

Waldviertler Sparkasse von 1842 AG, se sídlem Hauptplatz 22, Waidhofen a.d. Thaya, Rakouská republika, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Zemským soudem v Krems an der Donau, FN279850 w, v České republice podnikající prostřednictvím své organizační složky umístěné v Jindřichově Hradci, Klášterská 126/II, IČ org. složky: 49060724, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl A, vložka 2482

PODMÍNKY PRO PLATEBNÍ KARTY

Všeobecné informace

1. Waldviertler Sparkasse von 1842 AG (dále jen „WSPK“) vydává v souladu s ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, a v souladu se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen „ZOPS“) „Podmínky pro platební karty“ (dále jen „Podmínky“). Tyto Podmínky navazují na Všeobecné obchodní podmínky pro Českou republiku (dále jen „VOP“), a pokud obsahují odlišnou úpravu od VOP, použije se přednostně úprava obsažená v těchto Podmínkách.
2. Majiteli účtu a osobám určeným Majitelem účtu (dále jen „Držitel karty“) vydává WSPK platební karty dle aktuální nabídky jako platební prostředek k účtu typu běžného účtu, vedenému v českých korunách (dále jen „účet“) s týdenním, případně měsíčním limitem, a to na základě samostatné „Smlouvy o vydání a používání platební karty“. Majitel účtu je povinen se podrobně seznámit s Podmínkami a je povinen je dodržovat. Majitel účtu nese vždy plnou odpovědnost za porušení Podmínek oprávněnými Držiteli karet, kterým byly platební karty na základě jeho žádosti vydány. Aktuální nabídku platebních karet a souvisejících doplňkových služeb zveřejňuje WSPK v informačních materiálech, které jsou k dispozici ve všech pobočkách WSPK a na internetové stránce www.wspk.cz. Právní vztahy související s vydáním a používáním platební karty se řídí právním řádem České republiky.
3. WSPK provádí na vrub účtu Majitele účtu zúčtování všech platebních transakcí provedených platebními kartami, vydanými k tomuto účtu, a dále poplatků za vedení platební karty, doplňkové služby a za ostatní operace ve výši dle „Sazebníku poplatků“ platného v den zúčtování poplatku (dále jen „Sazebník“). Aktuální znění Sazebníku je k dispozici ve všech pobočkách WSPK a na internetové stránce www.wspk.cz.
4. WSPK jako správce osobních údajů je oprávněna uzavřít příslušnou smlouvu se zpracovatelem (dále jen „Poskytovatel služeb“) dle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a předávat osobní údaje třetím stranám, které jsou zpracovatelem nebo zabezpečují služby tvořící nedílnou, popř. volitelnou součást platební karty, v souladu s ustanovením zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
5. Majitel účtu bere na vědomí, že WSPK vydává svým klientům platební karty na základě smlouvy o vydávání platebních karet, kterou uzavřela s Československou obchodní bankou, a.s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČ 00001350, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. B: XXXVI, vložka 46 (dále jen „ČSOB“), ČSOB na základě této smlouvy zajišťuje pro WSPK činnosti a služby související s vydáváním a používáním platebních karet a zpracovává nezbytné osobní údaje Držitelů karet a disponibilní zůstatky účtů, ke kterým jsou platební karty vydány.
6. Majitel účtu souhlasí s tím, že WSPK je oprávněna informovat ostatní banky v ČR, jestliže Majitel účtu nebo Držitel karty poruší Podmínky. Majitel účtu rovněž souhlasí, aby WSPK poskytovala karetním asociacím MasterCard, Visa a Diners Club informace týkající se jemu vydaných platebních karet (např. číslo platební karty, její platnost apod.).
7. Platební karty jsou vlastnictvím ČSOB a na Držitele karty přechází pouze právo jejich používání. Na vydání platební karty není právní nárok. Platební karty jsou vydávány zásadně na jméno Držitele karty a jsou nepřenosné. WSPK je oprávněna vyžádat si další informace o Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů. WSPK může požadavek Majitele účtu o vydání platební karty zamítnout. V těchto případech vždy WSPK písemně nebo telefonicky informuje Majitele účtu, důvody zamítnutí však nesděljuje.
8. Majitel účtu nebo Držitel karty pro komunikaci s WSPK využívá pobočky WSPK a v případech uvedených v bodě 53 Call Centrum ČSOB.

