

# PODMIENKY PRE VYDANIE A POUŽÍVANIE PLATOBNEJ KARTY

Československá obchodná banka, a. s. (ďalej len „Banka“), v súlade so zákonom č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s Pravidlami Kartových spoločností, pravidlami Združenia pre bankové karty SR, vydáva tieto Podmienky pre vydanie a používanie Platobnej karty (ďalej len „Podmienky“) ako obchodné podmienky vydavateľa na vydanie a používanie elektronického platobného prostriedku.

## I. Všeobecné ustanovenia

1. Tieto Podmienky upravujú vzťahy medzi Bankou a Držiteľom karty, ktoré vznikajú pri vydaní a používaní Platobných kariet. Povinnosťou Držiteľa karty je podrobne sa zoznámiť s týmito Podmienkami pred uzatvorením Zmluvy o vydaní a používaní Platobnej karty a dodržiavať ich.
2. Banka vydáva Držiteľovi karty Platobnú kartu podľa aktuálnej ponuky ako elektronický platobný prostriedok k účtu majiteľa účtu, ktorý je vedený v mene euro a určené druhy Platobných kariet k účtu/účtom, vedenému/vedeným vo vybraných cudzích menách (ďalej len „účty“), a to ako súčasť príslušného druhu účtu alebo na základe samostatnej Zmluvy o vydaní a používaní Platobnej karty. Aktuálnu ponuku Platobných kariet a k nim poskytovaných Doplnkových služieb zverejňuje Banka v informačných materiáloch, ktoré sú k dispozícii vo všetkých pobočkách Banky. Právne vzťahy, ktoré súvisia s vydaním a používaním Platobnej karty sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákonom č. 483/2001 Z.z. o bankách v znení neskorších predpisov.
3. Držiteľ karty súhlasí s tým, že Banka má právo spracúvať jeho Osobné údaje, ktorými s jeho súhlasom disponuje, a to v zmysle platných právnych predpisov, ktoré upravujú ochranu jeho Osobných údajov. Banka má právo poskytnúť tieto údaje i subjektom, ktoré zabezpečujú vydávanie a podporu predaja Platobných kariet a s nimi súvisiace operácie, ďalej subjektom, ktoré zabezpečujú Doplnkové služby a poistenie k Platobným kartám. Držiteľ karty súčasne súhlasí, aby Banka poskytovala jeho Osobné údaje a údaje o Platobnej karte, ktorými disponuje bankám a pobočkám zahraničných bánk v SR i v zahraničí ako aj Kartovým spoločnostiam, ak Držiteľ karty vykoná úkony v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo so zmluvnými dokumentmi, uzatvorenými medzi ním a Bankou. Banka má právo vyžiadať si ďalšie informácie o Držiteľovi karty, a to aj z iných zdrojov. Banka ako správca osobných údajov má právo uzatvoriť príslušnú Zmluvu so spracovateľom (ďalej len „poskytovateľ služieb“) podľa ustanovenia § 5 zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a odovzdávať Osobné údaje tretím osobám, ktoré sú poskytovateľmi služieb alebo zabezpečujú služby, ktoré sú súčasťou Platobnej karty, resp. sú voliteľné a to v súlade so zákonom č. 483/2001 Z.z. o bankách v znení neskorších predpisov a zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
4. Platobná karta je vlastníctvom Banky a na Držiteľa karty prechádza len právo jej použitia.
5. Držiteľ karty pre komunikáciu s Bankou využíva Call centrum, pobočku Banky a služby ČSOB elektronického bankovníctva. Pokiaľ je daná služba alebo spôsob komunikácie prostredníctvom služieb ČSOB elektronického bankovníctva Bankou umožnená a v Podmienkach nie je výslovne uvedené inak, je komunikácia prostredníctvom služieb ČSOB elektronického bankovníctva rovnocenná komunikácii prostredníctvom pobočky Banky

## II. Definície pojmov

**ATM (bankomat)** (z angl. Automated Teller Machine) je elektronické zariadenie s automatickým overením Platobnej karty ako aj údajov o jej Držiteľovi, označené logom príslušnej medzinárodnej Kartovej spoločnosti umožňujúce Držiteľovi karty výber hotovosti, prípadne ďalšie služby, prostredníctvom Platobnej karty s použitím PIN kódu.

**Autorizácia** je proces automatického alebo hlasového overenia krytia platby Platobnou kartou v Autorizačnom centre. Výsledkom autorizácie je schválenie alebo odmietnutie Transakcie.

**Autorizačné centrum** je miesto, kde sa realizuje Autorizácia, t.j. overenie krytia platby Platobnou kartou.

**Autorizačný kód** je šesťmiestna kombinácia číslíc, alebo číslíc a písmen, ktorú dostane Obchodník ako potvrdenie súhlasu na realizáciu Transakcie.

**Banka** je Československá obchodná banka, a. s. so sídlom: Michalská 18, 815 63 Bratislava, IČO: 36854140 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4314/B.

**Blokovaná karta** je Platobná karta, ktorej bolo dočasne alebo trvale obmedzené použitie.

**Blokovanie karty** je proces obmedzenia funkčnosti Platobnej karty.

**Cash Advance** – výber hotovosti spravidla v zmenárňach a na pobočkách bánk prostredníctvom POS terminálu

**Cash Back** – výber hotovosti u Obchodníka na Obchodnom mieste, ktorý je podmienený platobnou Transakciou za nákup tovaru alebo služieb

**Čip** je integrovaný elektrický obvod obsahujúci mikropočítač, ktorý umožňuje bezpečne uchovávať a obnovovať údaje vzťahujúce sa k Platobnej karte.

**CNP Transakcia** (z angl. Card Not Present) zahŕňa všetky typy transakcií realizovaných bez fyzickej prítomnosti Platobnej karty. CNP Transakcie sú spravidla realizované u Obchodníka cez internet, telefon, fax alebo e-mail manuálnym zadáním čísla Platobnej karty, expirácie, CVV alebo CVC a požadovanej čiastky za úhradu nákupu tovaru alebo služieb.

