

PODMIENKY PRE VYDANIE A POUŽÍVANIE DEBETNEJ PLATOBNEJ KARTY



Československá obchodná banka, a. s., so sídlom: Žižkova 11, 811 02 Bratislava, IČO: 36854140 zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 4314/B (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 (ďalej len „zákon o platobných službách“) a v súlade s pravidlami kartových spoločností VISA a Mastercard, vydáva tieto Podmienky pre vydanie a používanie Debetnej platobnej karty (ďalej len „Podmienky“); definície pojmov uvedených v týchto Podmienkach s veľkým začiatočným písmenom sú uvedené v čl. II. týchto Podmienok.

I. Všeobecné ustanovenia

1. Tieto Podmienky upravujú vzťahy medzi Bankou, Majiteľom účtu a Držiteľom karty, ktoré vznikajú pri vydaní a používaní Debetných platobných kariet.
2. Banka vydáva Držiteľovi karty Debetnú platobnú kartu (ďalej len „Platobná karta“) podľa aktuálnej ponuky, nasledovne:
 - k účtu/účtom, vedenému/vedeným v euro;
 - k účtu/účtom, vedenému/vedeným vo vybraných cudzích menách (ďalej len „účet“);a to na základe
 - písomnej Žiadosti o vydanie a používanie debetnej platobnej karty, ktorá sa podpisom Majiteľa účtu, Držiteľa karty a Bankou stáva Zmluvou o vydaní a používaní debetnej platobnej karty, alebo
 - Žiadosti Majiteľa účtu, o vydanie debetnej platobnej karty realizovanej Majiteľom účtu prostredníctvom služby ČSOB SmartBanking, podľa aktuálnej ponuky a dostupnosti tejto žiadosti v rámci služby ČSOB SmartBanking, (ďalej len „Žiadosť“).
3. Zmluva o vydaní a používaní Debetnej platobnej karty sa môže uzavrieť:
 - v listinnej podobe osobne na pobočke banky alebo
 - v elektronickej podobe na trvanlivom médiu, pri niektorých, Bankou určených typoch účtov, a v elektronickej podobe v prostredí služby ČSOB SmartBanking.
4. Aktuálnu ponuku Platobných kariet (vrátane aktuálnych platobných značiek VISA a Mastercard) a k nim poskytovaných Doplnkových služieb, vrátane informácií o ich charakteristických prvkoch, zverejňuje Banka na svojej internetovej stránke, www.csob.sk a vo všetkých prevádzkových priestoroch pobočiek Banky. Banka aktuálne neponúka možnosť umiestnenia viacerých platobných značiek na Platobnej karte.
5. Právne vzťahy, ktoré súvisia s vydaním a používaním Platobnej karty sa spravujú prednostne:
 - zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“),
 - zákonom č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o platobných službách“) a
 - zákonom č. 483/2001 Z.z. o bankách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o bankách“) a zákonom č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri uzatváraní finančných služieb na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len Zákon o uzatváraní finančných služieb na diaľku).
6. Platobná karta je vlastníctvom Banky a na Držiteľa karty prechádza len právo jej používania.
7. Držiteľ karty a Majiteľ účtu pre komunikáciu s Bankou využíva Kontaktné centrum Banky, 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

Aplikácia tretích strán (ďalej len „Aplikácia“) je mobilná aplikácia, ktorá je využívaná na pridanie Platobnej karty do podporovaného zariadenia s využitím mobilného telefónu. Aplikácia je poskytovaná treťou stranou, je vlastníkom autorských práv a iných duševných práv vlastníctva, pričom sú využívané špecifické úložiská podľa typu Aplikácie, napr. App Store alebo Google Play.

Pre účely týchto Podmienok pod Aplikáciu zaraďujeme ApplePay, GooglePay, FitbitPay a GarminPay.

Aplikácie tretích strán sa riadia Obchodnými podmienkami ČSOB, a.s. pre Aplikácie tretích strán.

ATM (Bankomat) je elektronické zariadenie s automatickým overením Platobnej karty ako aj údajov o jej Držiteľovi, označené logom príslušnej kartovej spoločnosti a umožňujúce Držiteľovi karty, v závislosti od konfigurácie tohto zariadenia, nasledovné služby:

- výber hotovosti,
- vklad hotovosti,
- prípadne ďalšie služby, prostredníctvom Platobnej karty.

Autentifikačný postup predstavuje postup, slúžiaci na overenie totožnosti Držiteľa karty pri uskutočňovaní Transakcie a oprávnenosť použitia platobného prostriedku prostredníctvom personalizovaných bezpečnostných prvkov, najmä prostredníctvom:

- PIN,
- podpisu Držiteľa karty,
- zadania CVC2/CVV2,
- bezpečnostného kódu obdržaného SMS správou,
- overenia v aplikácii ČSOB SmartToken,
- písomného potvrdenia pri CNP transakciách,
- verifikačného kódu, určeného na potvrdenie digitalizácie platobnej karty alebo
- použitím iného silného dvojfaktorového overenia, ktoré je Banka povinná uplatňovať.

Autorizácia je udelenie súhlasu Držiteľa karty na vykonanie Transakcie pred jej vykonaním, a to vo forme a postupe dohodnutými v týchto Podmienkach. Ak súhlas s vykonaním Transakcie chýba, Transakcia sa považuje za neautorizovanú.

Autorizovaná transakcia je Transakcia, realizovaná Platobnou kartou a načítaním údajov z čipu a magnetického prúžku, na vykonanie ktorej udelil Držiteľ karty súhlas:

- a) použitím niektorého z Autentifikačných postupov alebo
- b) samotným použitím Platobnej karty aj bez použitia Autentifikačného postupu, v prípade špeciálnych typov Transakcií, napr. pri použití samoobslužného terminálu, pri platení cestovných lístkov, mýta, parkovného alebo vykonaním Bezkontaktnéj transakcie alebo ak ide o transakciu vykonanú s písomným súhlasom Držiteľa karty (napr. MO/TO transakcia) alebo
- c) ak Banka nebude požadovať ďalší Autentifikačný postup na overenie Transakcie na základe:
 - bezpečnostného vyhodnotenia prebiehajúcej Transakcie alebo
 - uplatnením výnimky, na základe ktorej Banka vyhodnotila Transakciu ako bezpečnú.

Takto autorizované Transakcie sú neodvolateľné.

Banka je Československá obchodná banka, a. s. so sídlom: Žižkova 11, 811 02 Bratislava, IČO: 36854140 zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 4314/B.

Bezkontaktná transakcia je Transakcia uskutočnená priložením Platobnej karty k bezkontaktnému snímaču POS terminálu alebo Bankomatu, pričom:

- na POS termináloch do 50,00 EUR spravidla nie je potrebné autorizovať Transakciu zadáním PIN. Uvedená suma Bezkontaktnéj transakcie, pri ktorej nie je požadované zadanie PIN sa môže regionálne líšiť a je stanovená v lokálnej mene kartovou spoločnosťou VISA alebo Mastercard. Zadanie PINu môže byť z bezpečnostných dôvodov vyžiadané aj pri sume nižšej ako 50,00 EUR.
- výber hotovosti uskutočnený ako Bezkontaktná transakcia na Bankomate je vždy autorizovaný zadáním PIN kódu k Platobnej karte.

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

Obmedzenie použitia Platobnej karty môže byť uskutočnené zo strany:

- Banky,
- Držiteľa karty,
- Majiteľa účtu alebo
- tretej osoby za podmienok, stanovených týmito Podmienkami.

