výzvu ČSOB a v jí stanovených lhůtách povinen zajistit veškerou součinnost potřebnou k řádnému vyřízení reklamační, zejména zajistit doložení další dokumentace vztahující se k reklamované Transakci; v opačném případě je ČSOB oprávněna reklamační řízení zastavit.

12.7 Jestliže ČSOB po posouzení údajně neautorizované Transakce zjistí, že byla autorizována, reklamační zamítne.

12.8 Pokud v souvislosti s reklamovanou Transakcí existuje podezření na zneužití Karty a je-li to s ohledem na okolnosti případu možné, je Klient povinen zajistit odevzdání Karty, jejímž prostřednictvím měla být Transakce iniciována ČSOB.

12.9 ČSOB poskytne Klientovi odpověď na jeho reklamaci do 15 pracovních dnů ode dne jejího obdržení; pokud ČSOB v odpovědi na reklamaci ve výše uvedené době brání překážka nezávislá na její vůli, sdělí to v této době Klientovi a na reklamaci v takovém případě odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne jejího obdržení.

12.10 Klient je povinen bez zbytečného odkladu informovat ČSOB o tom, že částku reklamované Transakce obdržel zpět od Obchodníka.

12.11 Za nedůvodnou reklamaci je ČSOB oprávněna účtovat Klientovi poplatek ve výši skutečně vynaložených nákladů.

12.12 V případě neúspěšné reklamační se Klient může obrátit na Ombudsmana ČSOB, a to:

- písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Ombudsman ČSOB, Radlická 333/150, 150 57, Praha 5,
- e-mailem na adresu ombudsman@csob.cz,
- prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.csob.cz a www.postovnisporitelna.cz.

12.13 Další pravidla reklamačního řízení upravuje Reklamační řád ČSOB dostupný na www.csob.cz a www.postovnisporitelna.cz.

13. Ochrana osobních údajů

13.1 ČSOB zpracovává osobní údaje Klienta v souvislosti s jednáním o uzavření Smlouvy a s jejím plněním. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů, stejně jako další informace o právech subjektu osobních údajů, které souvisí se zpracováním jeho osobních údajů, jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ [přístupném na https://www.csob.cz/portal/csob/ochrana-osobnich-udaju](https://www.csob.cz/portal/csob/ochrana-osobnich-udaju) a v provozních prostorách ČSOB (dále jen „Informační memorandum“). Osobní údaje ve smyslu Podmínek budou zpracovávány po dobu určenou Informačním memorandumem.

14. Duševní vlastnictví

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

15. Závěrečná ustanovení

15.1 Každé z ustanovení Podmínek je oddělitelné od všech ostatních tak, že jeho případná neplatnost nebo nevykonatelnost neovlivní platnost nebo vykonatelnost zbylých ustanovení Podmínek.

15.2 Po ukončení této Smlouvy budou nadále platit taková její ustanovení, ohledně kterých je zřejmé, že se mají uplatnit i po konci její účinnosti.

15.3 Osoba, která není stranou této Smlouvy, nemá žádná práva k prosazování podmínek Smlouvy. Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právními předpisy České republiky a



výlučnou rozhodovací pravomoc při řešení případných sporů budou mít soudy České republiky.

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

15.5 ČSOB seznámí Klienta s návrhem změny Podmínek vhodným způsobem, zejména prostřednictvím zprávy zasláné na e-mailovou adresu uvedenou při Registraci či SMS zprávy nejpozději dva měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. Pokud Klient návrh na změnu Podmínek do dne její účinnosti neodmítne, platí, že jej přijal, v opačném případě má právo přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, Smlouvu bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět. Nové znění Podmínek je k dispozici na Webových stránkách nebo jej lze telefonicky vyžádat na Oddělení péče o zákazníky.

15.6 ČSOB může s okamžitou účinností provést takovou změnu Podmínek, kterou jednostranně nezasahuje do práv a povinností Klienta. Touto změnou může být zejména úprava Podmínek způsobená doplněním nové funkcionality, zvýšením bezpečnosti,

technologickým rozvojem či změnou donucujícího ustanovení zákona. O takto provedené změně ČSOB Klienta informuje vhodným způsobem, zejména prostřednictvím zprávy zasláné na e-mailovou adresu uvedenou při Registraci či SMS zprávy.