**CVC/CVV** (z angl. CVC (MasterCard) – card verification code; CVV (VISA) – card validity value) je ochranný kód vytlačený ako posledné 3-číslice na Podpisovom prúžku Platobnej karty, ktorý sa spravidla využíva pri autentifikácii CNP Transakcií.

**Dodatková karta** je Platobná karta vydaná k účtu majiteľa účtu pre osoby ním určené, pričom čerpanie peňažných prostriedkov z tohto účtu Dodatkovou kartou sa realizuje z účtu majiteľa účtu. Limit Dodatkovkej karty je vždy menší alebo rovný Limitu Hlavnej karty.

**Doplnkové služby** sú doplnkové služby k Platobnej karte, ktoré môže Držiteľ karty využívať na základe dohody s Bankou. Výška poplatkov za Doplnkové služby je uvedená v Sadzobníku poplatkov, špecifikáciu a rozsah doplnkových služieb, ktoré je Držiteľ karty oprávnený využívať Banka zverejní na internetovej stránke [www.csob.sk](http://www.csob.sk).

**Československá obchodná banka, a. s.**

so sídlom: Michalská 18, 815 63 Bratislava

IČO: 36 854 140

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4314/B

ČSOB LINKA 24: 0850 111 777



**Držiteľ karty** je fyzická osoba spôsobilá na právne úkony, na ktorej meno je Platobná karta vydaná a ktorá je jediná oprávnená túto Platobnú kartu používať na vykonávanie jednotlivých Transakcií povolených Bankou, t.j. je jej oprávneným Držiteľom. Môže ním byť majiteľ účtu, alebo ním určená osoba.

**Embosovaná karta** je Platobná karta s reliéfnym záznamom personifikačných údajov určená na výber hotovosti z bankomatu, na prepážke v Banke, prípadne iných bankách a pobočkách zahraničných bánk ako aj k bezhotovostnej úhrade tovarov a služieb prostredníctvom POS terminálu, Imprintra alebo internetu.

**Firemná karta** je typ Platobnej karty, ktorá je vydaná k bežnému účtu právnickej osoby alebo k bežnému účtu fyzickej osoby – podnikateľa.

**Hlavná karta** je Platobná karta vydaná k účtu majiteľa účtu.

**Imprinter** je mechanický snímač reliéfného záznamu na Embosovanej karte umiestnený u Obchodníka, ktorý umožňuje Obchodníkovi prijímať Platobné karty na bezhotovostnú platbu výlučne s podpisom Držiteľa karty.

**Internetová transakcia** – je typ CNP Transakcie realizovanej u Internetového Obchodníka manuálnym zadaním čísla Platobnej karty, expirácie, CVV alebo CVC prostredníctvom elektronického zariadenia pripojeného do siete internet.

**Internetový obchodník** – Obchodník, ktorý predáva tovar, alebo služby prostredníctvom siete internet a prijíma platobné karty cez sieť internet prostredníctvom Prijímajúcej banky.

**Indentovaná karta** je Platobná karta bez reliéfného záznamu personifikačných údajov určená na výber hotovosti z bankomatu a k bezhotovostnej úhrade tovarov a služieb prostredníctvom POS terminálu, a u niektorých typov Platobných kariet tiež pre platby prostredníctvom internetu.

**Kartová spoločnosť** (MasterCard, VISA, American Express, Diners Club International, JCB...) je zahraničná právnická osoba, ktorá udeľuje bankám licencie na vydávanie a prijímanie Platobných kariet a vytvára pravidlá a regulácie pre poskytovanie týchto činností.

**Limit** určuje maximálny počet Transakcií a maximálnu výšku finančných prostriedkov, ktoré môžu byť čerpané prostredníctvom Platobnej karty za dohodnuté obdobie, za predpokladu dostatočného krytia na účte, ku ktorému je Platobná karta vydaná, pričom dohodnutým obdobím môže byť jeden deň alebo mesiac. Limit je vždy dohodnutý v Zmluve o vydaní a používaní Platobnej karty.

**Magnetický prúžok** je magneticky kódovaný záznam informácií, vzťahujúcich sa k Platobnej karte a k jej Držiteľovi. Nachádza sa na rubovej strane Platobnej karty.

**MO/TO Transakcia** (z angl. mail order/telephone order) je typ CNP Transakcie iniciovaný telefonickým alebo písomným súhlasom Držiteľa karty (s výnimkou komunikácie prostredníctvom e-mailu), ktorý sa realizuje bez fyzickej prítomnosti Platobnej karty manuálnym zadaním čísla Platobnej karty, expirácie, CVV alebo CVC a požadovanej čiastky za úhradu nákupu tovaru alebo služieb.

**Návrat tovaru** je Transakcia vykonaná Platobnou kartou na POS termináli u Obchodníka, pomocou ktorej môže Obchodník vrátiť určitú sumu realizovanú Platobnou kartou na účet majiteľa účtu, ku ktorému bola Platobná karta vydaná.

**Obchodné miesto** je miesto označené logom príslušnej medzinárodnej Kartovej spoločnosti umožňujúce Držiteľovi karty realizovať platby Platobnou kartou za tovar a/alebo služby.

**Obchodník** je právnická osoba, resp. fyzická osoba-podnikateľ, ktorý s Prijímajúcou bankou uzatvoril zmluvu o akceptácii Platobných kariet.

**Osobné údaje** sú údaje v zmysle zákona o ochrane osobných údajov, ktoré získala Banka o majiteľovi účtu a o Držiteľovi karty pri výkone alebo v súvislosti s výkonom bankových činností.

**PIN** je osobné identifikačné číslo oznámené výlučne Držiteľovi karty, ktoré umožňuje jeho identifikáciu pri používaní Platobnej karty v bankomate alebo na POS termináli.

**Platobná karta** je platobný prostriedok vydaný Bankou k účtu majiteľa účtu ako plastická karta, ktorá svojim vzhľadom, usporiadaním údajov a ochrannými prvkami zodpovedá z líčnej a z rubovej strany špecifikácii príslušnej Kartovej spoločnosti. Prostredníctvom Platobnej karty je možné realizovať bezhotovostné platby za tovar a služby a výber hotovosti. Platobná karta je spoločný názov pre Hlavnú, Dodatkovú ako aj Firemnú kartu.

