



Platné od 1. ledna 2021

# PODMÍNKY

pro vydávání a používání platebních karet MasterCard COMMERZBANK Aktiengesellschaft, pobočka Praha pro firemní klienty

# Obsah

- 04 Preambule
- 04 1. Pojmy
- 05 2. Karty
- 07 3. PIN
- 08 4. Doručení Karty
- 09 5. Používání Karty
- 13 6. Limity pro používání Karty
- 13 7. Změny údajů o Držiteli karty
- 13 8. Zúčtování transakcí, výpisy a reklamace
- 15 9. Ztráta, odcizení a zneužití karty
- 16 10. Omezení platnosti Karty na základě písemné žádosti Držitele karty, Majitele účtu z důvodů jiných než je ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo podezření ze zneužití Karty
- 16 11. Oprávnění Banky omezit platnost platební Karty z vlastního podnětu
- 17 12. Pomoc v nouzi - v zahraničí
- 17 13. Seznámení se s Podmínkami
- 17 14. Monitorování transakcí prováděných Kartou

<b>18</b>	<b>15. Zánik oprávnění k užívání Karty</b>
<b>18</b>	<b>16. Vrácení Karty</b>
<b>19</b>	<b>17. Sazebník poplatků</b>
<b>19</b>	<b>18. Ochrana Důvěrných informací</b>
<b>20</b>	<b>19. Ochrana osobních údajů</b>
<b>20</b>	<b>20. Povinná identifikace a kontrola</b>
<b>21</b>	<b>21. Ustanovení o právním řádu a řešení sporů</b>
<b>21</b>	<b>22. Závěrečná ustanovení</b>

## Preambule

Banka poskytuje Majiteli účtu a osobám určeným Majitelem účtu elektronické platební prostředky – Karty, které vydal Vydavatel. Veškeré pojmy v této preambuli s velkými počátečními písmeny mají význam definovaný níže.

## 1. Pojmy

Veškeré pojmy s velkými počátečními písmeny mají následující význam:

- a) **„Banka“** znamená společnost COMMERZBANK Aktiengesellschaft, se sídlem Kaiserstrasse 16, 60311 Frankfurt nad Mohanem, Spolková republika Německo, zapsaná u obchodního rejstříku Obvodního soudu ve Frankfurtu nad Mohanem pod číslem HR B 32000, podnikající v České republice prostřednictvím své pobočky COMMERZBANK Aktiengesellschaft, pobočka Praha, se sídlem Jugoslávská 934/1, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČO: 47 61 09 21, zapsané v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, v oddílu A, vložka 7341.
- b) **„Blokace karty“** je opatření znemožňující provádění platebních transakcí prostřednictvím karet poskytnutých Bankou.
- c) **„Držitel karty“** znamená fyzickou osobu, kterou určil Majitel účtu, a která na základě Smlouvy užívá Kartu a při vykonávání platebních transakcí s ní koná jménem Majitele účtu a na jeho účet.
- d) **„Důvěrné informace“** znamenají veškeré informace, které jsou předmětem bankovního tajemství podle Zákona o bankách (údaje související s existencí Majitele účtu a s peněžními službami nebo bankovními obchody, včetně stavu na účtech).
- e) **„Karta“** znamená firemní platební (debetní) kartu s mezinárodní ochrannou známkou MasterCard vydanou Vydavatelem a poskytnutou Bankou Majiteli účtu, resp. Držiteli karty v souvislosti s Účtem, jako platební prostředek, prostřednictvím kterého se vykonávají bezhotovostní nebo hotovostní platební operace, obsahující údaje o Držiteli karty, podpisový proužek, magnetický záznam, čip a ochranné prvky.
- f) **„Majitel účtu“** znamená osobu, která má u Banky zřízen Účet, ke kterému mu byla vydána Karta.
- g) **„Mezinárodní asociace“** znamená společnost MasterCard.
- h) **„Neoprávněná osoba“** je osoba, která nemá oprávnění nakládat s prostředky na Účtu Majitele účtu.
- i) **„Občanský zákoník“** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- j) **„Obnovená karta“** je Karta vydávaná automaticky po skončení platnosti Karty původní. Obnovená karta se vydává ke stejné Smlouvě jako Karta původní a se stejnou dobou platnosti jako Karta původní.
- k) **„Osobní údaje“** znamenají veškeré údaje o statutárním orgánu a dalších osobách oprávněných jednat za Majitele účtu a Držiteli karet, které Banka získá od Majitele účtu nebo od třetí osoby v souvislosti se smluvním vztahem mezi ní a Majitelem účtu, a které jsou předmětem právní ochrany podle příslušných právních předpisů.
- l) **„PIN“** je osobní tajné bezpečnostní číslo používané výhradně k autorizaci platebních



transakcí provedených Kartou a sdělené Bankou pouze Držiteli karty.

- m) **„Podmínky“** jsou tyto Podmínky pro vydávání a používání platebních karet MasterCard COMMERZBANK Aktiengesellschaft, pobočka Praha pro firemní klienty ve znění jejich případných pozdějších změn a doplnění.
- n) **„Poplatky“** znamenají odměny, provize, výlohy, jakož i sankční a jiné poplatky uvedené v Sazebníku poplatků Banky platném v době splatnosti takové odměny, provize, výlohy, sankčního nebo jiného poplatku.
- o) **„Pracovní den“** znamená kterýkoli den, který je pracovním dnem v České republice v souladu s příslušnými právními předpisy.
- p) **„Sazebník poplatků“** znamená Sazebník poplatků – Corporate Banking Banky.
- q) **„Smlouva“** znamená Smlouvu o vydávání a používání platební karty MasterCard COMMERZBANK Aktiengesellschaft, pobočka Praha pro firemní klienty.
- r) **„Smlouva o účtu“** znamená Smlouvu o účtu uzavřenou mezi Bankou a Majitelem účtu, na základě které Banka pro Majitele účtu zřídí a vede Účet.
- s) **„Stoplist“** je seznam neplatných, zničených, ztracených nebo odcizených Karet vydávaný Vydavatelem platebních karet. Příslušná Karta je zanesena na Stoplist na žádost Banky. Karty uvedené ve Stoplistu mají být při užití zadrženy osobou či bankomatem, u nichž byly tyto Karty uplatněny. Kartu, která byla zanesena na mezinárodně platný Stoplist, již nelze nikdy znovu aktivovat.
- t) **„Účet“** znamená účet, ke kterému mohou být Bankou Majiteli účtu vydány Karty.
- u) **„Uveřejnit“** znamená zpřístupnit daný dokument či informaci v prostorách sídla Banky nebo na oficiálních internetových stránkách Banky.
- v) **„Všeobecné obchodní podmínky“** znamenají Všeobecné obchodní podmínky Banky.
- w) **„Vydavatel“** znamená Československou obchodní banku, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46, která vydává elektronické platební prostředky jako předmět podnikání dle příslušných právních předpisů a provádí tuto činnost na území České republiky, a se kterou má Banka uzavřenou smlouvu o vydávání platebních karet.
- x) **„Výpis“** znamená výpis o transakcích provedených platební kartou zasílaný Držiteli karty, resp. Majiteli účtu jednou měsíčně s transakcemi Kartou provedenými v přechodném měsíci.
- y) **„Zákon o bankách“** je zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.
- z) **„Zákon o platebním styku“** je zákon č. 370/2017 o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- aa) **„Zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti“** je zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

## 2. Karty

- a) Banka poskytuje Majitelům účtu Karty, které byly vydány Vydavatelem a umožňují Držitelům karty zejména



provádění bezhotovostních platebních transakcí sloužících k platbám za zboží a služby u třetích osob, výběr hotovosti v bankomatech a výběr hotovosti u peněžních ústavů, jež Karty přijímají.