Cash Advance je výber hotovosti v zmenárňach a na pobočkách bánk prostredníctvom zariadenia označovaného aj ako imprinter alebo u obchodníkov prostredníctvom POS terminálu.

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

CNP Transakcia (z angl. Card Not Present) zahŕňa všetky typy Transakcií realizovaných bez fyzickej prítomnosti Platobnej karty, spravidla cez internet, telefón, fax alebo e-mail:

- **internetová transakcia** je typ CNP Transakcie realizovanej u internetového Obchodníka manuálnym zadaním čísla Platobnej karty, expirácie, CVV2 alebo CVC2, prípadne ďalšieho dvojfaktorového overenia, prostredníctvom elektronického zariadenia pripojeného do siete internet.

Na základe bezpečnostného vyhodnotenia prebiehajúcej internetovej Transakcie alebo uplatnením výnimky zo strany Banky:

- a) nemusí byť vyžadovaný od Držiťela karty Autentifikačný postup pri internetovej Transakcii, spravidla pri sume nižšej ako 30 € alebo
 - b) môže byť Držiťel karty vyzvaný k dodatočnému overeniu internetovej Transakcie použitím Autentifikačného postupu aj pri nižších sumách.
- **MO/TO transakcia** (z angl. mail order/telephone order) je typ CNP Transakcie iniciovaný telefonickým alebo písomným súhlasom Držiťela karty, ktorý sa realizuje bez fyzickej prítomnosti Platobnej karty manuálnym zadaním čísla Platobnej karty, expirácie, CVV2 alebo CVC2 a požadovanej čiastky za úhradu nákupu tovaru alebo služieb.

Doplnkové služby sú doplnkové služby k Platobnej karte, ktoré môže Držiťel karty využívať na základe dohody s Bankou. Výška poplatkov za Doplnkové služby je uvedená v Sadzobníku Banky, špecifikáciu a rozsah doplnkových služieb, ktoré je Držiťel karty oprávnený využívať, Banka zverejňuje na svojej internetovej stránke www.csob.sk.

Držiťel karty je fyzická osoba, ktorej meno a priezvisko je uvedené na Platobnej karte a ktorá je jediná oprávnená túto Platobnú kartu používať na vykonávanie jednotlivých Transakcií povolených Bankou. Môže ním byť Majiteľ účtu alebo ním určená iná osoba

Dynamic currency conversion (ďalej len „DCC“) je služba umožňujúca Transakciu v cudzej mene s okamžitou konverziou do meny euro s použitím komerčného konverzného kurzu určeného Prijímajúcou bankou.

ČSOB Elektronické bankovníctvo tvoria zmluvne dohodnuté služby elektronického bankovníctva, poskytované Bankou podľa zverejnenej ponuky na jej internetových stránkach; jeho súčasťou je doplnková služba ČSOB SmartBanking.

Limit určuje maximálnu výšku finančných prostriedkov, ktoré môžu byť čerpané prostredníctvom Platobnej karty za dohodnuté obdobie, za predpokladu dostatočného zostatku na účte, ku ktorému je Platobná karta vydaná.

Pre účely týchto Podmienok dohodnutým obdobím môže byť jeden deň alebo jeden mesiac. Limit pre CNP Transakciu nemôže byť vyšší ako je limit platobnej karty.

Majiteľ účtu je fyzická osoba – spotrebiteľ, fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá má v Banke zriadený na základe príslušnej osobitnej zmluvy bežný účet, ku ktorému sa vydáva Platobná karta. V prípade plnomocenstva pre úkony súvisiace s vydaním a používaním platobnej karty má v zmysle VOP splnomocnenec práva majiteľa účtu (s výnimkou zobrazenia PIN-u).

Neautorizovaná platobná operácia je Transakcia vykonaná Platobnou kartou, na vykonanie ktorej Držiťel karty neudelil súhlas a nespĺňa ani jeden z predpokladov Autorizovanej transakcie.

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

Obchodník je právnická osoba, resp. fyzická osoba-podnikateľ, ktorý prijíma na svojom Obchodnom mieste za účelom úhrady za poskytnutý tovar alebo službu ako platobný prostriedok platobnej karty.

Platobná karta je debetná platobná karta - platobný prostriedok vydaný Bankou k účtu Majiteľa účtu, ktorá svojim vzhľadom, usporiadaním údajov a ochrannými prvkami zodpovedá z lícnej a z rubovej strany špecifikácii príslušnej kartovej spoločnosti.

Prostredníctvom Platobnej karty je možné realizovať bezhotovostné platby za tovar a služby a výber hotovosti alebo hotovostný vklad cez Bankomat Banky v prospech platobného účtu.

Podľa použitia technológie pre načítanie údajov sa vydávajú Platobné karty s bezkontaktnou funkcionalitou, ktoré umožňujú spôsob platby bezkontaktné aj kontaktné.

Platobná karta môže byť vydávaná ako:

- fyzická: na rôznych nosičoch ako je plast, nálepka, hodinky alebo
- digitalizovaná: fyzická podoba Platobnej karty je plnohodnotne nahradená digitálnou, napr. ako súčasť Aplikácií tretích strán Apple Pay, GooglePay, Fitbit Pay, Garmin Pay.

PIN je osobné identifikačné číslo oznámené výlučne Držiteľovi karty, ktoré umožňuje jeho identifikáciu pri používaní Platobnej karty v Bankomate alebo na POS termináli. Banka umožňuje klientovi prevziať PIN z už existujúcej aktívnej Platobnej karty.

POS terminál je zariadenie určené na elektronické spracovanie Transakcií realizovaných Platobnými kartami umiestnené u Obchodníka, a to:

- s použitím PIN kódu,
- podpisom Držiteľa Platobnej karty alebo
- samotným priložením plastu Platobnej karty.

Podpisový prúžok je prúžok na zadnej strane Platobnej karty, slúžiaci na vpísanie podpisu Držiteľa karty a predstavuje jeho podpisový vzor.

Prijímajúca banka je banka, alebo iná právnická osoba, ktorá je držiteľom licencie príslušnej kartovej spoločnosti a je oprávnená na prijímanie Platobných kariet, ktorá zabezpečuje platobné služby pre Obchodníkov, prijímajúcich Platobné karty ako platobný prostriedok na úhrady za poskytnuté služby alebo tovar.

Reklamácia je ústne alebo písomné (či už elektronickou alebo papierovou formou) podanie Majiteľa účtu a/ alebo Držiteľa karty, ktorého obsahom je prejav nesúhlasu s kvalitou alebo vykonaním služieb, týkajúcich sa Platobnej karty.

Sadzobník Banky je Sadzobník pre fyzické osoby – občanov, Sadzobník v pre fyzické osoby – podnikateľov a právnické osoby, Sadzobník pre korporátnu klientelu a finančné inštitúcie, Sadzobník pre ČSOB SMART účet, Sadzobník pre ČSOB SMART ŠTART účet, Sadzobník pre SMART ÚČET PLUS A PREMIUM, v ktorom sú uvedené všetky typy Platobných kariet a k nim vzťahujúcich sa poplatky.

Transakcia je každá platobná operácia (platba za tovary a služby, výber / vklad hotovosti) vykonaná Platobnou kartou, a to:

- na POS termináli,
- na Bankomate alebo
- použitím údajov z Platobnej karty pri CNP Transakciách.

Všeobecné obchodné podmienky Banky (ďalej len „VOP“) vydáva Banka ako súčasť rámcovej zmluvy v súlade s ustanovením § 31 zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o platobných službách“) v spojení s § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Tieto VOP sa vzťahujú na všetky zmluvné vzťahy medzi Bankou a Majiteľom účtu, s ktorým Banka vykonáva obchod alebo na konanie smerujúce k uzatvoreniu obchodu, a to bez ohľadu na to, či je príslušný obchod vo VOP upravený. Znenie VOP je k dispozícii na internetovej stránke Banky, www.csob.sk a v prevádzkových priestoroch pobočiek Banky.