**Platnosť karty** je obdobie začínajúce v prvý deň prevzatia a podpísania Platobnej karty a končí v posledný deň kalendárneho mesiaca a roka vyznačeného na Platobnej karte. Platnosť Platobnej karty zaniká aj jej zrušením.

**Poisťovňa** je právnická osoba, prostredníctvom ktorej Banka ako poisťník pre Držiteľa karty sprostredkúva poistenie vzťahujúce sa k Platobnej karte. Banka poskytne Držiteľovi karty informácie o poistení a všeobecných poisťných podmienkach príslušnej poisťovne.

**POS terminál** (EFT POS) (z angl. Electronic Funds Transfer at Point of Sale) je zariadenie určené na elektronické spracovanie Transakcií realizovaných Platobnými kartami umiestnené u Obchodníka na základe zmluvy s Bankou.

**Predajný doklad** je potvrdenie o úhrade realizovanej prostredníctvom Platobnej karty na POS termináli alebo Imprintri, potvrdzujúce poskytnuté služby, nákup tovaru, podpísané Držiteľom karty.

**Podmienky** sú tieto Podmienky pre vydanie a používanie Platobnej karty.

**Podpisový prúžok** je prúžok na zadnej strane Platobnej karty, slúžiaci na vpísanie Podpisového vzoru Držiteľa karty.

**Podpisový vzor** je podpis Držiteľa karty uvedený na Podpisovom prúžku.

**Prijímajúca banka** (angl. Acquirer) je banka, ktorá je držiteľom licencie príslušnej Kartovej spoločnosti a je oprávnená na prijímanie Platobných kariet.

**Reklamácia** je žiadosť Držiteľa karty o prešetrenie spornej Transakcie.

**Sadzobník poplatkov** je špecifikácia všetkých poplatkov Banky, v súlade s ktorým Banka Držiteľovi karty účtuje poplatky za poskytnuté služby a za Transakcie vykonané spôsobom stanoveným v týchto Podmienkach.

**Spätná úhrada** je oprávnená Reklamácia Transakcie podaná Držiteľom karty a uplatnená voči Banke alebo Obchodníkovi, spojená s prevodom (vrátením) príslušnej Transakcie majiteľovi účtu a poplatku Banke.

**Transakcia** je každá operácia (platba za tovary a služby, výber hotovosti) vykonaná Platobnou kartou, resp. prostredníctvom Platobnej karty (platby za tovar a služby prostredníctvom internetu).

**Všeobecné obchodné podmienky Banky** sú Všeobecné obchodné podmienky Banky platné v deň uzavretia Zmluvy zmluvnými stranami, ktoré Banka vydáva ako všeobecné obchodné podmienky a ktoré sú k dispozícii v prevádzkových priestoroch všetkých pobočiek Banky a na internetovej stránke Banky [www.csob.sk](http://www.csob.sk).

**Vydávajúca banka** (angl. Issuer) je banka, ktorá je držiteľom licencie Kartovej spoločnosti a je oprávnená na vydávanie Platobných kariet.

**Československá obchodná banka, a. s.**

so sídlom: Michalská 18, 815 63 Bratislava

IČO: 36 854 140

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4314/B

ČSOB LINKA 24: 0850 111 777

**Zmluva o vydaní a používaní Platobnej karty** je Bankou akceptovaná žiadosť o vydanie Platobnej karty v súlade s týmito Podmienkami, ktorá sa podpisom druhej zmluvnej strany stáva Zmluvou o vydaní a používaní Platobnej karty a ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Podmienky.

**Zrušená karta** je Platobná karta, ktorej platnosť skončila pred uplynutím doby platnosti vyznačenej na Platobnej karte na základe rozhodnutia Banky, majiteľa účtu alebo Držiteľa karty v súlade s týmito Podmienkami.

**Zabezpečený internetový obchodník** – Internetový Obchodník, ktorý prijíma Platobné karty cez sieť internet prostredníctvom Prijímajúcej banky autentifikáciou držiteľa karty cez 3D Secure protokol s obchodným označením „Verified by VISA“ alebo „MasterCard SecureCode“ v závislosti od typu Platobnej karty.

**Zabezpečená internetová transakcia** – internetová Transakcia s platobnou kartou u Prijímajúcej banky Zabezpečeného Internetového Obchodníka autentifikovaná Držiteľom karty cez SMS kód.

### III. Vydanie platobnej karty

1. Na vydanie Platobnej karty nie je právny nárok. Platobná karta sa vydáva zásadne na meno Držiteľa karty a je neprenosná. Banka môže požiadavku majiteľa účtu o vydanie Platobnej karty zamietnuť. V týchto prípadoch Banka informuje vždy majiteľa účtu písomne alebo telefonicky, dôvody zamietnutia však neoznamuje.
2. Zmluvu o vydaní a používaní Platobnej karty uzatvára majiteľ účtu v pobočke Banky, ktorá vedie jeho účet. Majiteľ účtu nesie plnú zodpovednosť za škodu (vrátane trestného postihu), ktorá vznikne Banke oznámením nepravdivých alebo nepresných údajov, požadovaných Bankou pre vydanie Platobnej karty.
3. Banka informuje Držiteľa karty o termíne jej vyhotovenia, po ktorom je Platobná karta uložená v príslušnej pobočke Banky po dobu 70 kalendárnych dní. Ak do tejto doby Držiteľ karty Platobnú kartu neprevezme, Banka ju zruší a znehodnotí. Poplatok za vydanie Platobnej karty, Doplnkových služieb a poistenia ku Platobnej karte je účtovaný na farchu účtu majiteľa účtu bez ohľadu na to, či si Držiteľ karty Platobnú kartu prevzal alebo či k prevzatíu z akéhokoľvek dôvodu nedošlo.