Vydání platební karty

9. Smlouvu o vydání platební karty (dále jen „Smlouva“) uzavírá Majitel účtu v pobočce WSPK, která vede jeho účet, k němuž bude platební karta vydána (dále jen „příslušná pobočka WSPK“). Majitel účtu je povinen WSPK poskytnout úplné a pravdivé údaje s tím, že v opačném případě, tj. sdělením nepravdivých nebo nepřesných údajů, nese Majitel účtu veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé WSPK a vystavuje se kromě jiného i možnosti trestního postihu.
10. Platební karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce. WSPK vydá Držiteli karty automaticky novou platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud se nerozhodne platnost platební karty neprodloužit. V případě, že Držitel karty nesouhlasí s prodloužením platnosti platební karty a souvisejících doplňkových služeb, je povinen tuto skutečnost

písemně oznámit příslušné pobočce WSPK, a to nejpozději 5 kalendářních týdnů před skončením platnosti původní platební karty. Držitel karty může rovněž požádat o předčasnou obnovu platební karty.

11. Platební karta (nová i automaticky obnovená) a obálka s PIN jsou v příslušné pobočce WSPK připraveny pro Držitele karty k převzetí po dobu 70 kalendářních dnů ode dne jejich vydání. Nedojde-li do uvedené doby k jejich převzetí Držitelem karty, bude platební karta zrušena a obálka s PIN znehodnocena. Poplatek za vedení platební karty, samostatné vydání PIN a související doplňkové služby je účtován dle Sazebníku bez ohledu na to, zda Držitel karty vydanou platební kartu nebo automaticky obnovenou platební kartu, obálku s PIN převezme, či nikoliv.

PIN

12. Pod pojmem PIN se rozumí automaticky vygenerovaný personalizovaný bezpečnostní prvek, osobní tajné identifikační číslo zpřístupněné pouze Držiteli karty a používané výhradně k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou.
13. Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN a okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jeho ochranu. V případě jakéhokoli poškození uvedené zásilky WSPK vydá Držiteli karty zdarma nový PIN a novou platební kartu.
14. PIN není sdělován jiné osobě než Držiteli karty. Držitel karty je povinen zabránit jeho prozrazení. Je zakázáno poznamenávat si PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na platební kartu nebo jiný předmět, zejména který Držitel karty uchovává nebo nosí společně s platební kartou, nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Držitel karty je povinen zamezit prozrazení PIN i při jeho zadávání, např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Porušení tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškeré ztráty vzniklé z případných, Držitelem karty neautorizovaných, platebních transakcí, a to až do okamžiku jejich oznámení Call Centru ČSOB. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech platebních transakcí, při kterých byl použit PIN, a všechny škody, které vznikly WSPK jeho prozrazením.
15. V případě, že Držitel karty zapomene PIN, lze na jeho žádost, podanou v příslušné pobočce WSPK, platný PIN opakovaně vystavit. K převzetí PIN je Držitel karty povinen se na výzvu osobně dostavit do pobočky WSPK.
16. Je-li při platební transakci provedené platební kartou opakovaně zadán nesprávně PIN, je platební karta z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně zablokována pro transakce, u kterých je ověřován PIN. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky zpravidla prvním dnem, kdy Držitel karty vznikne nárok na čerpání nového limitu pro daný typ platební karty. U platebních karet s čipem nelze PIN odblokovat, dokud nedojde k přímému (on-line) spojení čipové platební karty se systémy ČSOB.