Zmluva o vydaní a používaní debetnej platobnej karty alebo len **Zmluva** je zmluva uzatvorená medzi Bankou, Majiteľom účtu a Držiteľom karty, na základe ktorej Banka vydáva Držiteľovi karty Platobnú kartu a predmetom ktorej sú práva a povinnosti Banky a Držiteľa karty, súvisiace s vydaním a používaním Platobnej karty.

III. Uzatvorenie Zmluvy o vydaní a používaní debetnej platobnej karty a vydanie Platobnej karty

1. Držiteľ karty môže požiadať o vydanie Platobnej karty
 - osobne v pobočke Banky, a to prostredníctvom listinnej Žiadosti,
 - elektronickej Žiadosti, zrealizovanej prostredníctvom v prostredí služby ČSOB SmartBanking, podľa aktuálnej ponuky a dostupnosti tejto žiadosti v rámci služby ČSOB SmartBanking, (ďalej len „Žiadosť“).
2. Pri listinnej Žiadosti dochádza k uzatvoreniu Zmluvy o vydaní a používaní debetnej platobnej karty podpisom listinnej Žiadosti zo strany Držiteľa karty, Majiteľa účtu a Banky.
3. Banka môže umožniť podanie Žiadosti v elektronickej forme, prostredníctvom služby ČSOB SmartBanking, podľa aktuálnej ponuky a dostupnosti služieb Banky v rámci služby ČSOB SmartBanking. Služba ČSOB SmartBanking je prístupná Držiteľovi karty, ktorý s Bankou uzatvoril osobitnú zmluvu, predmetom ktorej je poskytovanie služby ČSOB SmartBanking za podmienok podľa uvedenej zmluvy a Podmienok pre poskytovanie služieb ČSOB elektronického bankovníctva. Elektronická Žiadosť sa realizuje výberom a následným potvrdením parametrov požadovanej Platobnej karty zo strany Majiteľa účtu, v rámci služby ČSOB SmartBanking. Pred potvrdením elektronickej Žiadosti Banka zobrazí Majiteľovi sumarizáciu parametrov Platobnej karty zvolených Majiteľom účtu a zmluvné a predzmluvné dokumenty súvisiace s vydaním a používaním Platobnej karty, a s ktorými je Majiteľ účtu povinný pred potvrdením elektronickej Žiadosti povinný oboznámiť sa. Pri elektronickej Žiadosti dochádza

k uzatvoreniu Zmluvy potvrdením Žiadosti zo strany Banky a doručením tohto potvrdenia a súvisiacich zmluvných dokumentov týkajúcich sa Platobnej karty Majiteľovi účtu do osobitnej elektronickej schránky Zmluvy a dokumenty v rámci služby ČSOB SmartBanking, ktorá je určená na doručovanie a uchovávanie zmluvnej dokumentácie a iných dokumentov, súvisiacich so zmluvným vzťahom medzi Bankou a Klientom, vo forme trvanlivého média. V prípade, ak po podaní elektronickej Žiadosti vydanie Platobnej karty z technických dôvodov nebude možné, k uzatvoreniu Zmluvy v rámci služby ČSOB SmartBanking nedôjde; v takom prípade je Banka povinná kontaktovať Držiteľa karty za účelom dohody o ďalšom postupe vo veci elektronickej podanej Žiadosti.

4. Zmluva sa tiež môže uzavrieť na trvanlivom médiu (v elektronickej podobe), pri niektorých, Bankou určených typoch účtov.
5. Na vydanie Platobnej karty nie je právny nárok. Banka môže požiadavku Majiteľa účtu o vydanie Platobnej karty zamietnuť bez udania dôvodu Majiteľovi účtu resp. Držiteľovi karty.
6. Platobnú kartu Banka vydáva na meno a priezvisko Držiteľa karty, na základe žiadosti Majiteľa účtu alebo zákonného zástupcu Majiteľa účtu, nasledovne:
 - pre maloletých vo veku od 6 – 15 rokov,
 - pre študentov vo veku od 15 – 28 rokov,
 - pre ostatných Držiteľov kariet vo veku od 18 rokov, pre vybraný typ účtu od 15 rokov.

Banka zverejňuje ďalšie informácie, týkajúce sa typov Platobných kariet na svojej internetovej stránke, www.csob.sk. Platobná karta vydaná na Držiteľa karty je neprenosná.

7. Banka si vyhradzuje právo doručiť vydanú Platobnú kartu Držiteľovi karty dohodnutým spôsobom, a to poštou alebo prostredníctvom pobočky Banky. Platobnú kartu vydanú na základe elektronickej Žiadosti doručuje Banka výlučne prostredníctvom pošty.
8. Banka zasiela Platobnú kartu na korešpondenčnú adresu Držiteľa karty v rámci Slovenskej republiky a Českej republiky. V prípade žiadosti Držiteľa karty o doručenie Platobnej karty na jeho adresu, ktorá sa nachádza v zahraničí, Banka môže odoslať Platobnú kartu na takúto adresu Držiteľa karty až po predchádzajúcom výslovnom písomnom súhlase Majiteľa účtu so zaplatením zvýšených nákladov na doručenie Platobnej karty.
9. Držiteľ karty je povinný pri obdržaní zásielky s Platobnou kartou bezodkladne skontrolovať neporušenosť obálky ako aj správnosť údajov na Platobnej karte. V prípade, že je zásielka poškodená, prípadne sú na Platobnej karte nesprávne údaje, je Držiteľ karty povinný bezodkladne informovať o tejto skutočnosti Banku (telefonicky, osobnou návštevou akejkolvek pobočky Banky alebo elektronickej).
10. Ak nie je dohodnuté inak a Držiteľ karty do 20 dní od podania žiadosti o vydanie alebo prevydanie (z dôvodu straty / krádeže alebo po poškodení) Platobnej karty alebo do 20 dní od uplynutia doby platnosti Platobnej karty pri obnove Platobnej karty neobdrží Platobnú kartu poštou, je Držiteľ karty povinný bezodkladne informovať o tejto skutočnosti Banku.
11. Po oznámení o nedoručení Platobnej Karty Držiteľom karty Banka zabezpečí zablokovanie Platobnej karty bez zbytočného odkladu.
12. Platobnú kartu Držiteľ karty aktivuje použitím Platobnej karty prostredníctvom Bankomatu alebo POS terminálu (načítaním údajov priamo kontaktne z čipu), zadaním správneho PIN a vykonaním kontaktnej Transakcie.
13. Banka vydá a doručí Držiteľovi karty obnovenú Platobnú kartu spravidla k 15. kalendárnemu dňu v mesiaci, kedy končí platnosť pôvodnej Platobnej karty, ak nebolo s Držiteľom karty dohodnuté inak. Banka si vyhradzuje právo neobnoviť Platobnú kartu, pokiaľ nedošlo k jej aktivácii do konca doby platnosti karty. Neobnovením Platobnej karty dochádza k zániku Doplnkových služieb, vrátane poistenia, a to uplynutím posledného dňa mesiaca, ktorým končí platnosť Platobnej karty.
14. Prevzatím Platobnej karty vzniká Držiteľovi karty právo na jej používanie po dobu platnosti Platobnej karty.
15. Ak sa na Platobnej karte nachádza Podpisový prúžok, Držiteľ karty je povinný pri prevzatí Platobnú kartu podpísať na vyznačenom mieste.
16. Banka zabezpečí doručenie PIN výlučne Držiteľovi karty nasledovne:
 - elektronickej, prostredníctvom služieb ČSOB Elektronického bankovníctva,
 - v papierovej forme na ktorúkoľvek pobočku Banky,
 - prevzatím PIN z inej, aktívnej karty vydané na meno Držiteľa karty.V prípade, že klient používa služby ČSOB Elektronického bankovníctva, tento PIN sa Držiteľovi karty zobrazuje aj elektronickej.