- b) Poskytnutím Karty se Majitel účtu ani Držitel karty nestávají jejími vlastníky. Poskytnutím Karty pouze přechází na Držitele karty právo Kartu používat zejména v souladu se Smlouvou a těmito Podmínkami. Na vydání Karty ani na uzavření Smlouvy či jiného smluvního vztahu s Bankou není právní nárok.
- c) Karty jsou vydávány zásadně na jméno Držitele karty, jsou nepřenositelné a Majitel účtu, resp. Držitel karty není v žádném případě oprávněn svolit k užívání Karty jinou osobou. Banka je oprávněna vyžádat si další informace o Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů.
- d) Banka může požadavek Majitele účtu o vydání Karty zamítnout. V těchto případech vždy Banka informuje Majitele účtu, důvody zamítnutí však nesděluje.
- e) Banka je oprávněna podmínky provádění různých typů platebních transakcí s Kartou upravit či omezit, a to zejména v souladu s pravidly Mezinárodní asociace. Karty mohou umožňovat provádět zmíněné platební transakce v tuzemsku nebo v zahraničí. Prostřednictvím Karty může Držitel karty disponovat volnými prostředky na příslušném Účtu.
- f) O poskytnutí Karty k Účtu žádá vždy Majitel účtu. Příslušnému Držiteli karty lze k jednomu Účtu poskytnout vždy pouze jednu Kartu jednoho druhu. Banka rozhoduje o poskytnutí Karty či Karet zcela dle vlastního uvážení. Banka také může dle vlastního uvážení rozhodnout o ukončení vydávání určitého druhu Karty, změně funkčnosti Karty či o přechodu z určitého druhu Karty na jiný. O takovéto skutečnosti bude Banka Majitele účtu, případně Držitele karty informovat.
- g) Majitel účtu souhlasí s tím, že příslušný Držitel karty bude nakládat s prostředky na jeho Účtu prostřednictvím Karty, která bude Držiteli karty Bankou poskytnuta, a stvrzuje tento souhlas podpisem Smlouvy.
- h) Ode dne podpisu Smlouvy je Banka oprávněna účtovat Poplatky za vedení a užívání Karty dle platného Sazebníku poplatků. Poplatky za Karty budou Bankou účtovány bez ohledu na to, zda se Karta aktuálně nachází ve stavu dočasněho pozastavení její platnosti či jiného dočasněho omezení, pro které ji nelze řádně používat, či bez ohledu na to, zda již tato Karta byla použita či nikoliv.
- i) Majitel účtu, případně Držitel karty, odpovídá v souladu s těmito Podmínkami v plném rozsahu za škodu vzniklou jakýmkoli zneužitím Karty, např. Neoprávněnou osobou. Banka nezkoumá oprávněnost transakce a/nebo pokynů učiněných prostřednictvím Karty.
- j) Držitel karty dále odpovídá za to, že Karta nebude použita jako platební prostředek, pokud by realizace takovéto transakce byla v rozporu s jakýmkoli právními předpisy ČR, EU nebo ustanoveními mezinárodních smluv, jimiž je Česká republika vázána nebo se sjednanými podmínkami pro použití Karty.
- k) Banka může kdykoliv pozastavit nebo zrušit jednotlivá oprávnění k provádění transakcí prostřednictvím Karty. Banka je oprávněna rovněž na základě svého uvážení vyloučit některé druhy platebních transakcí prováděných Kartou a toto rozhodnutí sdělit obchodníkům, jiným bankám nebo jinak Uveřejnit. Banka takové své rozhodnutí na základě svého uvážení Uveřejní.



- l) Veškeré transakce uskutečněné prostřednictvím Karty budou zúčtovány na vrub Účtu, ke kterému byla příslušná Karta vydána.
- m) Na Kartě je uvedeno číslo Karty, jméno Držitele karty a případně i Majitele účtu. Karta je zabezpečena některými z následujících ochranných prvků (hologram, podpisový proužek s podpisem Držitele karty). Karta je opatřena identifikačními údaji umožňujícími vizuální, mechanickou a elektronickou identifikaci Banky, Držitele karty a případně i Majitele účtu.
- n) Karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce včetně (dále jen „**Expire Karty**“), pokud se Banka nerozhodne platnost Karty z důvodů uvedených níže předčasně ukončit. Banka poskytne Držiteli karty automaticky Obnovenou kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní Karty, pokud se Banka nerozhodne platnost Karty neprodloužit. K Obnoveným kartám se obvykle již nevydává PIN. Držitel karty může Banku rovněž požádat o předčasnou obnovu Karty. Standardní délku platnosti jednotlivých typů Karet určuje Vydavatel. V případě požadavku odmítnutí automatického vydání Obnovené karty je Majitel účtu povinen tuto skutečnost písemně oznámit Bance, a to nejpozději 7 kalendářních týdnů před skončením platnosti původní Karty.
- o) Držitel karty, resp. Majitel účtu nese veškerá rizika spojená se zneužitím neplatné Karty, zejména pak v případě, že se nepodaří Kartou po skončení její platnosti od Držitele karty získat zpět.
- p) V případě poškození, zničení či nefunkčnosti Karty je Držitel karty, případně Majitel účtu povinen neprodleně vrátit Kartou Bance. Držitel karty, resp. Majitel účtu odpovídají za veškerá rizika

spojená s poškozením, zničením či nefunkčností Kary.

### 3. PIN

- a) PIN vztahující se k vydávané Kartě obdrží Držitel karty osobně v Bance nebo mu bude zaslán poštou doporučeně do vlastních rukou výhradně jen adresáta na adresu pro zasílání Karty a PIN dle Smlouvy. Jiné osobě, než je Držitel karty, nelze zásilku s PIN předat, jelikož se jedná o důvěrnou informaci. V případě zaslání PIN poštovní či jinou kurýrní zásilkou přechází nebezpečí škody na Držitele karty okamžikem předání této zásilky ze strany Banky k přepravě.
- b) Držitel karty je povinen při převzetí zásilky s PIN zkontrolovat její neporušenost. V případě jakéhokoli poškození si Držitel karty vyžádá od instituce, která zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené zásilky a bezodkladně tuto skutečnost oznámí Bance. V případě předložení potvrzení o doručení poškozené zásilky Banka uvědomí Vydavatele a ten jejím prostřednictvím vydá Držiteli karty zdarma nový PIN a novou Kartou. Nepředloží-li Držitel karty potvrzení o doručení poškozené zásilky, účtuje si Vydavatel prostřednictvím Banky za vydání nové Karty a vygenerování nového PIN poplatek podle platného Sazebníku poplatků.
- c) PIN není sdělován jiné osobě než Držiteli karty. Držitel karty je povinen zabránit jeho prozrazení. Je zakázáno poznamenávat si PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na Kartou nebo jiný předmět, zejména, který Držitel karty uchovává nebo nosí společně s Kartou, včetně mobilního telefonu, počítače nebo obdobného zařízení, nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků.