Převzetí platební karty

17. Držitel karty je povinen při převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku, a to v přítomnosti oprávněného pracovníka příslušné pobočky WSPK.
18. WSPK umožňuje provést aktivaci platebních karet prostřednictvím bankomatu, a to zadáním správného PIN. Bez správného zadání PIN nemůže být platební karta aktivována.
19. Převzetím platební karty vzniká Držiteli karty právo na její používání po dobu platnosti vyznačené na platební kartě.
20. Držitel karty je povinen ukládat platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před neoprávněným zásahem třetích osob. Držitel karty je povinen pravidelně, po každém použití platební karty a minimálně však 1x denně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení platební karty. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití platební karty, je Držitel karty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit Call Centru ČSOB. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení, způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití platební karty) Call Centru ČSOB.
21. Majitel účtu nese odpovědnost za všechny platební transakce provedené platebními kartami vydanými k jeho účtu a je povinen uhradit případné škody způsobené WSPK nesprávným použitím platební karty.

Používání platební karty

22. Platební kartu lze dle jejího druhu použít k bezhotovostnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „obchodník“ nebo „obchodní zařízení“) realizovanému prostřednictvím elektronických pokladních terminálů (dále jen „POS“), mechanických snímačů (dále jen „Imprinter“) nebo dohodnutých postupů pro platby u internetových obchodníků, k hotovostnímu výběru v síti bankomatů, k výplatě hotovosti u přepážek směnárny jiných bank, k výplatě hotovosti přímo u pokladen obchodníka (tzv. CashBack), případně k dalším transakcím realizovaným v síti bankomatů.
23. Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem příslušné karetní asociace (např. MasterCard, Visa). WSPK si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů platebních transakcí (především transakce bez fyzické přítomnosti karty – např. písemné poštovní, telefonické, tzv. MO/TO