17. Držiteľ karty je pri používaní PIN povinný dodržiavať inštrukcie uvedenej prostredníctvom ČSOB Elektronického bankovníctva alebo vo vnútri obálky s PINom.
18. Povinnosťou Držiteľa karty je pri prevzatí papierovej obálky s PINom skontrolovať jej neporušenosť, V prípade, že Držiteľ karty zistí poškodenie obálky s PIN na pobočke Banky, odmietne obálku s PINom prevziať.
19. Banka si o PIN nevedie žiadne záznamy.

IV. Strata, krádež a zneužitie Platobnej karty

1. Povinnosťou Držiteľa karty je informovať Banku o strate, krádeži, zneužití Platobnej karty, zariadenia v ktorom bola aktivovaná Aplikácia tretej strany (Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay alebo Garmin Pay) alebo o vykonaní Neautorizovanej platobnej operácie, a to ihneď po zistení uvedených skutočností na telefónnom čísle **+421 2 5966 8230** alebo osobne v ktorejkoľvek pobočke Banky.
2. Telefonický hovor, vykonaný prostredníctvom telefónneho čísla **+421 2 5966 8230** je nahrávaný. Bližšie informácie o spracovávaní osobných údajov Držiteľov karty v súvislosti s nahrávaním telefonických hovorov je možné nájsť internetovej stránke Banky www.csob.sk, v časti Ochrana osobných údajov.
3. Banka vykoná v ojedinelých prípadoch blokáciu Platobnej karty aj na základe hlásenia tretej osoby, ktorá splní požiadavku Banky na overenie vierohodnosti vznesenia takejto požiadavky, pričom Banka overuje oprávnenosť prijatej žiadosti o blokáciu. Banka v tomto prípade nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné neoprávnené blokovanie Platobnej karty.
4. Každá Platobná karta, vrátane jej digitalizovanej podoby, ktorá je nahlásená ako stratená, ukradnutá, zneužitá alebo je podozrenie, že bola prostredníctvom nej vykonaná Neautorizovaná platobná operácia je z bezpečnostných dôvodov blokována. 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 Platobnú kartu znehodnotiť.
5. Banka a Majiteľ účtu sa dohodli, že do doby oznámenia straty, krádeže alebo zneužitia Platobnej karty, nenesie Banka zodpovednosť za prípadnú škodu vzniknutú pri Transakciách Platobnými kartami, pri ktorých boli použité nasledujúce spôsoby overenia:
 - a) PIN kód;
 - b) bezpečnostný kód zaslaný prostredníctvom SMS správy;
 - c) overenie v aplikácii ČSOB SmartToken;
 - d) verifikačný kód, ktorý Držiteľ karty obdržal pri digitalizácii Platobnej karty do Aplikácie tretej strany, ako napr. Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay a Garmin Pay;
 - e) pri ktorých Držiteľ karty konal podvodne
6. Okamihom oznámenia straty, krádeže alebo zneužitia Platobnej karty sa rozumie čas (vyjadrený v hodinách, minútach a sekundách), kedy Držiteľ karty, v ojedinelých prípadoch tretia osoba, oznámil Banke (telefonicky alebo mailom, priamo zablokovaním Platobnej karty prostredníctvom služieb ČSOB Elektronického bankovníctva) stratu, krádež alebo zneužitie Platobnej karty tak, že Banka na základe týchto poskytnutých údajov mohla Platobnú kartu identifikovať a okamžite zablokovať.

V. Postup správneho a bezpečného používania Platobnej karty a PINu

1. Obchodné miesta, kde je možné Platobnú kartu použiť, sú označené logom príslušnej kartovej spoločnosti (napr. Mastercard, VISA) alebo typu Platobnej karty 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 kartových produktoch, určených pre maloletých Držiteľov kariet si Banka vyhradzuje právo nepodporovať niektoré typy Transakcií, ako napr. zoznamovacie služby, predaj alkoholu, stávkovanie a pod.
4. Držiteľ karty sa pri realizovaní Transakcií riadi pokynmi POS terminálu alebo Bankomatu v zmysle bezpečnostných pravidiel pre používanie Platobných kariet, ktoré sú zverejnené aj na internetovej stránke Banky, www.csob.sk.
5. V prípade zadržania Platobnej karty Bankomatom Banka si vyhradzuje právo Platobnú kartu zablokovať a Platobnú kartu zrušiť. Majiteľ účtu môže požiadať Banku o vydanie novej Platobnej karty.

