

Podmínky pro vydání a používání platebních karet Volksbank CZ, a.s.



Účinné od 31. 10. 2009

I. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky pro vydávání a používání platebních karet Volksbank CZ, a.s. (dále jen „**Podmínky**“) stanoví v souladu s ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Obchodní zákoník**“), vzájemná práva a povinnosti Banky, Majitele účtu a Držitele karty při vydání a užívání Platební karty na základě Smlouvy.

II. Základní pojmy

(1) Nevyplývá-li z kontextu jinak, mají pro účely Smlouvy v tomto odstavci uvedené pojmy následující význam:

Autorizace transakce – souhlas s provedením Transakce, který může Držitel karty udělit následovně:

- při výběru hotovosti z peněžních automatů udělí Držitel karty souhlas s Transakcí zadáním PIN;

- při bezhotovostní platbě za zboží a služby v obchodních místech prostřednictvím pokladního terminálu či imprinteru a při výběru hotovosti v pobočkách bank a směnárén udělí Držitel karty souhlas s Transakcí zadáním PIN nebo vlastnoručním podpisem Držitele karty v souladu se vzorovým podpisem na Podpisovém proužku (případně kombinací těchto metod v závislosti na typu Platební karty);

- při platbě za zboží a služby bez přítomnosti Platební karty udělí Držitel karty souhlas s Transakcí zadáním čísla Platební karty, údajem o jméně a příjmení Držitele karty a údajem platnosti Platební karty, popřípadě i současným zadáním bezpečnostního tříčíselného kódu CVV2 nebo CVC2;

Banka - Volksbank CZ, a. s., se sídlem Praha 4, Nusle, Na Pankráci 1724/129, PSČ 140 00, Česká republika, IČ: 25083325, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4353.

Celkový limit - maximální výše všech Hotovostních výběrů a Bezhotovostních úhrad zboží a služeb za jedno rozhodné Kalendářní období pro Transakční limity uvedené v Žádosti. Celkový limit odpovídá vyšší z částek sjednaných jako Limit pro Hotovostní výběr nebo Limit pro Bezhotovostní úhradu zboží a služeb.

Držitel karty - fyzická osoba, která na základě Smlouvy užívá Platební kartu; jedná se o Majitele účtu nebo o osobu zmocněnou Majitelem účtu k nakládání s prostředky na Běžném účtě prostřednictvím Platební karty. Je-li Majitel účtu přímo Držitelem karty, pak jsou pro něj závazná rovněž veškerá ustanovení týkající se Držitele karty.

Kalendářní období pro Transakční limity – Limity pro karty jsou sjednávány jako denní nebo týdenní. Jednotlivá kalendářní období začínají vždy ve 20:45 místního času, týdenní limit takto začíná vždy v neděli ve 20:45 místního času.

Limit pro Bezhotovostní úhradu zboží a služeb – částka stanovená jako maximální výše všech Bezhotovostních úhrad zboží a služeb za jedno rozhodné Kalendářní období uvedené v Žádosti. Limit pro Bezhotovostní úhradu zboží a služeb je v rámci Smlouvy označen rovněž jako POS limit.

Limit pro Hotovostní výběr - částka stanovená jako maximální výše všech Hotovostních výběrů za jedno rozhodné Kalendářní období uvedené v Žádosti. Limit pro Hotovostní výběr je v rámci Smlouvy označen rovněž jako ATM limit.

Majitel účtu - fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Bankou smlouvu o Běžném účtu, ke kterému je Platební karta vydána.

PIN - čtyřčíselný kód, který je přidělen ke každé Platební kartě a kterým Držitel karty prokazuje své oprávnění použít Platební kartu při výběru hotovosti z peněžních automatů a popřípadě při Bezhotovostní úhradě zboží a služeb.

Platební karta - elektronický platební prostředek, jehož prostřednictvím se realizují hotovostní a bezhotovostní platební operace na účtu, ke kterému je karta vydána. Platební karta je vybavena identifikačními a bezpečnostními údaji umožňujícími identifikaci Držitele karty vydavatelem Platební karty. Platební karta je opatřena vlastním číslem, jménem a příjmením Držitele karty, údajem platnosti, plochou na zadní straně Platební karty, určenou k zaznamenání vzorového podpisu Držitele karty (dále jen „**Podpisový proužek**“) a ochrannými prvky (například reliéfní a magnetický záznam, CVV2 (Card Verification Value) a CVC2 (Card Verification Code)-bezpečnostní tříčíselné kódy nacházející se na Podpisovém proužku).

Smlouva - smlouva o vydání a užívání elektronického platebního prostředku, tvořená Žádostí a Protokolem o převzetí platební karty a dále jsou nedílnou součástí Smlouvy Podmínky, Všeobecné obchodní podmínky a Sazebník.

Transakční limity - Limit pro Hotovostní výběr, Limit pro Bezhotovostní úhradu zboží a služeb a Celkový limit. Rozhodné výše Transakčních limitů jsou uvedeny v Žádosti, čímž však není dotčeno ustanovení odstavce 4 článku IV. Podmínek.