### IV. Prevzatie a uchovávanie platobnej karty

1. Prevzatím Platobnej karty vzniká Držiteľovi karty právo na jej používanie po dobu Platnosti karty a zároveň má od tohto momentu zodpovednosť za Transakcie uskutočnené takouto Platobnou kartou.
2. Ak Držiteľ karty preberá Platobnú kartu v Banke, je jeho povinnosťou podpísať Platobnú kartu na podpisový prúžok, a to v prítomnosti zamestnanca Banky, ktorý mu Platobnú kartu odovzdáva a overuje jeho totožnosť. Držiteľ karty potvrdzuje prevzatie Platobnej karty svojim podpisom protokolu o prevzatí/odovzdaní Platobnej karty, obsahujúcom číslo Platobnej karty, ktorá mu bola vydaná a ktoré slúži na presnú identifikáciu Držiteľa karty a samotnej Platobnej karty. Podpis Držiteľa karty na formulári protokolu o prevzatí/odovzdaní Platobnej karty a na Podpisovom prúžku Platobnej karty musí byť zhodný. Ak Držiteľ karty o to požiada, Banka mu odovzdá kópiu protokolu o prevzatí/odovzdaní Platobnej karty.
3. Povinnosťou Držiteľa karty je uschovávať Platobnú kartu oddelene od ostatnej bankovej dokumentácie na bezpečnom mieste, t.j. na mieste, ktoré nie je voľne prístupné tretím osobám a ktoré je zabezpečené pred neoprávneným zásahom tretích osôb. Povinnosťou Držiteľa karty je prijať také individuálne bezpečnostné opatrenia, aby zabránil zneužitiu, poškodeniu, strate alebo krádeži Platobnej karty (napr. uschovávať Platobnú kartu oddelene od svojich osobných dokladov a najmä od informácie o PINe, po každom použití Platobnej karty ju odložiť na bezpečné miesto, nezveriť ju tretím osobám, chrániť Platobnú kartu pred pôsobením vplyvu napr. magnetického poľa a pod.).

### V. Prevzatie a uchovávanie PINu

1. PIN je spravidla odovzdaný Držiteľovi karty na pobočke Banky, ktorá vedie účet majiteľa účtu. Držiteľ karty môže požiadať o prevzatie PINu na inej pobočke Banky, ako na pobočke Banky, ktorá vedie účet majiteľa účtu. Banka môže zabezpečiť doručenie PINu Držiteľovi karty tiež poštou na korešpondenčnú adresu, ktorú Držiteľ karty uviedol v Zmluve o vydaní a používaní Platobnej karty.
2. Povinnosťou Držiteľa karty je pri prevzatí obálky s PINom skontrolovať jej neporušenosť. V prípade, že Držiteľ karty preberá obálku s PINom na pobočke Banky a zistí jej poškodenie, odmietne obálku s PINom prevziať a Banka vydá Držiteľovi karty inú Platobnú kartu s iným PINom bezplatne. Ak v prípade doručenia PINu poštou na korešpondenčnú adresu Držiteľ karty zistí poškodenie obálky s PINom, informuje o tom bezodkladne Banku, pričom Banka vydá Držiteľovi karty inú platobnú kartu s iným PINom bezplatne.
3. Banka oznamuje PIN výlučne Držiteľovi karty. Držiteľ karty je povinný postupovať podľa inštrukcie uvedenej vo vnútri obálky s PINom, prikazujúcej túto zničiť ihneď po oboznámení sa s PINom. PIN nesmie byť akýmkoľvek spôsobom prezradený tretej osobe alebo zaznamenaný na akomkoľvek mieste. Povinnosťou Držiteľa karty je zamedziť prezradeniu PINu aj pri jeho zadávaní v bankomate alebo na POS termináli (napríklad zakrytím klávesnice druhou rukou a pod.) V opačnom prípade zodpovedá majiteľ účtu za škodu spôsobenú zanedbaním alebo nesplnením tejto povinnosti.

### VI. Postup správneho a bezpečného používania Platobnej karty a PINu

1. Miesta, kde je možné Platobnú kartu použiť, sú označené logom príslušnej Kartovej spoločnosti (napr. MasterCard, Visa, Diners Club) alebo typu Platobnej karty (Maestro, VISA Electron) a zhodujú sa s logom označeným na Platobnej karte.
2. Platobná karta sa nesmie použiť na Transakcie, ktoré by boli v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v mieste uskutočnenia týchto Transakcií.
3. Pri použití indentovanej alebo Embosovanej karty v bankomate alebo POS termináli sa vyžaduje zadať správny PIN. Pri Platobných kartách s magnetickým prúžkom vzniká Transakcia načítaním dát z magnetického prúžku Platobnej karty. Ak Platobná karta obsahuje aj Čip, Transakcia vzniká načítaním údajov z Čipu alebo Magnetického prúžku. Pri platbách Embosovanou kartou môže Transakcia vzniknúť aj na základe mechanického odtlačenia údajov uvedených na Platobnej karte reliéfnym písmom na Imprintri.