6. PIN k Platobnej karte alebo verifikačný kód, ktorý Držiteľ karty obdrží vo forme SMS správy pri digitalizácii Platobnej karty nesmie byť Držiteľom karty akýmkoľvek spôsobom prezradený tretej osobe alebo zaznamenaný na akomkoľvek mieste.
7. Povinnosťou Držiteľa karty je zamedziť prezradeniu:
 - PIN k Platobnej karte aj pri jeho zadávaní v Bankomate alebo na POS termináli (napríklad zakrytím klávesnice druhou rukou a pod.).
 - verifikačného kódu nezdieľaním / opätovným zaslaním tretím osobám či už mailom alebo telefonicky
 - hesla alebo biometrických údajov Držiteľa karty, ktorý je súčasne vlastníkom zariadenia, prostredníctvom ktorého dochádza k overeniu transakcie cez aplikáciu ČSOB SmartToken.
8. Zamestnanec Obchodného miesta má kedykoľvek právo v záujme ochrany Držiteľa karty požadovať preukázanie totožnosti Držiteľa karty.
9. Držiteľ karty je povinný zabrániť prezradeniu údajov o Platobnej karte, vrátane údajov týkajúcich sa jej digitalizovanej podoby.
10. Držiteľ karty pri použití Platobnej karty Transakciu autorizuje (t.j. udeľuje svoj súhlas s Transakciou) a povinne sa identifikuje nasledovným spôsobom:
 - a) pri Transakcii realizovanej prostredníctvom Bankomatu vloženie Platobnej karty do Bankomatu, načítaním údajov z čipu a zadaním PIN;
 - b) pri Transakcii realizovanej prostredníctvom Bankomatu priložením Platobnej karty k bezkontaktnému snímaču Bankomatu, načítaním údajov z čipu a zadaním PIN;
 - c) pri bezhotovostných a hotovostných (Cash Back, Cash Advance) Transakciách realizovaných prostredníctvom POS terminálu vloženie Platobnej karty do POS, načítaním údajov z čipu a zadaním PIN;
 - d) pri bezhotovostných a hotovostných (Cash Back, Cash Advance) Transakciách realizovaných prostredníctvom POS terminálu vloženie Platobnej karty do POS, načítaním magnetického prúžku a zadaním PIN alebo vlastnoručným podpisom Držiteľa karty;
 - e) pri Bezkontaktných transakciách priložením Platobnej karty k POS terminálu, načítaním údajov z čipu, bez nutnosti zadania PIN alebo podpisu;
 - f) pri Bezkontaktných transakciách priložením Platobnej karty k POS terminálu, načítaním údajov z čipu a zadaním PIN;
 - g) samotným použitím Platobnej karty a načítaním údajov z čipu Platobnej karty aj bez použitia Autentifikačného postupu, v prípade špeciálnych terminálov pri vykonávaní Transakcií nižšej hodnoty, napr. pri použití samoobslužného terminálu, pri platení cestovných lístkov, mýta alebo parkovného a pod.;
 - h) pri všetkých Transakciách u internetového obchodníka zadaním čísla Platobnej karty, jej doby platnosti a/alebo CVC2, prípadne CVV2 Platobnej karty;
 - i) pri platbách u internetového obchodníka zadaním čísla Platobnej karty, jej doby platnosti a/alebo CVC2, prípadne CVV2 Platobnej karty a zároveň zadaním bezpečnostného kódu pre danú Transakciu zaslaného formou SMS Držiteľovi karty zo strany Banky na Držiteľom karty oznámené číslo mobilného telefónu, priamym overením v aplikácii ČSOB SmartToken alebo použitím iného silného dvojfaktorového overenia, ktoré je Banka povinná uplatňovať;
 - j) pri platbách u internetového obchodníka prostredníctvom ApplePay, GooglePay, Fitbit Pay a Garmin Pay použitím technologického nastavenia Aplikácií tretích strán (biometrické údaje alebo overenie prostredníctvom svojho e-mailového účtu);
 - k) pri ostatných CNP Transakciách manuálnym zadaním čísla Platobnej karty, jej doby platnosti a/alebo CVC2, prípadne CVV2 Platobnej karty;
 - l) pri iných Transakciách, Obchodníkom požadovaným alebo Prijímajúcou bankou definovaným spôsobom, nevyhnutným k realizácii Transakcie;
 - m) pri Transakciách vyvolaných/iniciovaných Obchodníkom na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Držiteľa karty. Banka za takýto súhlas považuje registráciu Držiteľa karty u Obchodníka, týka sa najmä pravidelne opakujúcich sa platieb a/alebo uloženia čísla Platobnej karty v systémoch Obchodníka;
 - n) pri ostatných Transakciách typu MO/TO transakcie a pod., na vykonanie ktorých Držiteľ karty udelil svoj nespochybniteľný súhlas.
 - o) pri bezkontaktných platbách prostredníctvom Aplikácií tretích strán, ApplePay, GooglePay, Fitbit Pay a Garmin Pay, samotným priložením zariadenia k POS terminálu a dodržaním pokynov na obrazovke zariadenia alebo POS terminálu. Pre úspešnú autorizáciu platby môže byť Držiteľ Platobnej karty vyzvaný k odomknutiu svojho zariadenia (hodinky / mobil) a k dodatočnému overeniu prostredníctvom zadania číselného kódu alebo biometrických údajov (odtlačok prsta, snímka tváre) vo svojom zariadení v závislosti od technologického nastavenia zariadenia Držiteľa Platobnej karty.

11. 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.
12. Ak je pri Transakcii Platobnou kartou opakovane zadaný nesprávny PIN (3 krát), Banka Platobnú kartu z bezpečnostných dôvodov automaticky zablokuje (dočasná blokácia).
Plná funkčnosť Platobnej karty sa obnoví automaticky spravidla nasledujúci deň po dni, kedy došlo k dočasnému obmedzeniu platnosti Platobnej karty.

VI. Zodpovednosť Banky, Majiteľa účtu 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 v platnom znení.
2. Banka nezodpovedá v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu spôsobenú okolnosťami, ktoré nastali nezávisle od vôle Banky, ktoré nemôže odvrátiť alebo prekonať a ktoré jej bránia v splnení jej povinností. Ak nastane niektorá z okolností, ktorá vylučuje zodpovednosť Banky, vykoná Banka opatrenia na účely zmiernenia nepriaznivých dosahov na Klienta, ktoré je možné od nej v primeranom rozsahu očakávať.
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 však do výšky disponibilného zostatku na účte.
Pri bezkontaktných Transakciách, realizovaných prostredníctvom Aplikácií tretích strán ApplePay, GooglePay, FitbitPay alebo GarminPay je možné Transakcie zrealizovať len do výšky:
 - denného Limitu Platobnej karty a súčasne
 - disponibilného zostatku na účte.
5. Povinnosťou Majiteľa účtu a /alebo 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 je povinný uhradiť škodu, spôsobenú Banke aj za prípadné prečerpanie disponibilného zostatku (nepovolený debet) podľa príslušnej zmluvy o účte. V prípade zmluvne nedohodnutého prečerpania peňažných prostriedkov na účte až do výšky nepovoleného debetného zostatku je nepovolený debetný zostatok úročený aktuálnou debetnou úrokovou sadzbou, vyhlasovanou Bankou a uvedenou v dokumente „Prehľad úrokových sadzieb“. Informácie o aktuálnych sadzbách sú k dispozícii v prevádzkových priestoroch pobočiek Banky a na internetovej stránke Banky, www.csob.sk.
6. Banka je oprávnená z dôvodu zmeny svojej obchodnej politiky zmeniť typ alebo dizajn pôvodne vydanéj Platobnej karty kedykoľvek v priebehu trvania zmluvného vzťahu na taký typ Platobnej karty, ktorý umožňuje realizovať Držiteľovi karty minimálne rovnaké typy Transakcií ako pôvodne vydaný typ Platobnej karty.
7. Banka je oprávnená
 - zablokovať Platobnú kartu, digitalizovanú Platobnú kartu v Aplikáciách tretích strán, ako napr. Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay a Garmin Pay,
 - dočasne jednostranne znížiť Limity na Platobnej karte,
 - obmedziť počty Transakcií u Obchodníkov, alebo
 - neumožniť akúkoľvek Transakciu u vybraného Obchodníkaa to najmä z dôvodov:
 - a) podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia Platobnej karty,
 - b) týkajúcich sa bezpečnosti Platobnej karty alebo iných prípadov hodných osobitného zreteľa; najmä z dôvodu vzniknutého nedohodnutého prečerpania peňažných prostriedkov na účte, návrhu na začatie konkurzu alebo reštrukturalizácie na majetok Majiteľa účtu, a pod.,
 - c) z ostatných dôvodov, pre ktoré je možné ukončenie zmluvy výpoveďou zo strany Banky, napr. riziko platobnej neschopnosti Majiteľa účtu plniť si svoje záväzky voči Banke,
 - d) podozrenia Banky na zneužitie alebo za účelom predchádzania vzniku škody Majiteľovi účtu, Banke alebo tretím osobám, pričom podozrenie Banka vyhodnocuje na základe bezpečnostno-preventívnych analýz, ktoré vykonáva prostredníctvom automatizovaných systémov, z predmetu svojej činnosti.