Žádost - návrh Majitele účtu a Držitele karty na uzavření Smlouvy podaný na formuláři Banky.

(2) Pokud jsou ve Smlouvě použity pojmy jiné než uvedené v odstavci 1 tohoto článku Podmínek, mají takové pojmy v celé Smlouvě význam, jaký je pro ně stanoven v příslušném ustanovení Smlouvy.

III. Základní ustanovení

(1) Smlouva je uzavřena okamžikem podpisu Protokolu o převzetí platební karty Držitelem karty a Bankou na formuláři Banky (dále jen „**Protokol o převzetí platební karty**“).

(2) Smlouva je tvořena Žádostí a Protokolem o převzetí platební karty. Dále jsou nedílnou součástí Smlouvy Podmínky, Všeobecné obchodní podmínky Volksbank CZ, a.s. (dále jen „**Všeobecné obchodní podmínky**“) a Sazebník poplatků za poskytování peněžních a obchodních služeb (dále jen „**Sazebník**“).

(3) Banka se uzavřením Smlouvy zavazuje za dále stanovených podmínek vydat Držiteli karty Platební kartu a umožnit ji užívat a Majitel účtu a Držitel karty se zavazují dodržovat podmínky ve Smlouvě sjednané.

(4) Držitel karty realizuje hotovostní a bezhotovostní transakce Platební kartou na vrub Běžného účtu. Transakcí se rozumí realizace Hotovostního výběru nebo Bezhotovostní úhrady zboží a služeb (dále jen „**Transakce**“). Běžným účtem se rozumí účet či účty Majitele účtu stanovené v Žádosti (dále jen „**Běžný účet**“ nebo „**Běžné účty**“). Jsou-li v Žádosti uvedeny dva Běžné účty, pak Banka Transakce provedené v korunách českých zúčtuje na vrub účtu určeného pro zúčtování Transakcí provedených v jiné měně. Veškeré náklady a závazky spojené s Transakcí budou vždy zúčtovány na vrub stejného Běžného účtu, na jehož vrub byla zúčtována příslušná Transakce, se kterou tyto náklady a závazky souvisí. V případě přechodu České republiky na jinou měnu či pokud náklady a závazky nebude možné dle výše uvedeného zúčtovat jednoznačně k tíži jednoho z Běžných účtů, je Banka oprávněna zúčtovat Transakci či náklady na vrub kteréhokoliv z Běžných účtů.

(5) Platební karta je Bankou vydána na omezenou dobu platnosti, která je vyznačena na Platební kartě. Není-li dále stanoveno jinak, platnost Platební karty končí (i) uplynutím posledního dne příslušného měsíce a roku vyznačeného na Platební kartě, nebo (ii) zánikem Smlouvy, (iii) okamžikem vrácení Platební karty Bance, nebo (iv) provedením trvalé blokáce Platební karty.

(6) Držitel karty je po převzetí Platební karty oprávněn po dobu její platnosti tuto užívat, Platební karta je však výlučným majetkem Banky a je nepřenositelná, tj. k jejímu užívání je oprávněn výlučně Držitel karty uvedený na Platební kartě. Není-li stanoveno jinak je Držitel karty povinen vrátit Platební kartu Bance ve lhůtě 15 dní po uplynutí doby platnosti Platební karty. Jakékoliv vrácení Platební karty Bance dle Smlouvy musí být učiněno formou jejího předání na některé z poboček Banky.

(7) Je-li v Žádosti požadováno poskytnutí dalších služeb (cestovní pojištění, pojištění proti ztrátě/zneužití Platební karty nebo pojištění právní ochrany pro řidiče motorových vozidel D.A.S.), jsou okamžikem uzavření Smlouvy sjednány i tyto dodatečné služby a to v souladu s příslušnými podmínkami služby, předanými Majiteli účtu a Držiteli karty nejpozději při uzavření Smlouvy.

(8) Banka jako správce osobních údajů je oprávněna uzavřít příslušnou smlouvu se zpracovatelem (dále jen „**Poskytovatel služeb**“) podle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a předávat osobní údaje třetím stranám, které jsou zpracovatelem nebo zabezpečují služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást platební karty, v souladu s ustanovením zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

IV. Vydání Platební karty

(1) Banka vyhodnotí Žádost a pokud se rozhodne ji akceptovat, připraví Platební kartu k vydání na pobočce Banky stanovené v Žádosti a Držitele karty o tomto vyzoomí. Platební karta bude na pobočce uložena po dobu 60 kalendářních dní, pokud si Držitel karty Platební kartu v průběhu této doby nepřevzme, bude tato znehodnocena a zaniká nárok klienta na vydání požadované Platební karty dle podané Žádosti. Poplatek za vedení Platební karty a souvisejících doplňkových služeb je účtován dle Sazebníku Banky a to bez ohledu na to, zda Držitel karty připravenou Platební kartu převezme či nikoliv.

