



OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO VYDÁVÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ KARET BENEFIT PLUS

(dále jen „Podmínky“)

Všeobecné informace

1. Podmínky stanovují závazná pravidla pro vydávání a používání Benefitních platebních karet – společnosti VISA International (dále též „benefitní platební karty“ nebo „BPK“) vydaných na základě Smlouvy o spolupráci (dále jen „smlouva“) mezi Československou obchodní bankou, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46, (dále jen „ČSOB“) a Benefit Managementem s.r.o., se sídlem Lublaňská 689/40, 120 00 Praha 2, IČO: 27069770, zapsaném v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C: 93997 (dále jen „BM“), a to v souladu s ustanovením § 1751 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“) a v souladu se zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku v platném znění (dále jen „ZOPS“).
2. BM je povinen zpracovat, v rozsahu těchto Podmínek, obdobné podmínky pro svého klienta-zaměstnavatele, se kterým se dohodne na vydávání BPK pro jeho zaměstnance, a předávat mu je nejpozději při předání benefitní platební karty. BM nese vždy plnou odpovědnost za porušení Podmínek držiteli benefitních platebních karet, kterým byly tyto vydány na základě smlouvy. BM je povinen na vyžádání ČSOB tyto své podmínky předložit.
3. BM je povinen zajistit, při poskytování BPK, identifikaci držitele karty. Identifikaci provádí v souladu s právními předpisy a v rozsahu jimi stanoveném. V případě, že držitel karty odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude o BPK požádáno.
4. BM zpracovává osobní údaje držitele karty v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy a jejím plněním v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění (dále též „OOÚ“) a Nařízením EP a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 (dále též „GDPR“). Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny ve zvláštní Smlouvě o zpracování osobních údajů uzavřené mezi BM a ČSOB.
5. ČSOB vydává na základě smlouvy pro BM a jeho klienty benefitní platební karty podle dohody mezi BM a ČSOB.
6. ČSOB provádí zúčtování příslušných poplatků vyplývajících z plnění smlouvy a všech transakcí provedených benefitními platebními kartami vydanými na žádost BM dle smlouvy, na vrub určeného účtu BM, který je veden v českých korunách.
7. Benefitní platební karty jsou vlastnictvím BM a po objednávce provedené BM podle smlouvy, odsouhlasením ze strany ČSOB, vyrobením a předáním držiteli benefitní platební karty přechází na držitele pouze právo jejího používání. Na vydání benefitní platební karty není právní nárok. ČSOB je oprávněna vyžádat si další informace o držiteli karty, a to i z jiných zdrojů. ČSOB může požadavek BM o vydání benefitní platební karty zamítnout. V těchto případech vždy ČSOB písemně nebo telefonicky informuje BM a sdělí mu důvody zamítnutí.

Vydání benefitní platební karty

8. Benefitní platební karty jsou vydávány bez jména držitele karty k benefitnímu účtu vedenému BM.
9. ČSOB vydává pro BM smlouvou dohodnuté druhy BPK, a to za poplatky, jejichž výše je stanovena smlouvou. Poplatky za vydané benefitní platební karty se účtují bez ohledu na to, zda se benefitní platební karta právě nachází ve stavu dočasné omezení platnosti nebo zda byla benefitní platební karta převzata, aktivována nebo zda již byla použita či nikoliv.

10. Vydání benefiční platební karty zadá BM prostřednictvím souboru dat ve formátu dle „Popisu věty pro elektronický vstup do systému platebních karet“. ČSOB tyto požadavky zpracovává každý pracovní den v termínech uvedených v Příloze č. 3 bodě 12. Zpracovaná data dále předává SIA a ta, po zpracování u sebe personalizátorovi, společnosti MONET+, a.s., IČ 262 17 783, se sídlem Za Dvorem 505, Štípa, 763 14 (dále jen „MONET“), který generuje vlastní karty včetně čísla karty a PIN. BM nese veškerou zodpovědnost za škody vzniklé ČSOB sdělením nepravdivých, nepřesných, neúplných nebo nepředáním držitelem benefiční platební karty, aktualizovaných údajů, k jejichž neprodlené aktualizaci je BM povinen držitele benefiční platební karty, prostřednictvím nasmlouvaného zaměstnavatele, smluvně zavázat.
11. Benefiční platební karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne uvedeného měsíce včetně (tzv. datum expirace platební karty), pokud se ČSOB nerozhodne, např. z bezpečnostních důvodů viz bod 42 platnost benefiční platební karty předčasně ukončit. ČSOB BPK automaticky neobnovuje, BM si musí v příslušném termínu požádat o novou, která bude mít nové číslo a PIN.
12. Distribuce zásilek benefičních platebních karet a PIN je výhradně záležitostí mezi BM a MONET. ČSOB nehraje v tomto procesu žádnou roli, takže nenese jakoukoliv odpovědnost za případné škody, které by mohly nedodržením bezpečnostních standardů platných pro tuto oblast vzniknout. Naopak BM nese odpovědnost za nastavení a dodržování všech procesů z pohledu bezpečného skladování a manipulace s BPK a PIN, přičemž je povinen uhradit případné škody způsobené ČSOB porušením této povinnosti.
13. Standardní délka platnosti jednotlivých typů benefičních platebních karet je dána smlouvou. BM nese veškerá rizika spojená se zneužitím neplatné benefiční platební karty.
14. BM může ČSOB požádat o ukončení platnosti benefiční platební karty ještě před vypršením její platnosti. V případě poškození benefiční platební karty či její nefunkčnosti je držitel povinen vrátit benefiční platební kartu BM a ten, na vyžádání, ČSOB.
15. Ukončením platnosti benefiční platební karty nezaniká BM povinnost okamžitě vyrovnat všechny závazky plynoucí z používání benefiční platební karty v době její platnosti, ani případná odpovědnost za škodu.