4. V prípade zadržania Platobnej karty bankomatom v Slovenskej republike je povinnosťou Držiteľa karty dostaviť sa čo v najkratšom čase do pobočky príslušnej banky, ktorá bankomat spravuje a požiadať o vrátenie zadržanej Platobnej karty, resp. ak je na bankomate uvedené telefónne číslo, informovať banku alebo pobočku zahraničnej banky spravujúcu bankomat, ktorý platobnú kartu zadržal, o takomto zadržaní Platobnej karty a dohodnúť sa na ďalšom postupe. Ak Držiteľ karty nepožiada do 48 hodín príslušnú banku, alebo pobočku zahraničnej banky o vrátenie zadržanej Platobnej karty, bude zadržaná Platobná karta touto bankou alebo pobočkou zahraničnej banky vrátená Banke, kde si ju Držiteľ karty môže opäť vyzdvihnúť.
5. V prípade zadržania Platobnej karty bankomatom v zahraničí zahraničná banka v súlade s pravidlami Kartových spoločností vracia zadržanú Platobnú kartu Vydávajúcej banke znehodnotenú.
6. Držiteľ karty je povinný zabrániť prezeraniu údajov o Platobnej karte. Túto svoju povinnosť Držiteľ karty, v prípade internetových transakcií splní len za predpokladu použitia Platobnej karty u Zabezpečeného internetového obchodníka. Nesplnenie tejto povinnosti Držiteľom karty bez ohľadu na to, či išlo o zavinené konanie, alebo konanie z neobstaranosti, je považované za hrubé porušenie Zmluvy o vydaní a používaní Platobnej karty a majiteľ účtu nesie v plnom rozsahu zodpovednosť za škodu, ktorá týmto konaním vznikla, a to až do okamihu oznámenia predmetných skutočností (zneužitia alebo neautorizovaného použitia Platobnej karty) Banke.
7. Subjekty zabezpečujúce obchod a/alebo služby majú právo autorizovať Transakciu a uskutočniť ju len v prípade, že Obchodné miesto obráti od Banky, Autorizačného centra alebo Kartovej spoločnosti súhlas s Transakciou. Zamestnanec Obchodného miesta má kedykoľvek právo v záujme ochrany Držiteľa karty požadovať preukázanie totožnosti Držiteľa karty. V prípade pochybností a/alebo aj na základe výsledku Autorizácie je oprávnený Transakciu neuskutočniť, Platobnú kartu zadržat a pred zrakom Držiteľa karty ju znehodnotiť, pričom je povinný vydať Držiteľovi karty potvrdenie o jej zadržaní.
8. Držiteľ Karty pri použití Platobnej karty transakciu autorizuje a povinne sa identifikuje nasledovným spôsobom:
  - a. pri platobnej Transakcii realizovanej prostredníctvom bankomatu PIN kódom;
  - b. pri bezhotovostných a hotovostných (Cash Back, Cash Advance) platobných Transakciách realizovaných prostredníctvom POS terminálu PIN kódom, vlastnoručným podpisom Držiteľa karty; prípadne kombinácia oboch uvedených metód v závislosti od typu Platobnej karty;
  - c. pri všetkých platobných Transakciách u Zabezpečeného internetového obchodníka je potrebné zadanie čísla, doby platnosti a CVC prípadne CVV Platobnej karty;
  - d. pri zabezpečenej platobnej Transakcii u Zabezpečeného internetového obchodníka je potrebné zadanie čísla, doby platnosti a CVC prípadne CVV Platobnej karty a zároveň aj zadanie kódu pre danú Transakciu zaslaného formou SMS Držiteľovi karty zo strany Banky na vopred určené číslo mobilného telefónu, ktoré Držiteľ karty uviedol ako číslo pre zasielanie autentifikačného kódu pri zabezpečených internetových transakciách;
  - e. pri ostatných CNP Transakciách zadanie čísla, doby platnosti a CVC prípadne CVV Platobnej karty;
9. Banka má právo zamietnuť akúkoľvek Transakciu, ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, Všeobecnými obchodnými podmienkami Banky, týmito Podmienkami alebo pokiaľ má dôvodné podozrenie na možný rozpor s podmienkami príslušných Kartových spoločností.
10. Ak je pri Transakcii Platobnou kartou opakovane zadaný nesprávny PIN, je Platobnej karte z bezpečnostných dôvodov automaticky dočasne obmedzená Platnosť. Plná funkčnosť Platobnej karty sa obnoví spravidla prvý deň, keď Držiteľovi karty vznikne nárok na čerpanie nového limitu pre daný typ Platobnej karty. U Platobných kariet s Čipom nie je možné po troch chybných zadaniach PIN odblokovať, pokiaľ nedôjde k priamemu (on-line) spojeniu čipovej Platobnej karty so systémami Banky.

## VII. Zodpovednosť Banky a Držiteľa karty

1. Držiteľ Platobnej karty zodpovedá za to, že všetky transakcie realizované prostredníctvom Platobnej karty nie sú v rozpore s ustanoveniami zákona č.202/1995 Z.z. Devízový zákon a zákon, ktorým sa mení a dopĺňa zákon Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
2. Banka nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla Držiteľovi karty v súvislosti s použitím Platobnej karty v dôsledku okolností nezávislých od vôle Banky (napr. za odmietnutie Transakcie spôsobené vznikom poruchy bankomatu, za nesprávne vykonanie Autorizácie či jej odmietnutie a to v dôsledku poruchy spracovateľského systému Autorizačného centra, prerušením dodávky energie, poruchou prenosových liniek, a pod.). Banka tiež nezodpovedá za to, že Obchodné miesto, iná banka alebo pobočka zahraničnej banky neprijmú Platobnú kartu na uskutočnenie Transakcie.
3. Majiteľ účtu nesie zodpovednosť za všetky Transakcie uskutočnené Platobnými kartami vydanými k jeho účtu a je povinný uhradiť Banke škodu spôsobenú nesprávnym použitím Platobnej karty.
4. Držiteľ karty má právo vykonávať Platobnou kartou Transakcie len v rámci stanoveného Limitu, maximálne do výšky disponibilného zostatku na účte. Povinnosťou Držiteľa karty je priebežne sledovať a kontrolovať čiastky Transakcií uskutočnených prostredníctvom Platobnej karty a zabrániť prečerpaniu disponibilného zostatku na účte. Transakcie sú zúčtované s časovým oneskorením. Majiteľ účtu však nesie zodpovednosť za všetky Transakcie bez ohľadu na výšku Limitu a je povinný uhradiť škodu, spôsobenú Banke aj za prípadné prečerpanie disponibilného zostatku (nepovolený debet) podľa príslušnej zmluvy o účte.
5. V prípade zmluvne nedohodnutého prečerpania peňažných prostriedkov na účte je nepovolený debetný zostatok úročený aktuálnou debetnou úrokovou sadzbou, vyhlásanou Bankou. Informácie o aktuálnych sadzbách sú k dispozícii v prevádzkových priestoroch pobočiek Banky a na internetovej stránke [www.csob.sk](http://www.csob.sk). Ak majiteľ účtu nehradí Banke čiastku predstavujúcu nepovolený debet do 10 dní od jeho vzniku, Banka je oprávnená zaťažiť aj iný ako bežný účet majiteľa účtu, ku ktorému bola Platobná karta vydaná.