(2) Při převzetí Platební karty na pobočce Banky je Držitel karty povinen podepsat (způsobem odlišným od podpisového vzoru u běžného účtu) Platební kartu v Podpisovém proužku za přítomnosti oprávněného pracovníka Banky a současně takovým způsobem, aby byla zajištěna stálost provedeného podpisu. Platební karta bude Bankou předána výlučně Držiteli karty, předání jiné osobě včetně případného smluvního zástupce je vyloučeno. Ve výjimečných případech je možné dohodnout předání Platební karty Držiteli karty jiným způsobem, za předpokladu, že jsou dodržena bezpečnostní kritéria stanovená Bankou.

(3) Obálku s PIN obdrží Držitel karty současně při převzetí Platební karty v Bance. Je-li však v Žádosti stanoveno, že PIN má být zaslán poštou, zašle jej Banka doporučeně do vlastních rukou Držitele karty. PIN bude předán vždy výlučně Držiteli karty, předání jiné osobě včetně případného smluvního zástupce je vyloučeno. Držitel karty je povinen při převzetí obálky zkontrolovat její neporušenost a v případě jakéhokoli poškození upozornit na tuto skutečnost pracovníka Banky. V případě, že je obálka porušena, je Držitel karty oprávněn písemně požádat na formuláři Banky o bezplatné vydání nového PIN a nové Platební karty. Banka za podmínky vrácení již vydané Platební karty Bance připraví v přiměřené lhůtě novou Platební kartu a PIN a to na pobočce Banky stanovené v Žádosti, není-li dohodnuto jinak.

(4) Převzetí Platební karty a převzetí obálky s PIN Držitel karty a Banka písemně potvrdí podpisem Protokolu o převzetí platební karty, přičemž tímto podpisem dojde k uzavření Smlouvy v souladu s odstavcem 1 článku III. Podmínek. V případě, že Transakční limity stanovené v Protokolu o převzetí platební karty budou odlišné od Transakčních limitů uvedených v Žádosti, projeví Držitel karty souhlas se změnou oproti Žádosti podpisem Protokolu o převzetí platební karty. Je-li Držitel karty odlišný od Majitele účtu, projeví tento souhlas rovněž za Majitele účtu, příslušné zmocnění Držitele karty je obsaženo v Žádosti. Zvýšení Transakčních limitů oproti jejich výši uvedené v Žádosti není Držitel karty oprávněn akceptovat.

(5) Pokud Majitel účtu nebo Držitel karty neoznámí Bance písemně nejpozději 6 týdnů před uplynutím doby platnosti vydané Platební karty, že nepožaduje vydání nové Platební karty, připraví Banka automaticky k vydání novou Platební kartu a to nejpozději ke dni skončení platnosti vydané Platební karty. Nová Platební karta popřípadě i obálka s novým PIN budou připraveny na pobočce Banky stanovené v Žádosti a budou zde uloženy po dobu 60 kalendářních dní od konce platnosti vydané Platební karty. Pokud si Držitel karty Platební kartu v průběhu této doby nepřevzme, bude tato znehodnocena na náklady Majitele účtu. Banka nevydá automaticky novou Platební kartu, pokud je již vydaná Platební karta blokována. Poplatek za vedení Platební karty a souvisejících doplňkových služeb je účtován podle Sazebníku Banky bez ohledu na to, zda Držitel karty automaticky obnovenou Platební kartu převezme či nikoliv.

(6) Majitel účtu/Držitel karty je oprávněn Banku písemně požádat na formuláři Banky o novou Platební kartu z důvodů ztráty, poškození, odcizení, podezření na zneužití vydané Platební karty či z jiných důvodů. Podmínky blokáce Platební karty jsou stanoveny v článku IX. Podmínek. Banka připraví v přiměřené lhůtě Platební kartu k vydání na pobočce Banky stanovené v Žádosti. Platnost vydané Platební karty skončí vždy nejpozději vydáním nové Platební karty dle Smlouvy.

(7) Držitel karty je oprávněn Banku písemně požádat na formuláři Banky o obnovení sdělení PIN k vydané Platební kartě z důvodů zapomenutí PIN. Banka zašle v přiměřené lhůtě PIN Držiteli karty na pobočku uvedenou v Žádosti, není-li dohodnuto jinak. V případě žádosti Držitele karty o obnovení PIN z důvodu ztráty či podezření na zneužití, připraví Banka Držiteli karty k vydání vždy rovněž novou Platební kartu a to na pobočce Banky stanovené v Žádosti.

V. Používání Platební karty

(1) Platební kartou je Držiteli karty umožněno provádět následující Transakce:

- výběr hotovosti z peněžních automatů a výběr hotovosti v pobočkách bank a směnárén (dále jen „**Hotovostní výběr**“),
- bezhotovostní platba za zboží a služby v obchodních místech prostřednictvím pokladního terminálu či imprinteru a platba za zboží a služby bez přítomnosti Platební karty (dále jen „**Bezhotovostní úhrada zboží a služeb**“).

(2) Držitel karty smí zadávat údaje o Platební kartě pouze prostřednictvím webových stránek, na kterých je jako způsob zabezpečení uveden protokol SSL (Secure Sockets Layer) a protokol 3D-Secure vedený pod obchodní značkou „Verified by Visa“ nebo „MasterCard Secure Code“. Porušení tohoto ustanovení, bez ohledu na to, zda k němu došlo úmyslně či z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy. Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody způsobené tímto porušením, a to až do okamžiku oznámení zneužití či neautorizovaného použití Platební karty Bance.