- d) Držitel karty je povinen zamezit prozrazení PIN i při jeho zadávání, např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Porušení tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškeré ztráty vzniklé z případných, Držitelem karty neautorizovaných, platebních transakcí, a to až do okamžiku jejich oznámení Bance. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech transakcí, při kterých byl použit PIN a všechny škody způsobené Bance prozrazením PIN.
- e) V případě, že Držitel karty zapomene PIN, lze na písemnou žádost Držitele karty nebo Majitele účtu platný PIN opakovaně vystavit. Systém v zásadě umožňuje, ale negarantuje, možnost změnit PIN dle vlastního návrhu, pokud Držitel karty není spokojen s přiděleným, automaticky vygenerovaným, PIN. Změnu PIN lze provést pouze prostřednictvím bankomatu v České republice, který tuto službu umožňuje. Změnu PIN nesmí Držitel karty provést 6 týdnů před datem Expirace Karty. Pokud Držitel karty požádá o výměnu Karty (např. z důvodu změny svého jména) nesmí od okamžiku předání žádosti o výměnu Karty provést změnu PIN Karty, která má být vyměněna. Změnu PIN je možné provést až s novou Kartou.
- f) Je-li při transakci Kartou ve třech po sobě jdoucích pokusech zadán nesprávný PIN, je Kartě z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně omezena platnost pro transakce, u kterých je ověřován PIN (zejm. v bankomatech a u obchodníků). Plná funkčnost Karty se obnoví automaticky následujícím kalendářním dnem. U Karet s čipem PIN nelze odblokovat, pokud nedojde k přímému (on-line) spojení čipové Karty se systémy Vydavatele.

#### 4. Doručení Karty

- a) Kartou obdrží Držitel karty osobně v Bance nebo mu bude zaslána poštou doporučeně do vlastních rukou výhradně jen adresáta na adresu pro zasílání Karty a PIN dle Smlouvy. Jiné osobě, než je Držitel karty, nelze zásilku s Kartou předat, jelikož se jedná o důvěrnou informaci. V případě zaslání Karty poštovní či jinou kurýrní zásilkou přechází nebezpečí škody na Držitele karty okamžikem předání této zásilky ze strany Banky k přepravě. Držitel karty je povinen při převzetí zásilky s Kartou zkontrolovat její neporušenost. V případě jakéhokoli poškození si Držitel karty vyžádá od instituce, která zásilku doručila, potvrzení o doručení poškozené zásilky a bezodkladně tuto skutečnost oznámí Bance. V případě předložení potvrzení o doručení poškozené zásilky Banka uvědomí Vydavatele a ten jejím prostřednictvím vydá Držiteli karty zdarma nový PIN a novou Kartou. Nepředložil-li Držitel karty potvrzení o doručení poškozené zásilky, účtuje si Vydavatel prostřednictvím Banky za vydání nové Karty a vygenerování nového PIN poplatek podle platného Sazebníku poplatků. Majitel účtu je povinen zajistit, aby si Držitel karty převzal svoji Kartou bez zbytečného odkladu. Majitel účtu je povinen zajistit, aby Držitel karty svou Kartou podepsal na zadní straně v místě podpisového proužku vhodným psacím prostředkem (nikoli obyčejnou tužkou) okamžitě po převzetí příslušné Karty.
- b) Tento podpis je jediným podpisovým vzorem při provádění transakcí s Kartou či případných písemných reklamací transakcí provedených Kartou a činěných Držitelem karty. V případě, že Držitel karty Kartou svým podpisem neopatří, pak Majitel účtu, případně Držitel karty, odpovídá za všechny neoprávněné transakce spojené s jejím případným zneužitím vzniklým





z důvodu nepodepsání Karty a za jakoukoli škodu, která by takto mohla Bance v této souvislosti vzniknout. Za používání Karty Držitelem karty odpovídá Majitel účtu, jako by Kartu používal sám.

- c) Převzetím Karty vzniká Držiteli karty právo na její používání po dobu platnosti vyznačené na Kartě.
- d) Držitel karty je povinen ukládat Kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné Neoprávněným osobám, a které je zabezpečeno před zásahem těchto osob, chránit ji před ztrátou, odcizením, zneužitím Neoprávněnými osobami, před přímým působením magnetického pole, mechanickým a tepelným poškozením apod. Držitel karty je povinen po každém použití Karty, minimálně však 1x denně, kontrolovat držení Karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení Karty. Držitel karty je povinen po každém použití Karty zkontrolovat, že má Kartu ve svém držení.
- e) Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití Karty, je Držitel karty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit Vydavateli. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití Karty) Vydavateli. Má-li Držitel karty v úmyslu provádět transakce u internetových obchodníků, ostatní transakce bez přítomnosti Karty nebo prostřednictvím

aplikace, či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o Kartě, a to zejména prostřednictvím počítače či mobilního zařízení, jako například chytrý telefon nebo tablet (dále jen „Zařízení“), má Držitel karty povinnost Kartu používat pouze prostřednictvím Zařízení, která jsou řádně zabezpečena proti zneužití Důvěrných informací, Osobních údajů či jakýchkoliv jiných důvěrných údajů. Držitel karty nesmí používat Kartu zejména prostřednictvím Zařízení v internetových kavárnách a jiných veřejně přístupných provozovnách, ani prostřednictvím Zařízení, u kterých nemá dostatečnou míru jistoty, že jsou zabezpečena proti zneužití Důvěrných informací, Osobních údajů či jakýchkoliv jiných důvěrných údajů. V případě jakéhokoli podezření na porušení bezpečnosti Zařízení je Držitel karty, či Majitel účtu povinen oznámit tuto skutečnost Bance.

- f) Majitel účtu nese odpovědnost za všechny transakce provedené Kartami vydanými k jeho Účtu a je povinen uhradit Bance případné škody způsobené nesprávným použitím Karty.

## 5. Používání Karty

- a) Vydavatel zasílá vybrané druhy Karet Bance v neaktivním stavu. Neaktivní Kartu je Držitel karty povinen aktivovat některým z následujících způsobů:
  - i) prostřednictvím transakce s použitím PIN na platebním terminálu (dále jen „POS“) nebo
  - ii) prostřednictvím transakce s použitím PIN v bankomatu.

O případné změny v nastavení Karty může Majitel účtu, popř. Držitel karty požádat prostřednictvím Banky až po její aktivaci.