## VIII. Poplatky

1. Banka účtuje Držiteľovi karty poplatky podľa platného Sadzovníka poplatkov, ktorý je k dispozícii vo všetkých pobočkách Banky a na internetovej stránke [www.csob.sk](http://www.csob.sk). Banka a majiteľ účtu sa dohodli, že Banka je oprávnená inkasovať z účtu majiteľa účtu sumy, predstavujúce poplatky za vydanie Platobnej karty, Doplnkových služieb a poistenia k Platobnej karte ako aj poplatky za Transakcie uskutočnené Platobnou kartou vydanou k účtu majiteľa účtu.

**Československá obchodná banka, a. s.**  
so sídlom: Michalská 18, 815 63 Bratislava  
IČO: 36 854 140

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4314/B  
ČSOB LINKA 24: 0850 111 777

## IX. Lehoty a spôsob zúčtovania Transakcií uskutočnených Platobnou kartou

1. Banka vykonáva zúčtovanie všetkých Transakcií uskutočnených Platobnými kartami na ťarchu účtu majiteľa účtu, ku ktorému bola príslušná Platobná karta vydaná.
2. Každá Transakcia realizovaná na území Slovenskej republiky je zúčtovaná valutou dňa Transakcie a to najneskôr nasledujúci pracovný deň po obdržaní účtovnej správy o jej uskutočnení. K zúčtovaniu Transakcie uskutočnenej Platobnou kartou v zahraničí dochádza v súlade s pravidlami príslušnej Kartovej spoločnosti s časovou rezervou od času uskutočnenia Transakcie.
3. Pri Transakciách vykonaných Platobnou kartou v zahraničí sa pri prepočte sumy Transakcie vyjadrenej v mene Transakcie na menu zúčtovania Transakcie v Banke použije kurz devíza predaj stanovený Bankou platný v deň zúčtovania Transakcie v Banke. Pri prepočte sumy Transakcie vyjadrenej v mene zúčtovania Transakcie v Banke na menu, v ktorej je vedený účet majiteľa účtu, sa použije kurz devíza nákup stanovený Bankou, platný v deň zúčtovania Transakcie. V prípade, že je účet majiteľa účtu vedený v mene, v ktorej Banka zúčtováva Transakcie, nedochádza pri zúčtovaní Transakcie k prepočtu sumy Transakcie vyjadrenej v mene zúčtovania Transakcie v Banke na menu, v ktorej je vedený účet majiteľa účtu. Pokiaľ sa mena, v ktorej je vykonaná Transakcia zhoduje s menou, v ktorej je vedený účet majiteľa účtu, k prepočtu nedochádza.
4. V prípade, že sa mena, v ktorej bola Transakcia vykonaná, nenachádza na kurzovom lístku Banky, použije sa na prepočet sumy Transakcie vyjadrenej v mene Transakcie na menu zúčtovania Transakcie v Banke kurz tejto meny voči referenčnej mene príslušnej Kartovej spoločnosti, stanovený príslušnou Kartovou spoločnosťou a následne sa suma Transakcie, vyjadrená v referenčnej mene, prepočíta na menu zúčtovania Transakcie v Banke kurzom devíza predaj stanoveným Bankou v deň zúčtovania Transakcie v Banke. Prepočet sumy Transakcie vyjadrenej v mene zúčtovania Transakcie v Banke na menu, v ktorej je vedený účet majiteľa účtu sa použije kurz devíza nákup stanovený Bankou v deň zúčtovania Transakcie.
5. Banka spracováva Transakcie v mene euro.
6. V prípade platby Platobnou kartou v zahraničí môže vzniknúť kurzový rozdiel a to v dôsledku prepočtu sumy Transakcie do zúčtovacej meny a následne do meny účtu. V prípade, že je k už uskutočnenej debetnej Transakcii uskutočnená Transakcia kreditná (Návrat tovaru), a táto Transakcia sa uskutočnila na Obchodnom mieste, ktoré spracováva iná banka, Banka nenesie zodpovednosť za prípadný rozdiel vo výške prepočítaných súm, ktoré vznikli v dôsledku časového odstupe medzi zúčtovaním debetnej a kreditnej Transakcie.
7. Banka má právo zúčtovať Transakciu do 30 kalendárnych dní po dátume jej uskutočnenia. Banka uschováva v zmysle zákona č. 483/2001 Z.z. o bankách v znení neskorších predpisov vnútorné záznamy umožňujúce spätné vyhľadanie Transakcie a opravu chýb. Povinnosťou majiteľa účtu a Držiteľa karty je pravidelne priebežne kontrolovať Transakcie Platobnou kartou, prípadne i s využitím elektronických informačných kanálov, okrem iného aj pre možnosť včasného uplatnenia Reklamácie.
8. O zúčtovaných Transakciách je majiteľ účtu informovaný vo výpise z účtu, a to uvedením skráteného čísla Platobnej karty, miesta, dátumu Transakcie, sumy a meny Transakcie.