(3) Platební kartu lze použít pouze na obchodních místech označených logem příslušné karetní asociace (např. MasterCard, Visa, Verified by Visa, MasterCard Secure Code).

(4) Při bezhotovostní platbě za zboží a služby v obchodních místech je obchodní místo vždy povinno vystavit prodejní doklad, jehož vystavení je Držitel karty případně povinen si vyžádat. Držitel karty je povinen vždy zkontrolovat celkovou sumu a úplnost prodejního dokladu. Pokud Držitel karty žádá provedení Transakce, je povinen řádný prodejní doklad po vyzvání podepsat souhlasně s podpisovým vzorem na Platební kartě a následně uchovat pro případ reklamace. V některých obchodních místech je požadován PIN.

(5) Při výběru hotovosti z peněžních automatů je třeba zadat prostřednictvím klávesnice PIN a řídit se pokyny k obsluze, které jsou uvedeny na obrazovce nebo na informačních panelech peněžního automatu. Po zadání tří chybných PIN je Platební karta odmítnuta a je automaticky dočasně blokována. Automatické zrušení blokace bude provedeno nejpozději ve lhůtě 8 dnů od zablokování. Držitel karty je povinen zamezit prozrazení PIN i při jeho zadávání, např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Porušení této povinnosti bez ohledu na to, zda k němu došlo úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškeré ztráty vzniklé z případných následných Držitelem karty neautorizovaných Transakcí a to až do okamžiku provedení oznámení dle odstavce 8 článku IX. Podmínek.

(6) Držitel karty je oprávněn provádět Transakce prostřednictvím Platební karty pouze do výše autorizačního zůstatku na Běžném účtu a současně v takové výši, aby součet Transakcí za jednotlivé Kalendářní období nepřesáhl výše sjednaných Transakčních limitů.

(7) Autorizačním zůstatkem se rozumí disponibilní

zůstatek na Běžném účtu, případně snížený o částku sjednanou jako snížení autorizačního zůstatku v Žádosti. V případě, že Platební karta je vydána ke dvěma Běžným účtům, pak se za autorizační zůstatek považuje součet disponibilních zůstatků na obou účtech případně snížený o částku sjednanou v Žádosti.

(8) Banka je oprávněna snížit disponibilní zůstatek Běžného účtu a to o částku odpovídající Transakci uskutečněné Platební kartou a to ihned poté, co Banka obdrží od autorizačního střediska informaci o provedení Transakce. Pokud se jedná o Transakci uskutečněnou v cizí měně, nebo v měně jiné, než ve které je Běžný účet veden, není částka, o kterou je snížen disponibilní zůstatek definitivní a výsledná částka Transakce se může lišit v závislosti na směnném kurzu ke dni zaúčtování Transakce popřípadě z důvodů změny částky Transakce ze strany obchodního místa. Disponibilní zůstatek na Běžném účtu bude snížen až do doby, kdy Banka dostane podklady nutné pro zaúčtování od mezinárodních asociací MasterCard, resp. VISA.

(9) Pokud použitím Platební karty dojde ke vzniku nepovoleného debetu na Běžném účtu, je Banka oprávněna uročit vzniklý nepovolený debetní zůstatek na Běžném účtu sankční úrokovou sazbou stanovenou dle Všeobecných obchodních podmínek Banky Majitel účtu je povinen tuto částku neprodleně uhradit. Za vznik nepovoleného debetního zůstatku se považuje rovněž provedení Transakce v souladu s autorizačním zůstatkem, kdy však na příslušném Běžném účtu není ke dni zaúčtování Transakce dostatek prostředků ke krytí Transakce.

(10) Pokud za trvání Smlouvy

- dojde k jejímu podstatnému porušení ze strany Majitele účtu ve smyslu článku XI. odstavce 4 (například vznik nepovoleného debetu na Běžném účtu); nebo
- Banka zjistí skutečnosti, které dle jejího názoru mohou ohrozit povinnost Majitele účtu dostát svým závazkům vůči Bance (zejména podstatné zhoršení finanční situace Majitele účtu, zahájené insolvenční či exekuční řízení na Majitele účtu apod.),

je Banka oprávněna s okamžitou účinností snížit sjednané Transakční limity na částku 1.000,- CZK. Banka Majitele účtu neprodleně po snížení limitů o této skutečnosti písemně informuje. V případě, že pomínou důvody snížení limitů, může se Banka s Majitelem účtu dohodnout na jejich opětovném navýšení.

VI. Náklady a úhrady

(1) Veškeré závazky Majitele účtu ze Smlouvy (poplatky, sankční úroky atd.) budou Bankou zaúčtovány na vrub příslušného Běžného účtu.