15.7 Klient má právo obrátit se s případným sporem vzniklým v souvislosti se Smlouvou na finančního arbitra: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz.

15.8 Orgánem dohledu nad činností ČSOB v oblasti poskytování platebních služeb, na který se Klient může obrátit s případnou stížností, je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

16. Kontaktní informace a komunikace

Komunikace probíhá v českém jazyce písemně, elektronicky, prostřednictvím Webových stránek, telefonicky nebo osobně návštěvou Pobočky. Webové stránky www.coolkarta.cz.

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

+420 495 800 688.

17. Tabulka limitů a poplatků

Poplatek za vydání Karty	149 Kč
Dobití Karty převodem z účtu nebo prostřednictvím platební brány nebo prostřednictvím platebního příkazu z elektronického bankovníctví ČSOB/PS přístupného tlačítkem na Webových stránkách nebo v Mobilní aplikaci	5 Kč
Výběr z Bankomatu ČSOB v ČR	6 Kč
Výběr z Bankomatu jiné banky v ČR nebo výběr hotovosti v EUR z Bankomatů v zemích EU/EHP a ve Švýcarsku, Monaku, Andoře a Vatikánu	40 Kč
Výběr z Bankomatu v zahraničí kromě výběru hotovosti v EUR z Bankomatů v zemích EU/EHP a ve Švýcarsku, Monaku, Andoře a Vatikánu	100 Kč
Platba Kartou za zboží a služby v ČR	zdarma
Platba Kartou za zboží a služby v zahraničí (vč. zahraničního internetového obchodu)	zdarma
Převod mezi Kartami (odesílatel i příjemce)	zdarma
Změna PINu v Bankomatu ČSOB ČR	zdarma
Opětovné vydání PINu	25 Kč
Dotaz na zůstatek v Bankomatu	zdarma
Poplatek za Plnou identifikaci Klienta na Pobočce	zdarma
Poplatek za Plnou identifikaci Klienta na České poště	zdarma
Zpětná výměna podle bodu 11.4 Podmínek (převod z Karty na běžný platební účet, složenka, nová Karta)	30 Kč
Měsíční poplatek za neaktivní Kartu podle bodu 7.15 Podmínek (účtován po 12 měsících bez Transakce na Kartě)	zdarma
Výběr hotovosti u přepážky jiné banky či směnárny (v ČR i zahraničí)	250 Kč

Poznámka: V případě dobíjení prostřednictvím složenky či Platebního příkazu České pošty nebo prostřednictvím Platebního příkazu či hotovosti u ČSOB i u jiné finanční instituce může být po Klientovi/Nezletilém držiteli karty požadován poplatek za převod prostředků dle sazebníku dané instituce.

Co může Klient provést s Kartou	Limit dobíjení	Platby u Obchodníka a na internetu a Převod mezi Kartami -limity	Maximální zůstatek Karty	Výběr z Bankomatu (Zpětná výměna) / limit
Dobítí neaktivní Karty pro účely darování	Pouze jednou, maximálně: 3000 Kč	Ne	3 000 Kč	Ne
Registrovat i aktivovat na Webových stránkách	Opakovaně, maximálně: 3 000 Kč za den 3 000 Kč za měsíc	Platby u Obchodníka a na internetu Ano 3 000 Kč za měsíc jen v ČR	3 000 Kč	Ne ¹⁾
		Převod mezi Kartami Ne		
A navíc se plně identifikovat na Pobočce	Opakovaně, maximálně: 135 000 Kč za den	Ano 250 000 Kč za měsíc ²⁾	250 000 Kč	Ano 25 000 Kč za měsíc (zpětná výměna do výše zůstatku Karty)

¹⁾Zpětná výměna je možná do 3 000 Kč za celou dobu platnosti Karty. Od výše použitelného zůstatku Karty 1 000 Kč včetně je nutná Plná identifikace.

²⁾Limit Převodu mezi Kartami je u odchozí Karty započítáván do limitu plateb u Obchodníka/na internetu a u příchozí Karty do limitu dobíjení a maximálního zůstatku Karty.

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

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