- transakce), a to i v závislosti na typu karty. WSPK je oprávněna povolit pouze zabezpečené internetové transakce.
24. Službu CashBack (výběr hotovosti u pokladny obchodníka) poskytují pouze obchodní zařízení, která nesou označení služby „CashBack“. Podmínkou pro uskutečnění služby CashBack je její souběžné provedení s nákupem zboží nebo služeb u daného obchodníka v minimální stanovené výši. Součet nákupu a služby CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit platební karty.
 25. Držitel karty je povinen zabránit prozrazení údajů o platební kartě, ke kterému může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejm. internetové transakce (tj. transakce bez fyzické přítomnosti platební karty). Tuto svoji povinnost Držitel karty, v případě plateb bez fyzické přítomnosti karty, splní pouze za předpokladu použití platební karty u zabezpečeného obchodníka pomocí protokolu 3D Secure, který je prezentovaný pod obchodní značkou „Verified by Visa“ nebo „MasterCard Secure Code“. Nesplnění této povinnosti způsobené Držitelem karty bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení Smlouvy a Majitel účtu nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody způsobené tímto nesplněním, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (zneužití nebo neautorizovaného použití platební karty) Call Centru ČSOB.
 26. V případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití platební karty nebo platebního terminálu či bankomatu ze strany Držitele karty (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržování peněz, nainstalování skimmovacího – skenovacího zařízení na bankomatu apod.) nebo pohyb podezřelých osob v blízkosti bankomatu, jejich snahu o zasahování do prováděné platební transakce a jiné je povinností Držitele karty informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně WSPK, resp. Call Centrum ČSOB a zároveň Policii ČR.
 27. Platební karta nesmí být použita k platebním transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení platební transakce.
 28. Mezi WSPK a Majitelem účtu / Držitelem karty jsou dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu Držitele karty (plátce) s provedením platební transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby, a to při:
 - platebních transakcích na bankomatu zadání PIN;
 - bezhotovostních a hotovostních (CashBack) platebních transakcích v obchodních zařízeních zadání PIN, vlastnoruční podpis Držitele karty, případně kombinace obou metod dle typu platební karty;
 - platbách bez přítomnosti karty zadání čísla, platnosti a ochranného trojčíslí platební karty - Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC).
 29. O odvolání platební transakce, která byla autorizována Držitelem karty, lze požádat pouze neprodleně po jejím provedení u příslušného obchodníka. Nelze odvolat již zaúčtovanou transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může Držitel karty v příslušné pobočce podat reklamaci.
 30. Při použití platební karty v obchodních zařízeních jsou tato zařízení oprávněna ověřit (autorizovat) platební transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas WSPK nebo jí pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn požadovat v zájmu ochrany Držitele karty prokázání jeho totožnosti a na základě výsledku autorizace případně platební kartu zadržet, před zraky Držitele karty ji znehodnotit a vydat Držiteli karty potvrzení o zadržení platební karty.
 31. WSPK neodpovídá za odmítnutí platebních transakcí, stanovení minimálního limitu pro platební transakce platební kartou či neposkytnutí služeb ze strany obchodního zařízení a za případné škody způsobené Držiteli karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu WSPK nebo jejich partnerů (Jedná se o zásahy vyšší moci a dále např. o přerušení dodávky energie, poruchu strojů a zařízení systémů zpracování dat, přenosových linek, stávku apod.). WSPK rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiné banky nepřijmou platební kartu k provedení platební transakce.
 32. Držitel karty je oprávněn provádět platební kartou platební transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně do výše disponibilního zůstatku na účtu. S výší limitu je Držitel karty seznámen při převzetí platební karty. Limit omezuje jak maximální částku čerpání platební kartou ve stanoveném období, tak i počet platebních transakcí v tomto období. Změna limitu platební karty je podmíněna souhlasem WSPK a Majitele účtu. Vzhledem ke skutečnosti, že platební transakce provedené platebními kartami jsou účtovány s časovou prodlevou (viz bod 40 těchto Podmínek), je Držitel karty povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky platebních transakcí provedených prostřednictvím platební karty a zabránit přečerpání disponibilního zůstatku účtu. Majitel účtu však nese odpovědnost za všechny platební transakce bez ohledu na výši limitu a je povinen uhradit škody, způsobené WSPK nesprávným použitím platební karty, resp. za případné přečerpání disponibilního zůstatku (nepovolený debet) dle příslušné smlouvy o účtu.
 33. V případě, že je Majiteli účtu poskytnut úvěr formou povoleného přečerpání účtu, dochází při použití platební karty k čerpání a tím i úročení úvěru okamžikem autorizace platební transakce. V případě smluvně nesjednaného přečerpání peněžních prostředků na účtu je nepovolený debetní zůstatek úročen debetní úrokovou sazbou. Není-li částka nepovoleného debetu uhrazena do 14 dní od vzniku debetu, je WSPK oprávněna na náklady Majitele účtu trvale omezit platnost platebních karet, vydaných k jeho účtu (účtům) a požadovat jejich vrácení WSPK.
 34. WSPK může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat platební kartu nebo dočasně či trvale platební kartu zablokovat – omezit její platnost (jedná se zejména o porušení smluvních podmínek, obstavení účtu (exekuce), debet na účtu, podezření z podvodného jednání Držitele karty či třetí osoby apod.).
 35. Držitel karty je povinen chránit platební kartu před mechanickým poškozením a před působením jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu v magnetickém

proužku nebo čipu na platební kartě.