(2) Za služby spojené s vydáním a užíváním Platební karty jakožto i za veškeré ostatní služby dle Smlouvy si Banka účtuje poplatky podle Sazebníku účinného v době provedení služby či Transakce. Banka účtuje poplatky zejména za tyto služby: poplatky za vedení Platební karty, výběry hotovosti z bankomatu, výběry hotovosti na přepážkách bank, změna smluvních podmínek, sdělení zapomenutého PINu, omezení funkčnosti Platební karty z důvodů jiných než ztráta./odcizení, pojištění pro cesty do zahraničí, pojištění ztráty/ krádeže karty, pojištění právní ochrany pro řidiče motorových vozidel D.A.S.

(3) Není-li stanoveno jinak, jsou poplatky spojené s určitou skutečností připisovány k tíži Běžného účtu ke dni, kdy nastala tato skutečnost.

(4) Poplatek za vedení Platební karty je účtován k tíži

Běžného účtu měsíčně a to poslední pracovní den v měsíci bez ohledu na to, zda si Držitel karty Platební kartu převezme či nikoliv. Platební karta je připravena k vyzvednutí po dobu 60 kalendářních dnů.

(5) Provedené Transakce jsou účtovány na vrub příslušného Běžného účtu po obdržení podkladů nutných k jejich zaúčtování od banky příjemce/plátce neprodleně po zpracování Transakce mezinárodní asociací MasterCard, resp. VISA, a to nejpozději valutou dne zpracování Transakce Bankou. V případě, že Transakce Platební kartou byla uskutečněna v jiné měně než v korunách českých, je tato přepočtena kurzem používaným společností Československá obchodní banka, a.s., IČ 00001350 případně mezinárodní asociací MasterCard, resp. VISA, přičemž kursově riziko nese vždy Majitel účtu.

(6) Majitel účtu bere na vědomí, že při zúčtování Transakcí provedených v cizí měně nelze reklamovat částky vzniklé kursovým rozdílem mezi dnem provedení Transakce a dnem zúčtování Transakce. Kursový rozdíl může rovněž vzniknout v případě těchto Transakcí na základě přepočtu Transakce do „zúčtovací měny“ a následně do měny Běžného účtu.

VII. Výpisy a reklamace

(1) O zúčtovaných Transakcích a případném poplatku je Majitel účtu informován na výpise z Běžného účtu. Transakce jsou účtovány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla Platební karty, data provedení Transakce, zkrácené identifikace místa provedení Transakce, kurzu, pokud byl Bankou při zpracování Transakce použit, poplatek, pokud je k Transakci vázán, částky a případně měny Transakce. Majitel účtu/Držitel karty jsou povinni pravidelně průběžně kontrolovat správnost údajů o Transakcích provedených Platební kartou a to případně i s využitím elektronických informačních kanálů, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.

(2) Držitel karty je v případě reklamace sporné Transakce, s podezřením na zneužití Platební karty povinen Bance vždy odevzdat předmětnou Platební kartu, ke které se sporná Transakce vztahuje, přičemž v případě jejího neodevzdání bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo. To neplatí v případech, kdy Bance byla řádně ohlášena ztráta či odcizení příslušné Platební karty. Banka je oprávněna vyzvat Držitele karty/ Majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované Transakci. Držitel karty/Majitel účtu jsou povinni poskytnout Bance nezbytnou součinnost za účelem řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení.

(3) Zjistí-li Majitel účtu/Držitel karty, že se na výpisu z Běžného účtu vyskytla položka, která neodpovídá žádné Transakci Platební kartou, kterou uskutečnil, nebo je uvedena nesprávná výše Transakce, je oprávněn podat reklamaci ve smyslu Reklamačního řádu Banky. Majitel účtu/Držitel karty vyplní protokol o reklamaci na formuláři Banky a současně předloží Bance všechny dostupné doklady ke svému tvrzení. Banka potvrdí převzetí protokolu o reklamaci. 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 včetně těchto Podmínek (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních a identifikačních prvků Platební karty). V případě, že Banka v průběhu reklamačního řízení zjistí, že reklamace je neoprávněná, reklamaci zamítne. Banka bude vždy informovat Držitele karty o výsledku reklamačního řízení.

(4) Neautorizovanou Transakci je povinen Držitel karty oznámit Bance bez zbytečného odkladu, v případě podezření na zneužití Platební karty nejdéle do dvou měsíců, v odůvodněných případech 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z Běžného účtu. Oznámení provádí na pobočce Banky. Pokud Banka při posuzování údajně neautorizované Transakce zjistí, že Transakce byla autorizována, reklamaci zamítne.

(5) Držitel karty, případně Majitel účtu, může žádat vrácení autorizované Transakce provedené z podnětu příjemce do 8 týdnů od odepsání prostředků z Běžného účtu, a to za podmínky, že v okamžiku Autorizace transakce nebyla stanovena přesná částka Transakce a tato částka převyšuje částku, kterou Držitel karty mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem (týká se např. plateb v autopůjčovnách, hotelích aj.). Bližší podmínky pro vrácení autorizované Transakce jsou upraveny ve Všeobecných obchodních podmínkách.