- Majitel účtu bere na vědomí a zajistí, že rovněž Držitel karty vezme na vědomí, že aktivací Karty zároveň Držitel karty potvrzuje i její fyzické převzetí, přičemž v žádném případě není povoleno aktivovat Kartu, kterou nemá její oprávněný Držitel karty u sebe. Banka neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout Majiteli účtu či Držiteli karty aktivací Karty, kterou nemá Držitel karty fyzicky v držení. Banka doporučuje Majiteli účtu a Držiteli karty, aby se na webových stránkách [www.csob.cz/karty](http://www.csob.cz/karty) seznámili s obsahem brožury, která obsahuje podrobné informace o funkcích, bezpečnosti, nastavení a ovládání Karty.
- b) Kartu lze podle jejího druhu použít k bezhotovostnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „**obchodník**“ nebo „**obchodní zařízení**“) realizovanému prostřednictvím elektronických pokladních terminálů, včetně terminálů POS, mechanických snímačů nebo dohodnutých postupů pro platby u internetových obchodníků, k hotovostnímu výběru v síti bankomatů, včetně bankomatů podporujících bezkontaktní technologii, případně k dalším transakcím realizovaným v síti bankomatů Vydavatele, a dále k výplatě hotovosti na přepážkách směnárěn jiných bank, k výplatě hotovosti přímo na pokladnách vybraných obchodníků tzv. CashBack (dále jen „**CashBack**“), pokud využití této služby či provedení takové transakce umožňuje Smlouva. Vybrané typy Karet, v případě, že jejich vydávání umožňuje Smlouva, lze využít k bezhotovostním transakcím v obchodních zařízeních bez zadání PIN příložením Karty k platebnímu terminálu podporujícímu bezkontaktní platby specifikací MasterCard. Bezkontaktní platba může být kdykoliv platebním terminálem odmítnuta a místo ní vyžádána běžná platba Kartou se zadáním PIN.
- c) Místa, kde lze Kartu použít, jsou označena logem Mezinárodní asociace (MasterCard). Banka si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů transakcí (především platebních transakcí bez fyzické přítomnosti Karty např. písemné poštovní, telefonické, internetové transakce), a to i v závislosti na typu Karty. Banka je oprávněna povolit pouze zabezpečené internetové transakce.
- d) Službu CashBack poskytují pouze obchodní zařízení, která nesou označení služby „CashBack“. Podmínkou pro uskutečnění služby CashBack je její souběžné provedení s nákupem zboží nebo služeb u daného obchodníka v minimální stanovené výši Vydavatelem. Součet nákupu a služby CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit Karty. Výše vybrané hotovosti je stanovena rozmezím daným Vydavatelem. Obchodník je oprávněn službu typu CashBack odmítnout, a to i bez udání důvodu. Banka v žádném případě neodpovídá za nedostupnost či odmítnutí služby CashBack příslušným obchodníkem ani negarantuje poskytnutí služby CashBack, a to jak na území České republiky, tak i v zahraničí.
- e) Držitel karty je dále povinen zabránit prozrazení údajů o Kartě, ke kterému může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejména internetové transakce (tj. transakce bez fyzické přítomnosti Karty). Tuto svoji povinnost Držitel karty, v případě plateb bez fyzické přítomnosti Karty, splní pouze za předpokladu použití Karty u zabezpečeného obchodníka pomocí protokolu 3D Secure, který je prezentovaný pod obchodní značkou „MasterCard Secure Code“. Nesplnění této povinnosti, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy



- a) Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody způsobené tímto nesplněním, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (zneužití nebo neautorizovaného použití Karty) Vydavateli.
- f) V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití Karty nebo platebního terminálu či bankomatu ze strany Držitele karty (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržování peněz, nainstalování skimovacího – skenovacího zařízení na bankomatu apod.) nebo pohyb podezřelých osob v blízkosti bankomatu, jejich snahu o zasahování do prováděné platební transakce a jiné, je povinností Držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně Banku, Vydavatele a zároveň Policii České republiky.
- g) Karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu s právními předpisy. Za porušení této povinnosti nese plnou odpovědnost Držitel karty, resp. Majitel účtu, a to včetně odpovědnosti za případné škody a sankce.
- h) Mezi Bankou a Držitelem karty, resp. Majitelem účtu jsou dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty s provedením platební transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby, a to při:
- i) transakcích na bankomatu a zadáním PIN,
  - ii) bezhotovostních a hotovostních (CashBack) transakcích v obchodních zařízeních předložením Karty a zadáním PIN, vlastnoručním podpisem Držitele karty, případně
  - iii) bezkontaktních transakcích přiložením Karty k platebnímu terminálu (pokud je vydávání těchto karet umožněno Smlouvou) bez zadání PIN nebo se zadáním PIN
- iv) zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure operacích) zadáním čísla, platnosti a ochranného trojčíslí Karty Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC) a zadání SMS potvrzovacího kódu. 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 rizikové analýzy v souladu s výjimkou dle Zákona o platebním styku a navazujících právních předpisů,
- v) ostatních platbách bez přítomnosti karty zadáním čísla, platnosti a ochranného trojčíslí Karty – Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC).
- vi) transakcích prováděných prostřednictvím aplikace či jiné formy s bezpečně uloženými elektronickými údaji o Kartě zadáním potvrzovacího kódu dle podmínek dané aplikace.
- i) Transakci, která byla autorizovaná Držitelem karty (např. zadáním PIN aj.), nelze odvolat. Odvolat nelze ani již zaúčtovanou transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může Držitel karty u Banky podat reklamaci.
- j) Při použití Karty v obchodních zařízeních jsou tato oprávněna ověřit (autorizovat) transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas Vydavatele nebo jím pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodního zařízení je v zájmu ochrany Držitele karty oprávněn požadovat prokázání totožnosti Držitele karty. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn na základě výsledku autorizace Kartu zadržet. V takovém případě je povinen Kartu před zraky Držitele karty znehodnotit a vydat Držiteli karty potvrzení o zadržení a znehodnocení Karty.



- k) Držitel karty je oprávněn provádět Kartou transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně do výše disponibilního zůstatku na Účtu. Změna limitu Karty je podmíněna uzavřením písemného dodatku ke Smlouvě. Držitel karty je povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky transakcí provedené prostřednictvím Karty a zabránit přečerpání disponibilního zůstatku Účtu. Majitel účtu však nese odpovědnost za všechny transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit škody, způsobené Bance nesprávným použitím Karty, resp. za případné přečerpání disponibilního zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné Smlouvy o účtu a Smlouvy.
- l) Vydavatel a/nebo Banka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat Kartu nebo dočasně či trvale omezit její platnost (například v případě porušení smluvních podmínek, exekuce, podání insolvenčního návrhu, debetu na účtu či z důvodu bezpečnosti platebního prostředku anebo při podezření na neautorizované transakce nebo podvodné použití platebního prostředku apod.). V rámci bezpečnosti a ochrany Majitele účtu při podezření na zneužití Karty jsou Vydavatel a/nebo Banka rovněž oprávněni Kartě dočasně nebo trvale omezit platnost. V důsledku trvalého omezení platnosti Karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení. Banka o takových opatřeních Držitele karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informuje.
- m) Držitel karty je povinen chránit Kartu před mechanickým poškozením a před působením jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu v magnetickém proužku nebo čipu na Kartě.
- n) V případě zadržení Karty bankomatem jiné tuzemské banky je Držitel karty povinen bezprostředně kontaktovat příslušnou banku nebo poštu, která bankomat obsluhuje, se žádostí o vrácení zadržené Karty nebo prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na některých bankomatech informovat obsluhující banku o zadržení Karty. Jde-li o bankomat Vydavatele, který je umístěn mimo prostory Vydavatele, držitel Karty může požádat o přeposlání zadržené Karty na zvolenou pobočku Vydavatele prostřednictvím telefonického čísla uvedeného na bankomatu. V případě zadržení Karty na bankomatu Vydavatele umístěného v prostorách pobočky Vydavatele, požádá Držitel karty o její vrácení přímo pobočku Vydavatele. Po uplynutí 3 Pracovních dnů od zadržení nebude Karta v žádném případě Držiteli karty vrácena. Držitel karty má povinnost požádat ihned o omezení platnosti Karty zadržené bankomatem.
- o) Karta musí být na vyžádání nebo při ukončení její platnosti vrácena Bance. Pokud není Karta vrácena, je Banka oprávněna omezit platnost Karty, a to na náklady Majitele účtu. Držitel karty při převzetí nové automaticky Obnovené karty není povinen vracet původní Kartu, je však povinen nevrácenou Kartu znehodnotit přestřížením přes magnetický proužek a čip a zabránit tak jejímu případnému zneužití. Majitel účtu nese odpovědnost za všechny Karty vydané na základě Smlouvy a nevrácené Bance.
- p) V případě přečerpání peněžních prostředků na Účtu je nepovolený debetní zůstatek úročen debetní úrokovou sazbou. Není-li částka nepovoleného debetu uhrazena do 10 dnů od vzniku debetu, je touto částkou Banka oprávněna zatížit i jiný účet Majitele účtu, který vede. Dále je oprávněna na náklady Majitele účtu trvale omezit platnost platebních Karet vydaných k jeho Účtu a požadovat jejich vrácení Bance.