8. Banka oznámi Držiťovi karty a/alebo Majiteľovi účtu zablokovanie Platobnej karty a dôvody tohto zablokovania, a to pred zablokovaním Platobnej karty alebo bez zbytočného odkladu po zablokovaní Platobnej karty, zaslaním SMS správy na číslo telefónu Držiťa karty alebo Majiteľa účtu, ktoré Držiť karty alebo Majiteľ účtu oznámil Banke. O ostatných opatreniach v zmysle bodu 8. tohto článku Banka Držiťa karty ani Majiteľa účtu neinformuje.
9. Držiť karty je povinný konať tak, aby zabránil odcudzeniu, strate alebo zneužitiu Platobnej karty neoprávnenými osobami, chrániť ju pred magnetickým, mechanickým, tepelným a chemickým znehodnotením a bez zbytočného odkladu ihneď po zistení oznámiť Banke stratu, krádež, odcudzenie, znehodnotenie, zneužitie alebo Neautorizované vykonanie platobnej operácie. V prípade porušenia tohto ustanovenia je správanie Držiťa karty považované za nedbanlivosť v dôsledku čoho prípadné straty znáša Majiteľ účtu.
10. Pri používaní Platobnej karty v Aplikáciách tretích strán (Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay a Garmin Pay) je Držiť Platobnej karty povinný používať svoje zariadenie (mobil, hodinky a iné) obozretne, postupovať v zmysle bezpečnostných pravidiel Banky, zverejnených na jej internetovej stránke, www.csob.sk. Súčasne je Držiť karty povinný podniknúť všetky primerané kroky na zabezpečovanie ochrany svojho zariadenia (mobil, hodinky) pred možným zneužitím, a to najmä:
 - a) po ukončení akýchkoľvek činností zamknúť zariadenie / aplikáciu tretej strany;
 - b) sťahovať aplikácie do svojho zariadenia výlučne z oficiálnych obchodov (Google Play, App Store) ;
 - c) využívať pripojenie len cez bezpečné WiFi siete, prípadne cez dátové služby poskytované mobilnými operátormi;
 - d) zabezpečovať pravidelnú aktualizáciu software zariadenia;
 - e) používať iba licencovaný antivírusový a anispyware program;
Odporúčame pravidelné aktualizácie antispyware program s najnovšími aktualizáciami;
 - f) bezodkladne kontaktovať banku v prípade straty / krádeže svojho zariadenia (hodinky, mobil a pod.);
 - g) nevykonávať žiadne nepovolené úpravy software mobilného telefónu (tzv. „root“ alebo „jailbreak“);
 - h) v prípade výmeny zariadenia (mobil / hodinky) odporúča Banka deaktivovať digitalizované Platobné karty v Aplikáciách tretích strán, ako Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay a Garmin Pay na pôvodnom zariadení.
11. Majiteľ účtu a/alebo Držiť karty znáša stratu až do výšky 50 EUR, ktorá súvisí so všetkými neautorizovanými platobnými operáciami a ktorá je spôsobená použitím odcudzenej alebo stratenej Platobnej karty alebo jej zneužitím neoprávnenou osobou v dôsledku nedbanlivosti Majiteľa účtu/Držiťa karty pri ochrane personalizovaných bezpečnostných prvkov. Majiteľ účtu/Držiť karty však znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými platobnými operáciami v prípade, ak boli zapríčinené jeho podvodným konaním, úmyselným nesplnením jednej alebo viacerých povinností v zmysle týchto Podmienok (najmä tých, ktoré upravujú používanie Platobnej karty alebo bezpečnosť pri používaní Platobnej karty a ochranu pred jej zneužitím) alebo nesplnením jednej alebo viacerých povinností v zmysle týchto Podmienok (najmä tých, ktoré upravujú používanie Platobnej karty alebo bezpečnosť pri používaní Platobnej karty a ochranu pred jej zneužitím) v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti.

Majiteľ účtu/Držiťa karty neznáša žiadne finančné straty vyplývajúce z použitia odcudzenej, stratenej alebo zneužitej Platobnej karty:

- a. po momente doručenia oznámenia podľa čl. IV týchto Podmienok, okrem prípadu, keď Majiteľ účtu/Držiť karty konal podvodným spôsobom,
- b. ak odcudzenie, stratu alebo zneužitie Držiť karty nemohol zistiť pred vykonaním platobnej operácie, okrem prípadov, keď Majiteľ účtu/Držiť karty konal podvodným spôsobom,
- c. ak finančná strata bola spôsobená konaním alebo opomenutím zamestnanca banky alebo osobou poverenou externým vykonávaním činností pre Banku,
- d. ak Banka nevyžaduje silnú autentifikáciu platiteľa alebo Banka používa výnimku zo silnej autentifikácie platiteľa, okrem prípadov, keď Majiteľ účtu/Držiť karty konal podvodným spôsobom.“

VII. Poplatky

1. Banka účtuje Držiteľovi karty poplatky podľa platného Sadzobníka Banky, ktorý je k dispozícii na všetkých prevádzkových priestoroch pobočiek Banky ako aj na jej internetovej stránke, www.csob.sk.
2. Banka a Majiteľ účtu sa dohodli, že Banka je oprávnená inkasovať z účtu Majiteľa účtu, ku ktorému je Platobná karta vydaná, poplatky podľa platného Sadzobníka Banky, nasledovne:
 - poplatky za Platobné karty a služby k Platobným kartám, vrátane poplatkov za Doplnkové služby,
 - poistenie k Platobným kartám,
 - sumy za Transakcie uskutočnené Platobnými kartami.

VIII. Lehoty a spôsob zúčtovania Transakcií uskutočnených Platobnou kartou

1. Banka vykonáva zúčtovanie všetkých Transakcií uskutočnených Platobnými kartami na ťarchu účtu Majiteľa, ku ktorému bola príslušná Platobná karta vydaná.
2. Okamihom Autorizácie je Banka oprávnená blokovať zodpovedajúcu sumu na Účte, ku ktorému bola Platobná karta vydaná. Autorizované transakcie Banka zaúčtuje spravidla nasledujúci pracovný deň po obdržaní účtovnej správy od Prijímajúcej banky. Banka blokáciu zruší, ak neobdrží účtovnú správu od Prijímajúcej banky v lehote stanovenej pravidlami príslušnej kartovej schémy, ktorá spravidla neprekračuje 30 dní. Banka neposudzuje oprávnenosť vzniku, trvanie, ako ani zánik povinnosti Majiteľa účtu alebo Držiteľa karty uhradiť obchodníkovi alebo banke prijímateľa sumu transakcie, ktorá sa riadi zmluvou s obchodníkom, prípadne s bankou prijímateľa. Banka je oprávnená Autorizáciou schválenú transakciu zúčtovať z Účtu Majiteľa vždy, ak obdrží príkaz formou účtovnej správy od banky prijímateľa. Majiteľ účtu je preto povinný strieť odúčtovanie transakcie aj po tom, keď už Banka blokáciu k tejto transakcii zrušila.

Ak bola Transakcia realizovaná v inej mene ako je vedený účet, ku ktorému je vydaná Platobná karta, je suma takýchto blokovaných peňažných prostriedkov prepočítaná voči mene účtu, pričom suma blokovaných peňažných prostriedkov môže byť odlišná od reálne zaúčtovanej sumy Transakcie.
3. Ak má Držiteľ karty požiadavku na zasielanie SMS notifikácií (správ) o autorizovanej Transakcie Platobnou kartou, má táto správa informatívny charakter.
4. Pri Transakcií realizovanej Platobnou kartou v inej mene ako je euro zaúčtovanej voči účtu vedenom v mene euro, je Transakcia prepočítaná kurzom devíza predaj, stanoveným Bankou (kurzový lístok), platným v deň zaúčtovania Transakcie v Banke. Pri zaúčtovaní Transakcie realizovanej v inej mene ako je euro voči účtu vedenom i inej mene ako euro, je Transakcia zaúčtovaná kurzom devíza nákup, stanovený Bankou platným v deň zaúčtovania Transakcie v Banke.

V niektorých prípadoch pri zúčtovaní Transakcie realizovanej Platobnou kartou v inej mene ako euro, môže byť prepočítaná a zúčtovaná podľa pravidiel kartovej spoločnosti výmenným kurzom kartovej spoločnosti, a to platným v deň spracovania Transakcie, pričom Banka nenesie zodpovednosť za prípadné straty vzniknuté prepočtom takto zaúčtovanej Transakcie.