(6) Pokud by vzhledem k okolnostem a složitosti případu bylo zřejmé, že zákonná lhůta pro posouzení reklamace může být překročena, Banka vrátí Majiteli účtu částku ve výši Transakce sníženou o částku ve výši ztráty, kterou ze zákona nese Majitel účtu. V takovém případě může Banka do řádného ukončení reklamačního řízení tuto částku na jeho účtu blokovat. Po ukončení reklamačního řízení Banka v případě oprávněné reklamace částku uvolní nebo v případě neoprávněné reklamace částku z Běžného účtu odepíše.

(7) Jestliže Majitel účtu/Držitel karty v souladu s Podmínkami reklamoval chybnou Transakci nebo se domáhal u Banky jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory vzniklé mezi vydavatelem platebních karet a jejich držiteli při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, ve znění pozdějších předpisů. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu Washingtonova 25, Praha 1, 110 00.

VIII. Informační a další povinnosti Majitele účtu/Držitele karty

(1) Majitel účtu/Držitel karty je povinen Banku neprodleně informovat o změně údajů uvedených v Žádosti a o všech skutečnostech, které by mohly zásadně ovlivnit jeho schopnost plnit závazky ze Smlouvy.

(2) Držitel karty je povinen ukládat Platební kartu na bezpečném místě, odděleně od osobních dokladů a bránit jejímu zneužití třetími osobami. Držitel karty je povinen pravidelně každodenně kontrolovat držení Platební karty. V případě ztráty, krádeže nebo jiného podezření na zneužití Platební karty postupuje Držitel karty dle odstavce 8 článku IX. Podmínek.

(3) Držitel karty nesmí Platební kartu nikomu zapůjčit ani sdělit třetí osobě údaje o Platební kartě, které lze použít k realizaci Hotovostního výběru nebo Bezhotovostní úhradě zboží a služeb.

(4) Držitel karty se zavazuje nepoznamenávat PIN na Platební kartu nebo jiný předmět (zejména předmět nošený společně s Platební kartou), je povinen uchovávat PIN odděleně od Platební karty, uchovávat jej v tajnosti a zabránit jeho prozrazení třetím osobám.

IX. Blokace

(1) **Dočasnou blokaci** Platební karty se rozumí opatření spočívající v dočasném pozastavení možnosti provádět Transakce Platební kartou.

(2) **Trvalou blokadou** Platební karty se rozumí opatření spočívající v trvalém pozastavení možnosti provádět Platební kartou Transakce se současným předčasným ukončením platnosti vydané Platební karty a to ke dni provedení trvalé blokadě.

(3) Banka je oprávněna provést dočasnou nebo trvalou blokadou Platební karty za dále uvedených podmínek a toto rozhodnutí sdělit třetí osobě, zejm. obchodním místům, peněžním ústavům, karetní asociaci apod. Banka informuje Majitele účtu/Držitele karty před zablokováním Platební karty, nebo není-li to možné, okamžitě poté o blokadě a jejich důvodech (to však neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování Platební karty nebo by bylo v rozporu s jinými právními předpisy). Oznámení bude provedeno telefonicky, emailem, nebo dopisem. Banka Platební kartu odblokuje, nebo ji nahradí novou Platební kartou, jakmile pominou důvody zablokování Platební karty.

(4) Dočasnou blokadou Platební karty je Banka oprávněna provést zejména vždy, pokud jsou splněny podmínky pro trvalou blokadou Platební karty dle Smlouvy.

(5) Banka je oprávněna provést dočasnou blokadou Platební karty z bezpečnostních důvodů rovněž pokud byl u Platební karty třikrát zadán chybně PIN. Taková blokadě Platební karty bude účinná pouze pro Transakce, při kterých je zadáván PIN a bude automaticky zrušena nejpozději ve lhůtě 8 dnů od zablokování Platební karty.

(6) Majitel účtu či Držitel karty jsou oprávněni z důvodů jiných než uvedených v odstavci 8 tohoto článku Podmínek, požádat Banku písemně o dočasnou nebo trvalou blokadou Platební karty. Blokadě bude provedena nejpozději první pracovní den následující po dni předložení žádosti o blokadou Platební karty na pobočce Banky. Dočasná blokadě může být Bankou následně zrušena a to na základě písemné žádosti osoby, která o dočasnou blokadou požádala.

(7) Trvalou blokadou Platební karty je Banka oprávněna provést z důvodu bezpečnosti Platební karty, zejména:

- při podezření na její neautorizované nebo podvodné použití,

- pokud bude provedeno telefonické hlášení dle odstavce 8 tohoto článku Podmínek,

- v rámci bezpečnosti a ochrany Majitele účtu existuje podezření Banky na zneužití Platební karty

(8) V případě, že dojde ke ztrátě nebo odcizení Platební karty, zadržení Platební karty v peněžním automatu nebo hrozí z jakéhokoliv důvodu její zneužití, je Majitel účtu/Držitel karty povinen podat ihned o této skutečnosti telefonické hlášení do Call Centra Československé obchodní banky, a.s. na tel.: +420 495 800 111 (dále jen „**Call Centrum ČSOB**“). Hlášení je oprávněna podat i třetí osoba (dále jen „**Hlášící osoba**“). Pracovník Call Centra ČSOB sdělí Hlášící osobě v rámci téhož telefonního hovoru identifikační kód jako potvrzení o telefonickém nahlášení. Pokud Majitel účtu/Držitel karty nemůže z nějakého důvodu ohlásit výše uvedené skutečnosti Call Centru ČSOB, je povinen tak učinit neprodleně na kterékoliv pobočce Banky. Banka zajistí hlášení na Call Centrum ČSOB. Po telefonickém hlášení dle tohoto odstavce je Bankou provedena trvalá blokadě Platební karty.