## 6. Limity pro používání Karty

Majitel účtu stanoví týdenní limity pro Držitele karet na základě dohody s Bankou, které budou uvedeny ve Smlouvě.

## 7. Změny údajů o Držiteli karty

- a) Majitel účtu je povinen hlásit Bance veškeré změny údajů, které se týkají Karet vydaných k jeho Účtu a Držitelů karet, poskytnutých Bance v souvislosti s vydáním uvedených Karet (zejména změny adresy a telefonického spojení). V případě změny jména, nebo příjmení nebo rodného čísla Držitele karty je Majitel účtu povinen Banku informovat o těchto změnách a požádat o výměnu Karty. Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vniklé nedodržením této povinnosti. Držitel karty je povinen o výše uvedených změnách informovat Majitele účtu.
- b) Držitel karty je oprávněn Banku písemně požádat o změny údajů k již vydané Kartě. Změny limitů Karty a rozsahu povolených typů transakcí jsou podmíněny uzavřením písemného dodatku ke Smlouvě a souhlasem Majitele účtu.
- c) Držitel karty bere na vědomí, že pokud uložil údaje o své Kartě u obchodníka (k provedení řady platebních transakcí), mohou být tyto údaje v případě obnovy Karty nebo vydání náhradní Karty automaticky aktualizovány. Aktualizace nemá vliv na platnost původně daného platebního příkazu a souhlasu s provedením řady platebních transakcí.

## 8. Zúčtování transakcí, výpisy a reklamace

- a) O zúčtovaných transakcích je informován Majitel účtu ve Výpise.

Transakce jsou účtovány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla platební Karty, místa, data transakce, částky a měny transakce s tím, že k zúčtování transakcí provedených Kartou dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou od data provedení transakce. Veškeré transakce Banka zúčtuje nejpozději do konce následujícího Pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jejich provedení od Vydavatele. 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. Banka a Vydavatel uschovává, ve smyslu Zákona o bankách po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání transakcí a opravu chyb. Majitel účtu a Držitel karty je povinen pravidelně průběžně kontrolovat správnost účtování transakcí Kartou, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.

- b) Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování transakcí provedených Kartami včetně transakcí provedených v zahraničí. Zaúčtování transakcí probíhá v Pracovních dnech na základě dat obdržených od Vydavatele. Při zúčtování transakcí provedených Kartami v zahraničí se při přepočtu částky transakce na CZK použije kurz Vydavatele deviza prodej platný v předchozí Pracovní den před dnem zaúčtování na účet Banky. Držitel karty, resp. Majitel účtu získá historii kurzovního lístku Vydavatele na internetové stránce [www.csob.cz](http://www.csob.cz). Pokud při provedení transakce v zahraničí zvolí Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu možnost zúčtování v CZK, pak je přepočten proveden přímo obchodním místem za použití jeho kurzu (kurz a přepočtená částka do CZK jsou uvedeny na stvrzence). Případný kurzový rozdíl oproti kurzu



Vydavatele nelze reklamovat. V některých případech může Držitel karty zvolit možnost zaúčtování v další měně odlišné od měny transakce/obchodníka, pak přepočtení do další měny provádí obchodník svým kurzem.

- c) Držitel karty, případně Majitel účtu má v případě, kdy zjistí nesrovnalosti v zúčtování transakce Kartou, právo podat reklamaci, a to pouze u Banky. Reklamace musí být podána písemně. Majitel účtu, resp. Držitel karty, je povinen předložit veškerou dostupnou dokumentaci vztahující se ke sporné transakci (zejména kopii výpisu z Účtu, kopii účtenek, případný doklad o stornu transakce), originál, či pracovníkem obchodníka ověřenou kopii potvrzení o provedené transakci, které obdržel Držitel karty u obchodníka po ukončení operace, vyjádření Držitele karty atd. Banka do 30 dnů po obdržení reklamace, ve zvláště složitých případech zpravidla do 180 dnů, informuje Držitele karty nebo Majitele účtu o vyřízení reklamace.
- d) Banka je oprávněna vyzvat Držitele karty nebo Majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. V případě, že dokumentace nebude řádně v dohodnutém termínu do Banky doručena, je Banka oprávněna reklamační řízení zastavit na základě informací od Vydavatele a celý případ zamítnout. Držitel karty nebo Majitel účtu je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení. Pokud budou příslušným obchodníkem finanční prostředky z reklamované transakce vráceny zpět Majiteli účtu nebo Držitel karty, je povinen o této skutečnosti Banku neprodleně informovat.
- e) Při vyřizování reklamace transakce bude Banka posuzovat, zda Držitel karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda dodržel termíny pro hlášení reklamace, povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Podmínek (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty). V případě, že Banka v průběhu reklamačního řízení zjistí, že reklamace je neoprávněná, reklamaci zamítne. Banka bude vždy informovat Držitele karty nebo Majitele účtu o výsledku reklamačního řízení.
- f) Neautorizovanou transakci je povinen Držitel karty oznámit Bance bez zbytečného odkladu, v případě podezření na zneužití nejdéle do dvou měsíců, v odůvodněných případech 13 měsíců ode dne zúčtování této transakce. Oznámení provádí v sídle Banky, a to písemně.
- g) Jestliže Banka při posuzování údajně neautorizované transakce zjistí, že byla autorizována, reklamaci zamítne. Proběhne-li transakce Kartou za použití neoprávněně získaného PIN, považuje se tato transakce za neautorizovanou.
- h) Majitel účtu nese v případě neautorizovaných transakcí ztrátu za podmínek stanovených v Zákoně o platebním styku.
- i) Pro přepočtení ztráty (spoluúčasti) Majitele účtu z neautorizované transakce použije Banka kurz vyhlášený Českou národní bankou k příslušnému datu.
- j) Držitel karty, případně Majitel účtu, může reklamovat autorizovanou transakci nejvýše do 8 týdnů od jejího vzniku, a to pouze za podmínky, že v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka nebo tato částka převyšuje částku, kterou by Držitel karty mohl rozumně očekávat (týká se např. plateb v autopůjčovnách, hotelích aj.). V ostatních případech autorizovaných transakcí (např. nevydání hotovosti bankomatem aj.) musí být reklamace podána bez zbytečného

odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data odepsání peněžních prostředků z účtu Majitele účtu.

- k) Povinností Držitele karty je v případě reklamace sporné transakce s podezřením na zneužití Karty (např. padělek, internet, bankomat) vždy odevzdat Bance předmětnou Kartou, ke které se sporná transakce vztahuje, přičemž v případě jejího neodevzdání bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo. To neplatí v případě Bance řádně ohlášené ztráty nebo odcizení příslušné Karty.
- l) Vydavatel ani Banka neodpovídají za vady zboží nebo služeb zaplacených Držitelem karty prostřednictvím Karty. Držitel karty, resp. Majitel účtu, tyto reklamace a stížnosti uplatňuje na příslušném prodejním místě, kde nákupy uskutečnil. Za neodůvodněnou reklamaci účtuje Banka Majiteli karetního účtu poplatek podle Sazebníku poplatků Banky.