Ak sa mena, v ktorej je realizovaná Transakcia zhoduje s menou, v ktorej je vedený účet Majiteľa účtu, k prepočtu sumy Transakcie nedochádza.
5. Transakcie realizované prostredníctvom služby DCC sú zúčtované komerčným kurzom definovaným Prijímajúcou bankou, a Banka takéto Transakcie spracováva v mene euro.
6. Banka uschováva v zmysle zákona o bankách vnútorné záznamy umožňujúce spätné vyhľadanie Transakcie a opravu chýb. Povinnosťou Držiteľa karty je pravidelne priebežne kontrolovať Transakcie Platobnou kartou, prípadne i s využitím služieb ČSOB Elektronického bankovníctva.
7. V prípade, že je Držiteľovi Karty zaslaná suma transakcie Platobnej Karty za nedodanú alebo zrušenú službu obchodníkom, a zároveň má Držiteľ Karty účet k Platobnej Karte v Banke zrušený, má nárok, pri osobnej návšteve pobočky, požiadať Banku o zaslanie tejto čiastky transakcie na ním uvedený účet vedený aj v inej Banke.

IX. Reklamácie, postupy a lehoty vybavovania

1. Ak Majiteľ účtu alebo Držiteľ karty nesúhlasí so zúčtovanou Transakciou, má právo podať Reklamáciu. Povinnosťou Majiteľa účtu alebo Držiteľa karty je podať Reklamáciu Bankou určeným spôsobom podľa platného Reklamačného poriadku Banky, a to bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia tejto skutočnosti, avšak v lehote najneskôr do 13 mesiacov od dátumu uskutočnenia Transakcie.
2. Povinnosťou Majiteľa účtu alebo 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 Majiteľa účtu alebo 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. Povinnosťou Majiteľa účtu alebo Držiteľa karty je v prípade Reklamácie spornej Transakcie s podozrením na zneužitie Platobnej karty (napr. falzifikát karty, internet, Bankomat) odovzdať Banke predmetnú Platobnú kartu, ku ktorej sa sporná Transakcia vzťahuje. Táto povinnosť neplatí v prípade Banke riadne nahlásenej straty alebo krádeže Platobnej karty.
4. Ak Majiteľ účtu alebo Držiteľ karty prehlási, že Transakciu neautorizoval, avšak Banka má aj napriek tomu za preukázané, že išlo o autorizovanú transakciu, je po predbežnom prešetrení Reklamácie oprávnená preklasifikovať podanie a výsledok Reklamácie písomne oznámiť až po prijatí informácií od Banky Obchodníka.
5. Banka rozhodne bez zbytočného odkladu o oprávnenosti Reklamácie, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia Reklamácie spôsobom dohodnutým podľa Reklamačného poriadku banky. V odôvodnených prípadoch, ak lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, Banka je povinná v tejto lehote poskytnúť Majiteľovi účtu alebo Držiteľovi karty predbežnú písomnú odpoveď na podanú Reklamáciu. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní, celkové vybavenie Reklamácie v zložitých prípadoch nesmie trvať dlhšie ako 6 mesiacov.
6. Pri zaúčtovaní Transakcií uskutočnených Platobnými kartami Banka neuzná Reklamáciu vzťahujúcu sa na sumu, ktorá vznikne kurzovým rozdielom medzi dňom uskutočnenia Transakcie a dňom zaúčtovania Transakcie.
7. V prípade zistenia neautorizovanej transakcie Banka vráti Držiteľovi karty bezodkladne reklamovanú sumu v prospech účtu, ku ktorému je vydaná Platobná karta, najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa, akonáhle jej táto skutočnosť bola oznámená Majiteľom účtu alebo Držiteľom karty alebo Banka túto neautorizovanú transakciu sama zistila. V prípade, že Banka nadobudne dôvodné podozrenie, že Majiteľ účtu a/alebo Držiteľ Karty konal podvodným spôsobom, Banka nepristúpi k vysporiadaniu neautorizovanej transakcie podľa vyššie definovanej lehoty.
8. Ak Banka dodatočne zistí, že sa Majiteľ účtu alebo Držiteľ karty bezdôvodne obohatil na úkor Banky je Banka oprávnená zúčtovať reklamovanú sumu z účtu, ku ktorému je vydaná Platobná karta. Ak po zaúčtovaní na účte, ku ktorému je Platobná karta vydaná, vznikne debetný zostatok, Majiteľ účtu je povinný tento debetný zostatok bezodkladne vyrovnáť.
9. Banka nezodpovedá za chyby, kvalitu dodaného tovaru alebo služieb rovnako ako aj za nedodanie tovaru či služby, ktoré boli uhradené Platobnou kartou. Držiteľ karty je povinný uplatniť tento typ Reklamácie priamo na príslušnom Obchodnom mieste alebo u Obchodníka, kde nákup realizoval.
10. Ak Držiteľ karty využíva služby tretích strán a registruje si Platobnú kartu Banky pod platobnú kartu tretej strany, Reklamáciu na takto vykonanú Transakciu si Držiteľ karty alebo Majiteľ účtu musí uplatniť u tej tretej strany, ktorej platobná karta bola použitá na zlúčenie s Platobnou kartou Banky.
Registráciou platobnej karty, vydanéj Bankou s kartou tretej strany sa myslí využitie aplikácie tretej strany, ktorá umožní napojenie karty tretej strany k údajom o platobnej karte, vydanéj Bankou, avšak pri platbe registrovanou kartou sa odpisujú prostriedky z účtu, vedeného v inej platobnej inštitúcii prípadne poskytovateľa platobnej služby), nie v Banke, ktorá vedie platobný účet Majiteľa účtu.
11. Ak Majiteľ účtu alebo Držiteľ karty reklamoval spornú Transakciu v súlade s týmito Podmienkami alebo sa v Banke domáhal inej nápravy neúspešne, má právo obrátiť sa na príslušný súd, prípadne na rozhodcovský súd, ktorý tieto spory rozhoduje.