(9) Při telefonickém hlášení dle odstavce 8 tohoto článku Podmínek je Hlášící osoba povinna sdělit veškeré údaje, podle kterých je možné předmětnou Platební kartu identifikovat (číslo Platební karty nebo jméno a příjmení Držitele karty apod.). Dále je třeba sdělit všechny okolnosti, které jsou Hlášící osobě známy o

ztrátě/odcizení nebo podezření na zneužití Platební karty (zda došlo k prozrazení PIN apod.).

(10) Neprodleně po telefonickém hlášení dle odstavce 8 tohoto článku Podmínek na „Call Centru ČSOB“ je Držitel karty/Majitel účtu povinen tuto skutečnost osobně oznámit na pobočce Banky a současně Bance předat přidělený identifikační kód blokadě.

X. Odpovědnost Banky a Majitele účtu

(1) Majitel účtu nese plnou odpovědnost za veškeré Transakce provedené Platební kartou vydanou dle Smlouvy. Majitel účtu je povinen zajistit dodržování smluvních podmínek Držitelem karty a je v plné míře odpovědný za jejich případné porušení a jeho důsledky.

(2) Odpovědnost Majitele účtu za Transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou, nebo zneužitou Platební kartou končí ihned po telefonickém hlášení dle odstavce 8 článku IX. Podmínek. Banka však v žádném případě nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při Transakcích Platebními karty, při kterých byl použit správný PIN nebo při kterých Držitel karty jednal podvodně.

(3) Za škody způsobené případným zneužitím Platební karty dočasně či trvale blokované z důvodů dle odstavce 6 článku IX. Podmínek přejímá Banka odpovědnost druhým pracovním dnem následujícím po dni předložení žádosti o blokadou Platební karty v pobočce Banky.

(4) Banka není odpovědná za škody vzniklé v důsledku neprovedení požadovaných Transakcí, které byly způsobeny přímo či nepřímo příčinami mimo kontrolu Banky nebo jejích partnerů (např. přerušením dodávky elektrické energie, poruchami peněžního automatu, odmítnutím přijmout Platební kartu v obchodním místě nebo pobočce banky, stávka apod.) nebo kdy příslušné Transakce byly provedeny na zařízeních, která nebyla schválena pro používání platebními kartami.

(5) Banka nezkoumá oprávněnost Transakcí provedených Držitelem karty, ani za ně neodpovídá.

(6) Banka odpovídá Majiteli účtu za škodu, která mu byla způsobena nedodržením Smlouvy ze strany Banky. Banka není odpovědná za škody vzniklé v následujících případech:

- ke vzniku škody došlo v souvislosti s neplatnou Platební kartou,

- Majitel účtu či Držitel karty hrubým způsobem porušil povinnosti stanovené Smlouvou, zejména pokud porušil povinnost uchovávat PIN v tajnosti, nebo porušil povinnost dát Bance bezodkladně pokyn k blokadě Platební karty v případě, že okolnosti nasvědčovaly možnosti jejího neoprávněného použití,

- Banka po dobu od okamžiku skončení platnosti Platební karty až do jejího vrácení Bance neodpovídá za náklady a škody, které vzniknou Majiteli účtu v souvislosti s Platební kartou.

(7) Banka dále neodpovídá Majiteli účtu a Držiteli karty za případné škody, které mu mohou vzniknout:

- v souvislosti s překročením Transakčních limitů Držitelem karty,

- zneužitím Platební karty, pokud tato nebude Držitelem karty řádně vrácena dle Smlouvy,

- v důsledku zániku Smlouvy,

- v důsledku dočasné nebo trvalé blokadě Platební karty, pokud tato byla provedena v souladu se Smlouvou.

XI. Ukončení smluvního vztahu

(1) Zánikem Smlouvy zaniká právo Držitele karty používat Platební kartu vydanou dle Smlouvy a Platební karta pozbývá platnosti. Smlouva zaniká v těchto případech:

- výpovědí Smlouvy dle odstavce 2 tohoto článku Podmínek,
- okamžikem, kdy je Bance doručena výpověď smlouvy o vedení Běžného účtu, k němuž byla Platební karta vydána (je-li Platební karta vydána k více účtům, postačí výpověď i jednoho z nich),
- odstoupením od Smlouvy dle odstavce 4 tohoto článku Podmínek,
- okamžikem skončení platnosti Platební karty, pokud v souladu s odstavcem 5 článku IV. Podmínek nemá být na základě Smlouvy vydána nová Platební karta na další období,
- okamžikem, kdy marně uplyne lhůta 60 kalendářních dní, po kterých byla Platební karta připravena k vyzvednutí na pobočce Banky ve smyslu odstavce 5 článku IV. Podmínek,
- okamžikem, kdy je Bance prokázáno úmrtí či zánik Majitele účtu či úmrtí Držitele karty,
- v jiných případech stanovených zákonem (dohoda smluvních stran atd.).