## 9. Ztráta, odcizení a zneužití karty

- a) Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen informovat Banku o ztrátě, odcizení, prozrazení PIN nebo zneužití platební Karty, a to ihned po zjištění uvedených skutečností. Pokud je hlášeno zneužití čísla Karty, Držitel karty je povinen Kartou neprodleně odevzdat Bance. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení, prozrazení PIN nebo zneužití Karty) podává Držitel karty, resp. Majitel karetního účtu telefonicky, a to na čísle Vydavatele **+420 495 800 111**. Hlášení ztráty nebo odcizení Karty je oprávněna podat i třetí osoba (dále jen „**Hlásící osoba**“). Jedná-li se o podezření na zneužití Karty, je Držitel karty, resp. Majitel účtu povinen uvedené skutečnosti hlásit i příslušnému oddělení policie ČR.
- b) Hlásící osoba (Držitel karty, resp. Majitel účtu, nálezce, jiná osoba) informuje Banku nebo Vydavatele o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení Karty a nezná-li číslo Karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné Držitele karty a Kartou identifikovat (např. číslo účtu, rodné číslo, aj.). Banka a Vydavatel jsou oprávněni telefonické hlášení nahrávat.
- c) Banka a Vydavatel mohou v souladu se Zákonem o bankách tyto informace sdělit státnímu zástupci a policejním nebo jiným příslušným orgánům. Neprodleně po oznámení některé z výše uvedených skutečností, provede Banka a/nebo Vydavatel z bezpečnostních důvodů vždy trvalé a neodvolatelné omezení platnosti Karty. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalého omezení platnosti Karty.
- d) Trvalé omezení platnosti Karty nelze zrušit. Pokud Držitel karty získá Kartou zpět poté, co byla nahlášena ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo zneužití Karty, musí být Karta předložena Bance a následně bez dalšího použití znehodnocena příslušným zaměstnancem Banky. Za provedení trvalého omezení platnosti Karty účtuje Banka poplatek dle platného Sazebníku poplatků Banky.
- e) Odpovědnost Majitele účtu za transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou Kartou končí ihned po telefonickém oznámení podle výše uvedených ustanovení Podmínek (prostřednictvím telefonního čísla Vydavatele). Banka však v žádném případě nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při transakcích Kartami, při kterých byl použit PIN nebo při kterých Držitel karty jednal podvodně.

- f) V případě reklamace je pro výpočet ztráty Majitele účtu z neautorizované transakce (spoluúčasti) rozhodné datum hlášení ztráty/krádeže Karty.
- g) Držitel karty může požádat Banku o písemné potvrzení, že ztráta/krádež/zneužití jeho platební karty byly Bance nahlášeny, může tak učinit max. do 18 měsíců po nahlášení podle podle výše uvedených ustanovení Podmínek.

#### **10. Omezení platnosti Karty na základě písemné žádosti Držitele karty, Majitele účtu z důvodů jiných než je ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo podezření ze zneužití Karty**

- a) Držitel karty nebo Majitel účtu mohou písemně požádat Banku o dočasné nebo trvalé omezení platnosti Karty. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasného nebo trvalého omezení platnosti Karty.
- b) Držitel karty může požádat o dočasné omezení platnosti Karty, které znemožní provádění transakcí ověřovaných (autorizovaných) Bankou a/nebo Vydavatelem. Pominou-li důvody dočasného omezení platnosti Karty, může Držitel karty písemně požádat o zrušení dočasného omezení platnosti Karty. Kartu je možno znovu použít po uplynutí dvou následujících Pracovních dnů ode dne doručení žádosti o zrušení dočasného omezení platnosti Karty do Banky. V případě doručení této žádosti mimo Pracovní dny je možno Kartu znovu použít až po uplynutí tří následujících Pracovních dnů. Za dočasné omezení platnosti Karty účtuje Banka poplatek dle platného Sazebníku poplatků Banky.
- c) Držitel karty nebo Majitel účtu může písemně požádat Banku o trvalé omezení

platnosti Karty (včetně čipové), které však již nelze následně odvolat. Za trvalé omezení platnosti Karty účtuje Banka poplatek dle platného Sazebníku poplatků Banky.

- d) Za škody způsobené případným zneužitím Karty, které byla dočasně nebo trvale omezena platnost na základě písemné žádosti Držitele karty, resp. Majitele účtu přebírá Banka odpovědnost počínaje časem 24:00 hodin Pracovního dne následujícím po dni předložení žádosti o omezení platnosti Karty Bance v případě, že byla žádost o omezení platnosti Karty doručena do 16:30 hodin Pracovního dne. V případě doručení žádosti o omezení platnosti Karty Bance po 16:30 hodin Pracovního dne nebo mimo Pracovní dny, přebírá Banka odpovědnost ve 24:00 hodin druhého Pracovního dne následujícího po dni obdržení žádosti. Dočasné omezení platnosti Karty se vztahuje pouze na autorizované transakce a pouze za tyto transakce přebírá Banka odpovědnost ve smyslu výše uvedeného.
- e) Dočasné omezení platnosti Karty může zrušit pouze osoba, která o dočasné omezení platnosti požádala, a to písemným zrušením zaslaným Bance a dále Majitel účtu, resp. osoba oprávněná jednat za Majitele účtu.

#### **11. Oprávnění Banky omezit platnost platební Karty z vlastního podnětu**

- a) Vydavatel a/nebo Banka je oprávněna omezit platnost Karty nebo možnost provádění transakcí bez přítomnosti Karty, dočasně či trvale, z důvodů:
  - i) bezpečnosti Karty, zejména při podezření na její neautorizované či podvodné použití (získá-li Banka nebo Vydavatel od karetní asociace, resp. z jiné banky nebo z jiného





- důvěryhodného zdroje informací o možném ohrožení Karty),
- ii) významného zvýšení rizika neschopnosti splácení úvěru ze strany Majitele účtu – Držitele karty, pokud jej lze čerpat prostřednictvím Karty.

V souvislosti s trvalým omezením platnosti Karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení. Banka o takových opatřeních Držitele karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informuje na telefonním čísle, které Majitel účtu nebo Držitel karty při podpisu Smlouvy Bance sdělil.

- b) Před omezením platnosti Karty nebo není-li to možné, tak okamžitě poté, bude Banka informovat Držitele karty o tomto omezení platnosti Karty a jeho důvodu. Tato povinnost neplatí v případě, že by poskytnutí této informace mohlo zmařit účel omezení platnosti Karty nebo to bylo v rozporu s jinými právními předpisy či interními předpisy Banky. Banka nenesे odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti Karty nebo v důsledku zrušení práva používat Kartu.
- c) Jakmile pominou důvody omezení platnosti Karty, zavazuje se Banka bezodkladně toto omezení Karty zrušit nebo jako náhradu za tuto Kartu vydat Držiteli karty novou Kartu stejného typu s odlišným číslem a nový PIN, a to za poplatek dle Sazebníku poplatků Banky.

## 12. Pomoc v nouzi – v zahraničí

- a) Při ztrátě nebo odcizení Karty v zahraničí může její Držitel karty požádat Banku o vydání nouzové Karty nebo výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných

výdajů. Nouzová Karta nebo nouzová hotovost se neposkytují Držitelům karet, které jsou neembosované.