## X. Reklamácie, postupy a lehoty vybavovania

1. Ak majiteľ účtu, resp. Držiteľ karty nesúhlasí so zúčtovanou Transakciou, má právo podať Reklamáciu. Povinnosťou majiteľa účtu, resp. Držiteľa karty je podať Reklamáciu písomne a bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností na základe ktorých Držiteľ karty nesúhlasí so zúčtovanou Transakciou, avšak v lehote najneskôr do 13 mesiacov od dátumu uskutočnenia Transakcie.
2. Povinnosťou majiteľa účtu, resp. Držiteľa karty je predložiť dostupnú dokumentáciu, ktorá sa vzťahuje k spornej Transakcii (vyhlásenie Držiteľa karty o spornej Transakcii, kópie Predajných dokladov, doklad o storne Transakcie, kópiu Výpisu s vyznačenou reklamovanou Transakciou, atď.). Banka je oprávnená požadovať okrem uvedených dokladov aj ďalšie dokumenty, potrebné pre preukázanie oprávnenosti nároku Držiteľa karty. V prípade, že dokumentácia, potrebná pre vybavenie Reklamácie, nebude riadne v dohodnutom termíne Banke doručená, Banka má právo reklamačné konanie prerušiť do doby predloženia týchto dokladov, kedy sa Reklamácia považuje za podanú.
3. Banka uplatní Reklamáciu Transakcie v Prijímajúcej banke až po predložení všetkých ňou požadovaných dokladov. Pri Reklamacii Transakcií realizovaných Platobnými kartami určuje Prijímajúca banka lehotu na vyjadrenie sa k reklamovanej Transakcii a na odpoveď Banke v zmysle pravidiel príslušnej Kartovej spoločnosti alebo pravidiel Združenia pre bankové karty SR. Banka informuje Držiteľa karty o priebehu vybavovania Reklamácie do 30 dní od jej podania. O akceptovaní, resp. neakceptovaní Reklamácie informuje Banka Držiteľa karty až po obdržaní odpovede od Prijímajúcej banky.
4. Pri zúčtovaní Transakcií uskutočnených Platobnými kartami v zahraničí Banka neuzná Reklamáciu Držiteľa karty vzťahujúcu sa na sumu, ktorá vznikne kurzovým rozdielom medzi dňom uskutočnenia Transakcie a dňom zúčtovania Transakcie.
5. Ak majiteľ účtu alebo Držiteľ karty v súlade s týmito Podmienkami reklamoval spornú Transakciu alebo sa v Banke domáhal inej nápravy neúspešne, má právo obrátiť sa na príslušný súd, prípadne na rozhodcovský súd, ktorý rozhoduje spory medzi Vydavateľmi a Držiteľmi platobných kariet pri vydávaní a používaní elektronických platobných prostriedkov podľa zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## XI. Strata, krádež a zneužitie Platobnej karty

1. Povinnosťou Držiteľa karty je informovať Banku o strate, krádeži alebo zneužití Platobnej karty, a to ihneď po zistení uvedených skutočností na telefónnom čísle **+421 2 5966 8230** alebo osobne v ktorejkoľvek pobočke Banky. Pokiaľ dôjde ku zmene tohto telefónneho čísla, Banka bude Držiteľa karty o tejto skutočnosti informovať.
2. Držiteľ karty je povinný pri informovaní Banky oznámiť identifikačné údaje o svojej osobe a o Platobnej karte (ak nepozná, resp. nevie udať číslo Platobnej karty, uvedie ďalšie údaje, na základe ktorých je možné Držiteľa karty a Platobnú kartu identifikovať, a to napr. číslo účtu, rodné číslo, resp. heslo a pod). Banka má právo telefonické hlásenie nahrávať.
3. Ak je hlásené zneužitie Platobnej karty, je povinnosťou Držiteľa karty Platobnú kartu bez akýchkoľvek námietok a bez meškania odovzdať Banke. Nahlásenie straty alebo krádeže Platobnej karty je oprávnená podať aj tretia osoba (ďalej len „hlásiaca osoba“).
4. Každý Platobnej karte, ktorá je nahlásená ako stratená, ukradnutá alebo zneužitá je z bezpečnostných dôvodov trvalo obmedzená platnosť. Banka nenesie zodpovednosť za prípadnú škodu, ktorá vznikne Držiteľovi karty v dôsledku trvalého

- obmedzenia platnosti Platobnej karty. Pokiaľ Držiteľ karty získa kartu späť potom, ako bola Banke nahlásená ako stratená, ukradnutá, alebo zneužitá, Platobná karta sa nesmie ďalej používať a Držiteľ karty je povinný vrátiť ju Banke.
5. Zodpovednosť majiteľa účtu za Transakcie uskutočnené stratenou, ukradnutou alebo zneužitou Platobnou kartou končí okamihom oznámenia straty, krádeže alebo zneužitia Platobnej karty Banke, s výnimkou Transakcií u ktorých nie je možné zistiť čas ich realizácie vzhľadom na spôsob ich uskutočnenia, pričom u tohto typu Transakcií končí zodpovednosť majiteľa účtu o 24:00 hodine dňa, keď bola udalosť telefonicky oznámená Banke.
  6. Banka a majiteľ účtu sa dohodli, že Banka do doby oznámenia straty, krádeže alebo zneužitia Platobnej karty, nenesie zodpovednosť za prípadnú škodu vzniknutú pri Transakciách Platobnými kartami, pri ktorých bol použitý PIN, SMS kód pri zabezpečených internetových transakciách, alebo pri ktorých Držiteľ karty konal podvodne a za škodu vzniknutú v dôsledku hrubej nedbanlivosti Držiteľa karty.
  7. Okamihom oznámenia straty, krádeže alebo zneužitia Platobnej karty sa rozumie čas (vyjadrený v hodinách, minútach a sekundách), kedy Držiteľ karty oznámil Banke stratu, krádež alebo zneužitie Platobnej karty tak, že Banka na základe týchto poskytnutých údajov mohla Platobnú kartu identifikovať a okamžite zablokovať.

## **XII. Zmena oznamovaných údajov a požiadaviek na parametre Platobnej karty a Doplnkových služieb**

1. Majiteľ účtu je povinný oznamovať Banke akékoľvek zmeny údajov, ktoré Banke poskytol v súvislosti s vydaním Platobnej karty k jeho účtu (napr. zmena adresy, priezviska, čísla telefónu majiteľa účtu ako aj Držiteľa karty). Majiteľ účtu je zodpovedný za všetku škodu, ktorá vznikne Banke v súvislosti s nedodržaním tejto povinnosti.
2. Držiteľ karty má právo písomne požiadať o zmenu Limitu Platobnej karty, poistenia, Doplnkových služieb a taktiež môže požadovať opakované vydanie PINu, a to s písomným súhlasom majiteľa účtu. Zmeny údajov, parametrov, resp. požiadaviek týkajúcich sa Platobných kariet je možné realizovať aj prostredníctvom zmluvne dohodnutých služieb ČSOB Elektronické bankovníctvo podľa aktuálnej ponuky zverejnenej na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).