36. V případě zadržení platební karty bankomatem jiné tuzemské banky Držitel karty bezprostředně kontaktuje banku nebo poštu, která bankomat obsluhuje, se žádostí o vrácení zadržené platební karty nebo prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na některých bankomatech o zadržení platební karty. V případě zadržení platební karty na bankomatu WSPK umístěného v prostorách pobočky WSPK požádá Držitel karty o vrácení platební karty přímo pobočku WSPK. Po uplynutí 3 pracovních dnů od zadržení nebude platební karta v žádném případě držiteli vrácena. Je povinností Držitele karty požádat ihned Call Centrum ČSOB o omezení platnosti platební karty zadržené bankomatem.
37. Platební karta musí být na vyžádání vrácena ČSOB prostřednictvím příslušné pobočky WSPK. Pokud není platební karta vrácena, je jí WSPK oprávněna zablokovat – omezit platnost platební karty, a to na náklady Majitele účtu. Držitel karty při převzetí nové automaticky obnovené platební karty ČSOB není povinen vrátet původní platební kartu, je však povinen nevrácenou platební kartu znehodnotit přestřížením přes magnetický proužek a čip a zabránit tak jejímu případnému zneužití.

Změny údajů o Držiteli karty

38. Majitel účtu je povinen hlásit WSPK veškeré změny údajů, které se týkají platebních karet vydaných k jeho účtům a dále změny údajů Držitelů těchto karet, poskytnutých WSPK v souvislosti s vydáním uvedených platebních karet (např. změny adresy, příjmení, čísla telefonu). Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.
39. Držitel karty je oprávněn požádat o změny k již vydané platební kartě, a to písemně v příslušné pobočce WSPK.

Zúčtování platebních transakcí, výpisy a reklamace

40. O zúčtovaných platebních transakcích je informován Majitel účtu ve výpise z účtu. Platební transakce jsou účtovány jednotlivě s uvedením zkráceného čísla platební karty, místa, data platební transakce, částky a měny platební transakce s tím, že k zúčtování platebních transakcí provedených platební kartou dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou od data provedení platební transakce. Veškeré platební transakce WSPK zúčtuje (tj. odepíše částku z účtu Majitele) nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu, kterým je obdržení účtovací zprávy o jejich provedení od zpracovatele platebních transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou WSPK, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby WSPK. WSPK uschovává, ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, po dostatečnou dobu vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb. Majitel účtu a Držitel karty je povinen pravidelně průběžně kontrolovat platební transakce provedené platební kartou, případně i s využitím elektronických informačních kanálů, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
41. Zaúčtování platebních transakcí probíhá v pracovních dnech na základě dat obdržených od příslušné karetní asociace, resp. dat obdržených z ČSOB. Při zaúčtování platební transakce platební kartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny platební transakce na CZK používají kurzy ČSOB deviza prodej, je-li měna platební transakce uvedena v kurzovním lístku ČSOB. Pro přepočet se použije kurz ČSOB platný v předchozí pracovní den před dnem zaúčtování na účet Majitele účtu. Pokud měna platební transakce není uvedena v kurzovním lístku ČSOB, ČSOB použije výše uvedený přepočet na částku, kterou obdrží z karetní asociace. Držitel karty, resp. Majitel účtu, získá historii kurzovního lístku ČSOB na internetové stránce www.csob.cz.
42. Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování transakcí provedených platebními kartami včetně transakcí provedených v zahraničí. Při zúčtování transakcí provedených platebními kartami v zahraničí nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení transakce a dnem zúčtování transakce. Kurzový rozdíl může v případě platby platební kartou v zahraničí vzniknout také na základě přepočtu platby do zúčtovací měny a následně do měny účtu. V případě, že je k již provedené debetní transakci uskutečněna transakce kreditní, a je toto prováděno obchodním místem, které zpracovává jiná banka než ČSOB, WSPK nenese odpovědnost za případný kurzový rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupu mezi obdržením dat s debetní a kreditní transakcí.
43. Pokud je zúčtována platební transakce provedená platební kartou, se kterou Držitel karty nesouhlasí, je oprávněn podat reklamaci. Při vyřizování reklamace platební transakce bude WSPK posuzovat, zda Držitel karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda dodržel termíny pro hlášení reklamace, povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Podmínek (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty). V případě, že WSPK v průběhu reklamačního řízení zjistí, že reklamace je neoprávněná, reklamaci zamítne. WSPK bude vždy informovat Držitele karty o výsledku reklamačního řízení.
44. Neautorizovanou platební transakcí je povinen Držitel karty oznámit WSPK bez zbytečného odkladu, v případě podezření na zneužití nejdéle do dvou měsíců, v odůvodněných případech 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu Majitele účtu. Oznámení provádí v příslušné pobočce WSPK, a to písemně na formuláři k tomu určeném.
45. Jestliže WSPK při posuzování údajně neautorizované platební transakce zjistí, že platební transakce byla autorizována, reklamaci zamítne.
46. Pro přepočet ztráty (spoluúčasti) Majitele účtu z neautorizované platební transakce použije WSPK kurz vyhlášený ČNB k příslušnému datu.