- b) Banka je oprávněna poskytnutí nouzové služby odmítnout. V kladném případě vyrozumí žadatele o místě a způsobu převzetí nouzové Karty nebo nezbytné nouzové hotovosti a zajistí realizaci požadavku prostřednictvím člena asociace pro nouzové služby v příslušné lokalitě.
- c) Nouzová Karta je zpravidla vydána s maximální platností jeden rok, není možno ji použít v bankomatu (není k ní vydán PIN), a není opatřena čipem. Držitel nouzové Karty je povinen ji po návratu do České republiky odevzdat Bance. Za vydání nouzové Karty nebo nouzové hotovosti účtuje Banka poplatek dle platného Sazebníku poplatků Banky.

## 13. Seznámení se s Podmínkami

Majitel účtu je povinen se podrobně seznámit s těmito Podmínkami a je povinen je dodržovat. Majitel účtu nese vždy plnou odpovědnost za porušení těchto Podmínek oprávněnými Držiteli karty, kterým byly Karty na základě Smlouvy Bankou poskytnuty. Majitel účtu je dále povinen zajistit, aby se Držitel karty před převzetím Karty v plném rozsahu seznámil s Podmínkami. Dále je Majitel účtu povinen seznámit Držitele karty se všemi změnami Podmínek, které nastanou, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se Majitel účtu o takových změnách dozvěděl či dozvědět mohl.

## 14. Monitorování transakcí prováděných Kartou

Banka a/nebo Vydavatel zaznamenává a uchovává informace o veškerých pokynech

a transakcích prováděných prostřednictvím Karty po dobu předepsanou příslušnými právními předpisy. Pokud Banka a/nebo Vydavatel zaznamená pokyny či transakce, které jsou neobvyklé svojí výší či frekvencí, příp. jsou neobvyklé vzhledem k dlouhodobému způsobu užívání Karty Držitelem karty, a jejichž charakter vzbuzuje podezření, že Karta je zneužívána ke škodě Držitele karty či Majitele účtu, je Banka a/nebo Vydavatel oprávněna provést ohledně příslušné Karty Blokadu karty. Banka Kartou prostřednictvím Vydavatele opětovně aktivuje po prošetření okolností případu nebo na žádost Majitele účtu.

## 15. Zánik oprávnění k užívání Karty

Oprávnění k užívání Karty zaniká:

- a) výpovědí Majitele účtu, přičemž za tuto výpověď se považuje i výpověď Smlouvy o účtu, ke kterému byla Karta vydána. Majitel účtu je povinen v takovém případě navrátit Bance všechny Karty, které výpovědí Smlouvy o účtu pozbyly platnosti. Ve výjimečných případech Banka nemusí navrácení Karty vyžadovat;
- b) výpovědí Smlouvy Bankou učiněnou kdykoli písemně s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Existuje-li závažný důvod, na základě kterého by bylo pokračování ve smluvním vztahu pro Banku nepřijatelné, může Banka vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností. Takovým závažným důvodem je například:
  - i) poskytne-li Majitel účtu nebo Držitel karty Bance nepravdivé údaje;
  - ii) dojde-li k podstatnému zhoršení majetkových poměrů Majitele účtu;
- c) zánikem Smlouvy o účtu, ke kterému byla Karta vydána, jakýmkoli jiným způsobem upraveným právními předpisy;
- d) ukončením platnosti Karty za předpokladu, že na žádost Majitele účtu či z rozhodnutí Banky nebyla vydána Obnovená karta;
- e) úmrtím Držitele karty nebo jeho prohlášením za mrtvého. Banka zruší ke dni, kdy je jí hodnověrně prokázáno úmrtí Držitele karty nebo jeho prohlášení za mrtvého, všechny z její strany vydané a platné Karty takového Držitele karty. Nejsou-li Karty současně vráceny, je Banka oprávněna provést okamžitě Blokadu karty nebo její uvedení na Stoplist.

## 16. Vrácení Karty

- a) Po zániku oprávnění k užívání Karty Majitel účtu, případně Držitel karty, Bance Kartou neprodleně vrátí, Banka Kartou znehodnotí co nejdříve přestřížením přes magnetický pásek a čip. V případě, že Banka nemůže z důvodů na straně Držitele karty, resp. Majitele účtu tuto Kartou od jejího Držitele karty, resp. Majitele účtu získat, požádá Banka Vydavatele o trvalé omezení platnosti Karty. Banka je pak oprávněna naúčtovat poplatek Majiteli účtu dle Sazebníku poplatků.
- b) V případě, že si Majitel účtu či Držitel karty Kartou ponechá i po zániku oprávnění k užívání, nese Majitel účtu, případně Držitel karty, plnou odpovědnost za všechny transakce spojené s jejím případným zneužitím a za škodu, která by takto Bance či komukoli jinému v souvislosti s tím mohla vzniknout. Majitel účtu, případně Držitel karty, je povinen Bance neprodleně nahradit veškerou škodu, kterou tato v této souvislosti utrpěla.



## 17. Sazebník poplatků

Sazebník poplatků obsahuje všechny druhy Poplatků spojených s Kartami a je k dispozici v prostorách Banky nebo na internetových stránkách [www.commerzbank.cz](http://www.commerzbank.cz).

## 18. Ochrana Důvěrných informací

- a) Majitel účtu, resp. Držitel karty bere na vědomí, že při jakékoliv komunikaci s Bankou, při níž dochází ke sdělování Důvěrných informací, je Banka povinna ověřit jeho totožnost v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se Zákonem o bankách a Zákonem proti legalizaci výnosů z trestné činnosti. Banka zachází s Důvěrnými informacemi v souladu s platnými právními předpisy závaznými pro Banku.
- b) Banka bude zachovávat důvěrný charakter Důvěrných informací i po ukončení smluvního vztahu mezi Bankou a Majitelem účtu nebo Držitelem karty.
- c) Banka je oprávněna poskytnout Důvěrné informace třetím osobám pouze v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v platných právních předpisech, dohodnutých v Podmínkách a jiných smlouvách či dohodách mezi Bankou a Majitelem účtu nebo Držitelem karty a uvedených v písemném souhlasu uděleném Majitelem účtu nebo Držitelem karty za tímto účelem Bance.
- d) Majitel účtu nebo Držitel karty souhlasí s tím, že Banka je oprávněna předat veškeré Důvěrné informace třetím osobám (jak v České republice, tak do jiných států), a to kterékoli:
- i) právnické osobě patřící do finanční skupiny společnosti Commerzbank AG nebo jejím zmocněncům, právním, daňovým či jiným poradcům
  - ii) osobě, s níž jedná v souvislosti s poskytováním bankovních produktů Majiteli účtu nebo Držitelem karty a
  - iii) osobě, s níž jedná nebo kterou pověřila plněním svých smluvních či zákonných povinností, včetně realizace práv ze smluvních vztahů mezi Bankou a Majitelem účtu nebo Držitelem karty, bude-li zachován důvěrný charakter Důvěrných informací, zejména pak Vydavateli Karet.
- e) Majitel účtu souhlasí a zajistí, aby každý Držitel karty souhlasil s tím, aby třetí osoby, jimž Banka Důvěrné informace předá v souladu s ustanovením odstavce d) tohoto článku, dále zpracovávaly Důvěrné informace v předaném rozsahu k účelům vyplývajícím z povahy těchto třetích osob a po dobu stanovenou vnitřními předpisy těchto třetích osob. Majitel účtu dále souhlasí a zajistí, aby každý Držitel karty souhlasil s tím, aby mu Banka nebo třetí osoby nabízely bankovní produkty a jiné finanční obchody nebo služby.
- f) Majitel účtu souhlasí a zajistí, aby každý Držitel karty souhlasil s tím, aby Banka ověřovala údaje získané o Majiteli účtu nebo Držiteli karty, a to zejména u soudů, orgánů státní správy, jiné banky, se kterou je Majitel účtu nebo Držitel karty ve smluvním vztahu či u zaměstnavatele Držitele karty, bude-li zachován důvěrný charakter Důvěrných informací.
- g) Majitel účtu prohlašuje, že je tímto včas a řádně informován a že každý Držitel karty je včas a řádně informován o tom, že Banka o něm shromažďuje, zpracovává a ověřuje údaje, jakož i o tom, že tyto údaje mohou být zpřístupněny třetím osobám uvedeným v odstavci d) tohoto článku. Majitel účtu rovněž výslovně souhlasí a zajistí, aby každý Držitel karty souhlasil s tím, že Banka může informovat Vydavatele či jiné banky ohledně zásadního porušení

těchto Podmínek či podmínek pro vydávání platebních karet Vydavatele ze strany Držitele karty. Co je zásadním porušením podmínek rozhoduje Banka či Vydavatel.