(2) Banka, Majitel účtu i Držitel karty jsou oprávněni ukončit Smlouvu kdykoli i bez udání důvodu písemnou výpovědí doručenou ostatním smluvním stranám. Při výpovědi ze strany Majitele účtu či Držitele karty zaniká Smlouva následující pracovní den po dni jejího doručení Bance, nebylo-li ve výpovědi určeno pozdější datum její účinnosti. Držitel karty je v tomto případě povinen spolu s písemnou výpovědí předat Bance i Platební kartu. V případě výpovědi ze strany Banky činí výpovědní lhůta 2 měsíce a počíná běžet až prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena ostatním stranám. Držitel karty je pak povinen Platební kartu vrátit Bance do počátku běhu výpovědní lhůty.

(3) Dojde-li k vypovězení Smlouvy ze strany Majitele účtu či Držitele karty, jsou tyto povinni písemně se navzájem o podané výpovědi informovat.

(4) Banka je v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Majitele účtu či Držitele karty oprávněna okamžitě odstoupit od Smlouvy. Za podstatné porušení Smlouvy je považováno zejména:

- uvedení nepravdivých nebo zkreslených informací Bance,
- dojde-li k překročení Transakčních limitů či ke vzniku nepovoleného debetu na Běžném účtu,
- porušení povinnosti uchovávat PIN v tajnosti,
- porušení ustanovení odstavce 6 článku III. Podmínek,
- porušení povinnosti provést hlášení Bance v případě ztráty či zneužití Platební karty, nebo pokud okolnosti nasvědčovaly možnosti jejího neoprávněného použití,
- dojde-li k podstatnému zhoršení finanční situace Majitele účtu, Majiteli účtu hrozí či na něj byl nařízen konkurs, na Majitele účtu je vedeno trestní stíhání, výkon trestu, exekuce atd.),

Odstoupením od Smlouvy není dotčeno oprávnění Banky zúčtovat již uskutečněné Transakce k tíži Běžného účtu a povinnost Držitele karty vrátit Platební kartu Bance.

(5) Zánikem Smlouvy není Majitel účtu zbaven povinnosti vyrovnat všechny závazky plynoucí z používání Platební

karty vydané dle Smlouvy. Banka je oprávněna zaúčtovat na vrub Běžného účtu Transakce, vyplývající z použití Platební karty, došlé i po datu zániku Smlouvy.

XII. Závěrečná ustanovení

(1) Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Banka, Majitel účtu a Držitel karty se dále výslovně dohodli, že všechny spory, které by mohly vzniknout ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou s vyloučením pravomoci obecných soudů rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel jednáním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů. Strany se rovněž dohodly, že rozhodčí řízení se bude konat jen na základě písemných podkladů bez konání ústního jednání.

(2) V případě, že by ustanovení Smlouvy bylo v rozporu s ustanovením Podmínek či Všeobecných obchodních podmínek, použije se přednostně ustanovení Smlouvy. V případě rozporu mezi Podmínkami a Všeobecnými obchodními podmínkami mají přednost ustanovení Podmínek.

(3) Není-li sjednáno jinak, může být Smlouva měněna pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Transakční limity mohou být měněny bez nutnosti souhlasu Držitele karty, je-li tento odlišný od Majitele účtu.

(4) Banka je oprávněna Podmínky průběžně novelizovat. Banka Majitele účtu/Držitele karty seznámí s návrhem změny Podmínek ve svých provozních prostorách a na svých webových stránkách www.volksbank.cz nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. O změnách Banka ve stejné lhůtě informuje oznámením ve výpise z Běžného účtu. Majitel účtu navrhovanou změnu Podmínek přijal, pokud Banka navrhla změnu Podmínek dva měsíce přede dnem jejich účinnosti a Majitel účtu návrh písemně nejpozději v obchodní den předcházející navrhované účinnosti novelizovaných Podmínek neodmítl. V případě, že Majitel účtu návrh odmítl, má právo Smlouvu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět. Výpověď musí být učiněna písemně a doručena do Banky přede dnem, kdy mají novelizované Podmínky nabýt účinnosti.

(5) Přijetím těchto podmínek Majitel účtu a Držitel karty souhlasí s prodloužením promlčecí doby na dobu 10 let ve vztahu k pohledávkám Banky vzniklým vůči nim ze Smlouvy, a to včetně budoucích pohledávek Banky.

(6) Držitel karty zmocňuje podpisem Žádosti Majitele účtu k přebírání veškerých písemností zasílaných mu Bankou na základě Smlouvy.

(7) Pokud kterékoli ustanovení Smlouvy nebo její částí je nebo se stane neplatná či nevynutitelná, ostatní ustanovení Smlouvy nebo jejich částí zůstanou platná a vynutitelná.

(8) Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 31. 10. 2009 a nahrazují předchozí Bankou vydané Podmínky pro vydání a používání platebních karet účinné od 1. 4. 2008.