47. Držitel karty, případně Majitel účtu, může reklamovat autorizovanou platební transakci nejvýše do 8 týdnů od jejího vzniku, a to pouze za podmínky, že v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka nebo tato částka převyšuje částku, kterou by Držitel karty mohl rozumně očekávat (týká se např. plateb v autopůjčovnách, hotelích aj.). V ostatních případech autorizovaných transakcí (např. nevydání hotovosti bankomatem aj.) musí být reklamáce podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data odepsání peněžních prostředků z účtu Majitele účtu.
48. Majitel účtu, resp. Držitel karty, je povinen předložit veškerou dostupnou dokumentaci vztahující se ke sporné platební transakci (zejména kopie účtenek, doklad o stornu platební transakce, případně také kopie výpisu z účtu s vyznačenou reklamovanou platební transakcí).
49. Povinností Držitele karty je v případě reklamace sporné platební transakce s podezřením na zneužití platební karty (např. padělek, internet, bankomat) vždy odevzdat WSPK předmětnou platební kartu, ke které se sporná platební transakce vztahuje, přičemž v případě jejího neodevzdání bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo. To neplatí v případě WSPK řádně ohlášené ztráty nebo odcizení příslušné platební karty.
50. WSPK je oprávněna vyzvat Držitele karty nebo Majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované platební transakci. Držitel karty nebo Majitel účtu je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení.
51. Pokud by vzhledem k okolnostem a složitosti případu bylo zřejmé, že lhůta pro posouzení reklamace sjednaná dle obecně přijímaných pravidel karetních asociací může být překročena, WSPK vrátí Majiteli účtu částku ve výši platební transakce sníženou o částku ve výši ztráty, kterou ze zákona nese Majitel účtu, v takovém případě WSPK může do řádného ukončení reklamačního řízení tuto částku na jeho účtu blokovat. Po ukončení reklamačního řízení WSPK v případě oprávněné reklamace částku uvolní nebo v případě neoprávněné reklamace částku z účtu odepíše. WSPK do 30 dnů po obdržení reklamace, ve zvlášť složitých případech zpravidla do 180 dnů, informuje Držitele karty nebo Majitele účtu o vyřízení reklamace.
52. Jestliže Majitel účtu nebo Držitel karty v souladu s těmito Podmínkami reklamoval chybnou platební transakci nebo se u WSPK domáhal jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na příslušný soud, případně na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavateli platebních karet a Držiteli karet při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění.