## **XIII. Pomoc v núdzi v zahraničí**

1. Pri strate alebo krádeži Platobnej karty v zahraničí môže Držiteľ karty požiadať o vydanie núdzovej Platobnej karty alebo o výplatu núdzovej hotovosti na pokrytie jeho nevyhnutných výdavkov. Žiadosť o poskytnutie náhradnej núdzovej Platobnej karty alebo o výplatu núdzovej hotovosti uplatní Držiteľ karty na telefónnom čísle **+421 2 5966 8230**.
2. Núdzová Platobná karta alebo núdzová hotovosť sa neposkytuje Držiteľom platobných kariet Maestro a VISA Electron.
3. Banka má právo poskytnutie núdzovej Platobnej karty alebo núdzovej hotovosti odmietnuť.
4. Ak Banka rozhodne o ich poskytnutí, informuje Držiteľa karty o mieste a spôsobe prevzatia núdzovej Platobnej karty alebo núdzovej hotovosti.
5. Núdzová Platobná karta je spravidla vydaná s kratšou dobou Platnosti, ako mala pôvodná stratená alebo ukradnutá Platobná karta, nemôže sa použiť v bankomate (nie je k nej vydaný PIN) a nemá Čip. Povinnosťou držiteľa núdzovej Platobnej karty je po návrate do Slovenskej republiky odovzdať núdzovú Platobnú kartu Banke.

## **XIV. Zrušenie Platobnej karty na základe písomnej žiadosti Držiteľa karty**

1. Držiteľ karty môže písomne požiadať o zrušenie Platobnej karty. Majiteľ účtu môže požiadať o zrušenie ktorejkoľvek Platobnej karty, ktorá bola vydaná k jeho účtu, Držiteľ karty len o zrušenie tej Platobnej karty, ku ktorej má dispozičné právo. Banka nenesie zodpovednosť za prípadnú škodu, ktorá vznikne majiteľovi účtu alebo Držiteľovi karty v dôsledku zrušenia Platobnej karty.
2. Za škodu spôsobenú prípadným zneužitím Platobnej karty, ktorá bola zrušená na základe písomnej žiadosti Držiteľa karty, preberá zodpovednosť Banka počínajúc prvým kalendárnym dňom, ktorý nasleduje po dni predloženia písomnej žiadosti o zrušenie Platnosti Platobnej karty.
3. Banka môže aj bez predchádzajúceho upozornenia zrušiť právo používať Platobnú kartu alebo dočasne či trvalo zablokovať Platobnú kartu, a to na náklady majiteľa účtu, účtované na ľarchu bežného či iného účtu majiteľa účtu (ide najmä o porušenie zmluvných podmienok, zablokovanie účtu v prípade exekúcie, debet na účte, pri podozrení zo zneužitia Platobnej karty).
4. Držiteľ karty (okrem elektronickej karty Maestro alebo Visa Electron) musí na vyžiadanie Banky alebo pri ukončení Platnosti Platobnej karty túto vrátiť na pobočke Banky, ktorá vedie účet majiteľa účtu, ku ktorému bola Platobná karta vydaná. V opačnom prípade má Banka právo obmedziť Platnosť Platobnej karty, a to na náklady majiteľa účtu, účtované na ľarchu aj iného ako bežného účtu, ku ktorému bola vydaná.

## **XV. Doplnkové služby**

1. Banka je oprávnená Doplnkové služby kedykoľvek zrušiť, resp. zmeniť rozsah a druh poskytovaných služieb. Popis novej Doplnkovej služby, spôsob jej aktivácie, prípadne spôsob nahradenia jednej Doplnkovej služby inou Doplnkovou službou bude zverejnený na internetovej stránke Banky [www.csob.sk](http://www.csob.sk).

## **XVI. Záverečné ustanovenia**

1. Banka má právo po dobu 30 dní od skončenia Platnosti Platobnej karty blokovať peňažné prostriedky na príslušnom účte majiteľa účtu, ku ktorému bola Platobná karta vydaná, prípadne odmietnuť predčasné vypovedanie termínovaných vkladov. Banka je súčasne oprávnená zaučtovať majiteľovi účtu všetky Transakcie vykonané touto Platobnou kartou, ktoré v uvedenej lehote zúčtujú Kartové spoločnosti, prípadne Prijímajúca banka.
2. Banka je oprávnená aktualizovať tieto Podmienky v závislosti zmien všeobecne záväzných právnych predpisov a vývoja na finančných trhoch. O zmenách Podmienok informuje Banka Klienta zverejnením týchto dokumentov v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na oficiálnej internetovej stránke Banky [www.csob.sk](http://www.csob.sk) najneskôr 2 mesiace pred účinnosťou

**Československá obchodná banka, a. s.**

so sídlom: Michalská 18, 815 63 Bratislava

IČO: 36 854 140

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4314/B

ČSOB LINKA 24: 0850 111 777



príslušnej zmeny, ak všeobecne záväzný právny predpis platný v Slovenskej republike neurčuje inú lehotu. Ak majiteľ účtu v uvedenej lehote vyjadří svoj nesúhlas s takouto zmenou a nedôjde k dohode, je majiteľ účtu oprávnený svoj zmluvný vzťah s Bankou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou a ak je dôvodom výpovede nesúhlas so zmenou v poskytovaní platobných služieb v zmysle osobitného predpisu, tak aj bez poplatku. Pokiaľ Klient neoznámí Banke písomnou formou pred navrhovaným dňom účinnosti, že zmeny neprijíma, stáva sa nové znenie Podmienok dňom účinnosti záväzným pre uzatvorený zmluvný vzťah ako zmena jeho pôvodne dohodnutých podmienok s účinnosťou odo dňa určeného v príslušnej novelizácii Podmienok.

3. Tieto Podmienky nahrádzajú Podmienky pre vydanie a používanie platobnej karty zo dňa 1.12.2009 a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.08.2011.

**Československá obchodná banka, a. s.**

so sídlom: Michalská 18, 815 63 Bratislava

IČO: 36 854 140

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4314/B

ČSOB LINKA 24: 0850 111 777