X. Zmena oznamovaných údajov a požiadaviek na parametre Platobnej karty a Doplnkových služieb

1. Majiteľ účtu alebo Držiteľ karty 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 Držiteľa karty), pričom za takéto oznámenie zmeny sa považuje aj zmena údajov zrealizovaná prostredníctvom služby ČSOB SmartBanking.
2. Držiteľ karty, ktorý je súčasne Majiteľom účtu, má právo písomne požiadať o zmenu Limitu Platobnej karty, poistenia, Doplnkových služieb a taktiež môže požadovať opakované vydanie PINu. V prípade, že Držiteľ karty požiada o opätovné zaslanie PINu, túto službu Banka dodá v štandardnej dodacej lehote, nie expresne.
3. Držiteľ karty, ktorý nie je Majiteľom účtu, môže o zmeny uvedené v bode 2 tohto článku požiadať len s písomným súhlasom Majiteľa účtu. Zmeny údajov, parametrov, resp. požiadaviek týkajúcich sa Platobných kariet ako je napr. aktivácia SMS notifikácie, CNP Transakcie a pod., je možné realizovať aj prostredníctvom zmluvne dohodnutých služieb ČSOB Elektronického bankovníctva Banky.
4. Držiteľ karty je oprávnený prostredníctvom služby ČSOB Elektronického bankovníctva, ak je osobou oprávnenou na jej používanie požiadať Banku o vykonanie zmien v nasledujúcich parametroch Platobnej karty:
 - zmena celkového limitu na Platobnej karte (môže vykonať len Majiteľ účtu);
 - dočasné blokovanie Platobnej karty (môže vykonať Majiteľ účtu alebo Držiteľ karty);
 - odblokovanie dočasne blokovanej Platobnej karty (môže vykonať len Majiteľ účtu);
 - zmena limitu pre CNP platby až do výšky celkového limitu na Platobnej karte;
 - zmena telefónneho čísla k internetovej platbe (môže vykonať Majiteľ účtu alebo Držiteľ karty) a
 - zmena adresy pre zaslanie Platobnej karty,
 - zmena cestovného poistenia k Platobnej karte (môže vykonať len Majiteľ účtu)
 - prevydanie Platobnej karty
5. Dočasné blokovanie Platobnej karty v aplikácii ČSOB Elektronického bankovníctva je určené pre prípady, ak Držiteľ karty nemá pod plným dohľadom Platobnú kartu a z uvedeného dôvodu má záujem o dočasné znefunkčnenie Platobnej karty. Odblokovanie dočasne blokovanej Platobnej karty je oprávnený vykonať len Majiteľ účtu prostredníctvom ČSOB Elektronického bankovníctva alebo podaním žiadosti v pobočke Banky, a to až po uistení, že Platobnú kartu má Držiteľ karty vo svojej fyzickej držbe a že za žiadnych okolností nedošlo k úniku dát z Platobnej karty a/alebo k prezradeniu akéhokoľvek údaje o Platobnej karte ako je najmä číslo Platobnej karty, jej platnosť, CVC2/ CVV2 kód alebo k prezradeniu PINu Platobnej karty alebo verifikačného kódu, potrebného k digitalizácii Platobnej karty inej osobe.
6. V prípade opakovaného nepovoleného prečerpaniu účtu, ku ktorému je Platobná karta vydaná, alebo pri podozrení na podvodné konanie, je Banka oprávnená Platobnú kartu zrušiť.
7. Držiteľ karty súhlasí s poskytovaním informácií o jeho Platobnej karte (napr. číslo Platobnej karty, jej platnosť) ako aj o Transakciách ňou realizovaných kartovým spoločnostiam VISA aj Mastercard.
8. Držiteľ karty súhlasí s poskytovaním aktualizácie údajov kartovým spoločnostiam VISA a Mastercard pre Obchodníkov, ktorým Držiteľ Platobnej karty už poskytol súhlas na vykonávanie opakovaných Transakcií Platobnou kartou, nasledovne:
 - číslo Platobnej karty;
 - platnosť Platobnej karty.

Na základe takto udeleného súhlasu Banka zabezpečí aktualizáciu údajov Platobnej karty:

- VISA v systéme VISA Account Updater (VAU) a
- Mastercard v systéme Automatic Billing Updater (ABU).

Automatickou aktualizáciou údajov o Platobnej karte sa Obchodníkovi umožňuje prostredníctvom VAU a ABU priradiť nástupnícku Platobnú kartu s novým číslom, prípadne s novou expiráciou, k bezprostredne predchádzajúcej, už neplatnej Platobnej karte.

Týmto sa umožňuje Obchodníkovi realizovať pravidelne sa opakujúce internetové Transakcie za služby alebo tovar (napr. predplatné) bez nutnosti opakovaného zadávania údajov novej Platobnej karty Držiteľom karty. K automatickej aktualizácii údajov o Platobnej karte dochádza len u tých Obchodníkov, ktorí služby VAU a ABU podporujú.

Týmto súhlasom nie je dotknuté právo Držiteľa karty na zrušenie služby ABU/VAU.

XI. Zrušenie Platobnej karty

1. Majiteľ účtu môže požiadať o zrušenie ktorejkoľvek Platobnej karty, ktorá bola vydaná k jeho účtu. Držiteľ karty, ktorý nie je Majiteľom účtu môže požiadať len o zrušenie tej Platobnej karty, ktorá bola vydaná na jeho meno.
2. Banka môže aj bez predchádzajúceho upozornenia zrušiť právo používať Platobnú kartu alebo dočasne či trvalo zablokovať Platobnú kartu (ide najmä o porušenie zmluvných podmienok, zablokovanie účtu v prípade exekúcie, debet na účte, pri podozrení zo zneužitia Platobnej karty).
3. V prípade presunu platobného účtu k inému poskytovateľovi platobných služieb, Banka zruší všetky Platobné karty vydané k tomuto účtu v deň, ktorý bezprostredne predchádza dňu zrušenia účtu.

XII. Doplnkové služby

1. Banka je oprávnená Doplnkové služby kedykoľvek zrušiť, alebo zmeniť ich rozsah či druh poskytovaných služieb (ako sú rôzne typy cestovného poistenia k Platobnej karte ako aj ďalšie služby uvedené v Sadzobníku Banky). Popis novej Doplnkovej služby, spôsob jej aktivácie, prípadne spôsob nahradenia jednej Doplnkovej služby inou Doplnkovou službou je zverejňovaný Bankou na jej na internetovej stránke, www.csob.sk.
2. **Lounge Key** predstavuje program, umožňujúci Držiteľom karty VISA Infinite a VISA Platinum vstup do letiskových salónikov. Program je zastrešovaný spoločnosťou Collinson International Limited, so sídlom Cutlers Exchange, 123 Houndsditch, London EC3A 7BU, United Kingdom, ktorých ponuka a rozsah služieb je zverejnená na <https://www.loungekey.com/CSOBSKPB>.

XIII. Záverečné ustanovenia

1. Banka môže umožniť Držiteľovi karty realizovať úkony vo vzťahu k Platobnej karte a Doplnkovým službám, meniť podmienky Zmluvy a vykonávať zmeny v zmluvnom vzťahu majiteľa Účtu a Banky podľa aktuálnych možností týchto dispozícií v rámci služby ČSOB SmartBanking, ktoré je Banka vzhľadom na technické možnosti a vývoj služby ČSOB SmartBanking oprávnená meniť.
2. Korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Banke je: Československá obchodná banka, a.s., Žižkova 11, 811 02 Bratislava.
3. Korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Držiteľovi karty je korešpondenčná adresa pre doručovanie písomností nahlásená Držiteľom karty. Držiteľ karty, ktorý je súčasne Majiteľom účtu je povinný písomne oznámiť Banke akúkoľvek zmenu korešpondenčného miesta, kontaktného telefónu či e-mailovej adresy Držiteľa karty.
4. Banka má právo jednostranne meniť Podmienky a o každej zmene Podmienok je Banka povinná zrozumiteľne informovať na svojej internetovej stránke www.csob.sk, vo svojich prevádzkových priestoroch pobočiek a osobitným písomným oznámením, v slovenskom jazyku, najmenej 2 mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti príslušnej zmeny. Ak Držiteľ karty nesúhlasí so zmenou Podmienok, má právo na okamžité bezplatné ukončenie Zmluvy. Toto právo musí byť využité pred navrhovaným dňom účinnosti zmeny. Pokiaľ Držiteľ karty neoznámí Banke písomnou formou pred navrhovaným dňom účinnosti zmeny, že zmenu neprijíma a bezplatne neukončí Zmluvu pred navrhovaným dňom účinnosti zmeny, stáva sa nové znenie Podmienok dňom účinnosti nového znenia záväzným pre uzatvorený zmluvný vzťah a Zmluva sa bude riadiť zmeneným znením Podmienok. V prípade využitia práva na okamžité ukončenie Zmluvy sa pohľadávky zmluvných strán stávajú okamžite splatnými a budú vysporiadané v súlade so Zmluvou a platnými právnymi predpismi.
 - Tieto Podmienky nahrádzajú Podmienky pre vydanie a používanie platobnej karty zo dňa 31.1.2025. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť od 1.5.2025.