Ztráta/odcizení/zneužití platební karty

53. Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen informovat WSPK o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty, a to ihned poté, co uvedenou skutečnost zjistil nebo mohl zjistit s tím, že jedná-li se o podezření na zneužití platební karty, je povinen uvedené skutečnosti hlásit i Policii ČR. Pokud bylo hlášeno zneužití čísla platební karty, Držitel karty je povinen platební kartu neprodleně odevzdat WSPK. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty) podává Držitel karty, resp. Majitel účtu, výhradně telefonicky prostřednictvím Call Centra ČSOB, a to na čísle, které bylo Držiteli karty oznámeno při předání platební karty. Hlášení ztráty nebo odcizení platební karty je oprávněna podat i třetí osoba (dále jen „Hlásící osoba“).
54. Hlásící osoba informuje Call Centrum ČSOB o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení platební karty, a nezná-li číslo platební karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné Držitele karty a platební kartu identifikovat (např. rodné číslo aj.). ČSOB je oprávněna telefonické hlášení nahrávat. ČSOB sdělí Hlásící osobě v rámci téhož telefonického hovoru identifikační kód jako potvrzení telefonického hlášení ztráty nebo odcizení platební karty.
55. Každé platební kartě hlášené jako ztracená, odcizená nebo zneužitá je z bezpečnostních důvodů trvale omezena platnost. WSPK nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
56. Odpovědnost Majitele účtu za platební transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí ihned po telefonickém oznámení dle bodu 53 Podmínek, a to prostřednictvím telefonního čísla, které WSPK za tím účelem Držiteli karty sdělila. WSPK však v žádném případě nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při platebních transakcích platebními kartami, při kterých byl použit PIN nebo při kterých Držitel karty jednal podvodně.
57. Pokud Držitel karty, resp. Majitel účtu, získá platební kartu zpět poté, co byla WSPK nahlášena dle bodu 53 Podmínek jako ztracená nebo odcizená, platební karta nesmí být dále používána a musí být vrácena WSPK.
58. V případě reklamace je pro výpočet ztráty Majitele účtu z neautorizované platební transakce (spoluúčasti) rozhodné datum hlášení ztráty/krádeže platební karty.
59. Držitel karty může požádat příslušnou pobočku WSPK o písemné potvrzení, že ztráta/krádež/zneužití jeho platební karty byly WSPK nahlášeny, může tak učinit max. do 18 měsíců po nahlášení dle bodu 53 těchto Podmínek.

Blokace – omezení platnosti platební karty na základě žádosti

60. Držitel karty nebo Majitel účtu může požádat o dočasnou nebo trvalou blokadu platební karty (dále jen „dočasně nebo trvalé omezení platnosti platební karty“). Majitel účtu může požádat o omezení platnosti všech platebních karet, které byly vydány k jeho účtu, Držitel karty pouze o omezení platnosti té platební karty, ke které má dispoziční právo. WSPK nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasně nebo trvalého omezení platnosti platební karty.

61. Za škody způsobené případným zneužitím platební karty, které byla dočasně nebo trvale omezena platnost, přejímá WSPK odpovědnost počínaje prvním kalendářním dnem následujícím po dni předložení žádosti o omezení platnosti platební karty. Dočasné omezení platnosti platební karty se vztahuje pouze na autorizované platební transakce.
62. Dočasné omezení platnosti platební karty může zrušit osoba, která o dočasné omezení požádala, dále Majitel účtu, resp. u právnických osob statutární orgán nebo osoba jím zmocněná. Platební karta je aktivní nejpozději následující pracovní den po obdržení žádosti WSPK.

Oprávnění WSPK omezit platnost platební karty z vlastního podnětu

63. WSPK je oprávněna omezit platnost platební karty nebo možnost provádění transakcí bez přítomnosti karty, dočasně či trvale, z důvodu:
 - bezpečnosti platební karty, zejména při podezření na její neautorizované či podvodné použití (získá-li WSPK od karetní asociace, resp. z jiné banky nebo z jiného důvěryhodného zdroje informaci o možném ohrožení platební karty);
 - významného zvýšení rizika neschopnosti splácení úvěru ze strany Majitele účtu – Držitele karty, pokud jej lze čerpat prostřednictvím platební karty.V souvislosti s trvalým omezením platnosti platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení. WSPK o takových opatřeních Držitele karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informuje na telefonním čísle, které Majitel účtu při podpisu Smlouvy WSPK sdělil.
64. Před omezením platnosti platební karty, nebo není-li to možné, tak okamžitě poté, bude WSPK informovat Držitele karty o tomto omezení platnosti platební karty a jeho důvodu. Tato povinnost neplatí v případě, že by poskytnutí této informace mohlo zmařit účel omezení platnosti platební karty nebo to bylo v rozporu s jinými právními předpisy. WSPK nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti platební karty nebo v důsledku zrušení práva používat platební kartu.
65. Jakmile pominou důvody omezení platnosti platební karty, zavazuje se WSPK bezodkladně toto omezení platební karty zrušit nebo jako náhradu za tuto platební kartu vydat Držiteli karty „novou“ platební kartu s odlišným číslem a nové PIN, a to bez poplatku.