## 19. Ochrana osobních údajů

Majitel účtu poskytuje Bance osobní údaje osob, jež jsou oprávněny jednat za Majitele účtu a dále osobní údaje Držitelů karet, popř. dalších osob. Banka má tedy za to, že Majitel účtu má výslovný souhlas těchto fyzických osob s poskytnutím jejich osobních údajů Bance, ke shromažďování a zpracování osobních údajů Bankou (ve smyslu zákona zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a zákona č. 111/2019 Sb., o změně některých zákonů v souvislosti s přijetím zákona o zpracování osobních údajů, v platném znění), a to:

- a) v rozsahu, v jakém jsou tyto osobní údaje součástí Důvěrných informací,
- b) k účelům souvisejícím s poskytováním bankovních produktů Bankou Majiteli účtu nebo Držiteli karty, jakož i k jiným účelům, zejména v souvislosti s vydáváním Karet Vydavatelem, operativním řízením, strategickým plánováním či vnitřní kontrolou Banky. Pro tyto jiné účely zpracování bude Banka osobní údaje anonymizovat, jakmile to bude možné a nebude-li to bránit dosažení cíle sledovaného Bankou,
- c) po dobu od poskytnutí takových osobních údajů do uplynutí deseti let od ukončení posledního smluvního vztahu mezi Bankou a Majitelem účtu nebo Držitelem karty.

## 20. Povinná identifikace a kontrola

- a) Majitel účtu, resp. Držitel karty bere na vědomí, že Banka je povinna provést

identifikaci a následnou kontrolu Majitele účtu, resp. Držitele karty v souladu s § 7 a násl. Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti. Banka je oprávněna kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s Majitelem účtu, resp. Držitelem karty vyžadovat doplnění jejich identifikačních údajů. Majitel účtu, resp. Držitel karty je povinen poskytnout Bance v souvislosti s touto identifikací či kontrolou potřebnou součinnost, zejména poskytnout Bance požadované údaje, informovat Banku o změně těchto údajů či poskytnout na žádost Banky jejich doplnění. Banka je oprávněna dočasně či zcela pozastavit platnost Karty a zastavit provádění určitých či všech transakcí v případě, že Majitel účtu, resp. Držitel karty Bance odmítne předat údaje potřebné pro identifikaci či kontrolu, nebo neposkytne při identifikaci či kontrole potřebnou součinnost, a to až do doby, kdy Majitel účtu, resp. Držitel karty tyto údaje Bance dodá či poskytne potřebnou součinnost. Banka je oprávněna pořídit si fotokopie všech dokladů předložených Majitelem účtu, resp. Držitelem karty v souladu s příslušnými právními předpisy.

- b) Transakce při zachování anonymity Majitele účtu resp. Držitele karty Banka neprovede. Banka je oprávněna neprovést také transakce, se kterými by mohlo být spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či existuje podezření, že transakce je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, resp. neprovést transakci, o které se odůvodněně domnívá, že není v souladu s právními předpisy.
- c) Majitel účtu souhlasí a zajistí, aby každý Držitel karty souhlasil s tím, že v průběhu trvání Smlouvy mohou být osobní údaje Majitele účtu, resp. Držitele karty, na jejichž základě došlo k řádnému provedení identifikace Bankou, poskytnuty pro účely



převzetí identifikace dle Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, a dále s tím, že tyto identifikační údaje budou pro tento účel zpracovávány a uchovávány v souladu s požadavkem Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.

- d) Povinnost identifikace či kontroly dle ustanovení tohoto článku se vztahuje obdobně i na další osoby (např. zástupce či zmocněnce Majitele účtu), pokud jejich identifikaci či kontrolu požadují příslušné právní předpisy, zejména Zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.

## **21. Ustanovení o právním řádu a řešení sporů**

Tyto Podmínky, Smlouva, Smlouva o účtu a další dokumenty související s poskytováním Karet Majitelům účtu se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a Zákona o platebním styku a případné spory vzniklé na základě výše uvedených dokumentů a/ nebo v jejich souvislosti se budou řešit před příslušným soudem České republiky.

## **22. Závěrečná ustanovení**

- a) Tyto Podmínky navazují na Všeobecné obchodní podmínky Banky a Podmínky pro poskytování platebních služeb pro firemní klienty, se kterými se Majitel účtu seznámil a souhlasil s nimi. V případě skutečností neupravených těmito Podmínkami se smluvní vztah mezi Majitelem účtu a Bankou bude řídit příslušnými ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek a/ nebo Podmínek pro poskytování platebních služeb pro firemní klienty. Pokud budou

Všeobecné obchodní podmínky a/nebo Podmínky pro poskytování platebních služeb pro firemní klienty obsahovat odlišnou úpravu od těchto Podmínek bude se smluvní vztah mezi Bankou a Majitelem účtu řídit těmito Podmínkami.

- b) 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 Majitele účtu, jež lze od ní v přiměřeném rozsahu očekávat.
- c) Tyto Podmínky jsou vyhotoveny v českém a anglickém jazyce, kdy v případě rozporu mezi jazykovými verzemi bude mít přednost verze česká.
- d) Banka je oprávněna provést změnu těchto Podmínek nebo je doplnit. Všechny takové změny či doplnění Banka oznámí Majiteli účtu nejpozději 2 měsíce před navrhovaným datem účinnosti takových změn či úprav, pokud zákon nestanoví lhůtu delší, s uvedením příslušného data účinnosti daných změn či úprav. Banka informuje o změně Podmínek písemně pouze Majitele účtu, nikoli všechny Držitele karet. Majitel účtu je povinen informovat všechny Držitele karet o změnách či doplněních těchto Podmínek.
- e) V případě, že Majitel účtu s navrhovanými změnami či doplněním nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu do nabytí účinnosti těchto změn či doplnění ukončit Smlouvu výpovědí s okamžitou účinností. Pokud Majitel účtu do nabytí účinnosti změn či doplnění takto příslušný smluvní vztah nevypoví, budou se změny či doplnění těchto Podmínek považovat za jím odsouhlasené a stanou se nedílnou součástí Smlouvy dnem, k němuž nabydou účinnosti.

Vaše pobočka Commerzbank:

**Commerzbank Aktiengesellschaft**

pobočka Praha  
Jugoslávská 934/1  
120 00 Praha 2

Telefon: +420 221 193 111  
Fax: +420 221 193 699

[www.commerzbank.cz](http://www.commerzbank.cz)