Pomoc v nouzi – v zahraničí

66. Při ztrátě nebo odcizení platební karty v zahraničí může Držitel karty požádat o vydání nouzové platební karty nebo výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných výdajů. Žádost o poskytnutí náhradní nouzové platební karty nebo o výplatu nouzové hotovosti uplatní Držitel karty na telefonním čísle, které bylo Držiteli karty sděleno při převzetí platební karty (slouží pro hlášení ztráty nebo odcizení platební karty) nebo přímo u příslušné karetní asociace. Nouzová platební karta nebo nouzová hotovost se neposkytují držitelům platebních karet MC Unembossed, Maestro a Visa Electron.
67. WSPK je oprávněna poskytnutí nouzové služby odmítnout. V kladném případě vyrozumí Držitele karty o místě a způsobu převzetí nouzové platební karty nebo nezbytné nouzové hotovosti a zajistí realizaci požadavku prostřednictvím člena asociace pro nouzové služby v příslušné lokalitě.
68. Nouzová platební karta je zpravidla vydána s max. platností jeden rok, není opatřena čipem a nelze ji použít v bankomatu (není k ní vydán PIN). Držitel nouzové platební karty je povinen ji po návratu do České republiky odevzdat WSPK. Za vydání nouzové platební karty nebo nouzové hotovosti účtuje WSPK poplatek dle Sazebníku.

Závěrečná ustanovení

69. Majitel účtu může kdykoliv zrušit právo Držitele karty používat platební kartu, a to písemným podáním žádosti v pobočce WSPK, která vede jeho účet, a odevzdáním příslušné platební karty. Zrušení práva Držitele karty disponovat s platební kartou nezbavuje Majitele účtu odpovědnosti za platební transakce provedené touto platební kartou do doby zrušení práva používat platební kartu. V případě, že Majitel účtu nemůže ze závažných důvodů platební kartu odevzdat, je povinen požádat o trvalé omezení platnosti této platební karty, které je zpoplatněno dle Sazebníku.
70. V případě úmrtí Majitele účtu může dojít k trvalému omezení platebních karet jednotlivých Držitelů karet, a to v souladu s tím, jak Majitel účtu za svého života stanovil a sdělil WSPK. WSPK nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Držiteli karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
71. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 8. 2011. Tímto dnem pozbyvají platnosti „Podmínky pro platební karty“ ze dne 1. 11. 2009. WSPK je oprávněna tyto Podmínky, zejm. v závislosti na změně příslušných právních norem, své obchodní politiky či v zájmu neustálého zvyšování požadavků na modernizaci a bezpečnost poskytovaných služeb a dále i v souvislosti s požadavky karetních asociací, měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním nových Podmínek. O změně Podmínek informuje WSPK pouze Majitele účtu ve výpise z účtu, ke kterému je platební karta vydána, nejpozději dva měsíce před nabytím jejich účinnosti. Pokud Majitel účtu do nabytí účinnosti změny Podmínek nevyvolá písemný nesouhlas s novým zněním Podmínek, nevypoví písemně Smlouvu a neodevzdá příslušné platební karty v pobočce WSPK, která vede jeho účet, platí, že se Majitel účtu s nově navrženým zněním Podmínek řádně seznámil, akceptoval ho a zavazuje se Podmínky dodržovat. Tyto Podmínky jsou k dispozici v listinné verzi ve všech pobočkách WSPK a v elektronické verzi na internetové stránce www.wspk.cz.