PIN

16. Pod pojmem PIN se rozumí automaticky vygenerovaný personalizovaný bezpečnostní prvek, osobní tajné bezpečnostní číslo zpřístupněné pouze držiteli benefiční platební karty a používané výhradně k autorizaci platebních transakcí provedených benefiční platební kartou. Distribuce zásilek s PIN viz bod 14. Podmínek.
17. BM je povinen kontrolovat neporušenost zásilek s benefičními platebními kartami včetně úvodního PIN a po otevření zásilek i neporušenost obálek s benefičními platebními kartami a úvodním PIN. Následně je BM povinen okamžitě přijmout veškerá nezbytná opatření na jejich ochranu. V případě jakéhokoli poškození zásilek je pověřená osoba BM povinna si vyžádat od MONET potvrzení o doručení poškozené zásilky a bezodkladně informovat o této skutečnosti ČSOB, se kterou dohodne další postup. V případě jakéhokoli poškození obálek v zásilce, je pověřená osoba BM povinna tuto skutečnost uvést do protokolu, který je rovněž uvnitř zásilky, a bezodkladně informovat o této skutečnosti ČSOB, se kterou dohodne další postup.
18. Systém ČSOB umožní držiteli BPK změnit úvodní PIN na PIN nastavený držitelem benefiční platební karty. Změnu PIN lze provést pouze prostřednictvím jakéhokoli bankomatu v České republice, který tuto službu umožňuje.
19. BM je povinen držiteli BPK, prostřednictvím nasmlouvaného zaměstnavatele, v souvislosti s jeho vlastním úspěšným provedením změny úvodního PIN, je-li mu to bankomatem umožněno, důrazně doporučit, aby si pro PIN zvolil číselné údaje, které by nebylo možné jednoduše zjistit nebo odvodit, např. část čísla benefiční platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků, příp. jiné snadno odvoditelné číselné údaje.
20. BM nesmí předat benefiční platební kartu, včetně PIN, případně zásilku benefičních platebních karet nebo PIN jiné osobě, než držiteli benefiční platební karty nebo oprávněné osobě zmocněné klientem BM, protože se jedná o důvěrnou informaci. Klientem BM se pro tyto účely myslí právnická osoba, která na základě příslušné smlouvy s BM využívá jeho služby v oblasti BPK, a která pověří svého pracovníka k přebírání zásilek benefičních platebních karet a PIN pro své zaměstnance (dále jen „Zmocněná osoba“). BM je povinen zabránit prozrazení úvodního PIN a dále je povinen informovat prokazatelným způsobem



držitele benefiitní platební karty, popřípadě zajistit toto prostřednictvím Zmocněné osoby, že je povinnost změnit si po přijetí benefiitní platební karty úvodní PIN na vlastní PIN, který je zakázáno si poznamenávat ve snadno rozpoznatelné podobě na benefiitní platební kartu nebo jiný předmět, zejména, který držitel benefiitní platební karty uchovává nebo nosí společně s benefiitní platební kartou, včetně mobilního telefonu, počítače nebo obdobného zařízení nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků a že je povinen učinit možná opatření zamezující prozrazení PIN odpozorováním kupříkladu při jeho zadávání na klávesnici např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. Porušení tohoto ustanovení, způsobeného držitelem benefiitní platební karty, bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení smlouvy a BM nese v plném rozsahu veškeré ztráty a škody vzniklé z případných, držitelem benefiitní platební karty neautorizovaných platebních transakcí. Dále je BM povinen uhradit částky všech transakcí, při kterých byl použit PIN a všechny škody způsobené ČSOB prozrazením PIN.

21. Na základě žádosti BM, podané dohodnutým způsobem elektronicky prostřednictvím příslušného záznamu dle Přílohy 1a smlouvy, lze platný PIN k benefiitní platební kartě opakovaně vystavit.
22. Je-li při transakci benefiitní platební kartou ve třech po sobě jdoucích pokusech zadán nesprávně PIN, je platební kartě z bezpečnostních důvodů automaticky dočasně omezena platnost pro transakce v bankomatech a u obchodníků, u kterých je ověřován PIN. Plná funkčnost benefiitní platební karty se obnoví automaticky následujícím kalendářním dnem. U benefiitních platebních karet s čipem PIN nelze odblokovat, pokud nedojde k přímému (on-line) spojení čipové benefiitní platební karty se systémem banky.

Převzetí benefiitní platební karty

23. BM sám, či prostřednictvím Zmocněné osoby, je povinen zajistit, aby držitel benefiitní platební karty při převzetí podepsal benefiitní platební kartu lihovým mikrofixem nebo kuličkovou tužkou modré nebo černé barvy v podpisovém proužku, a to v přítomnosti oprávněného pracovníka BM resp. Zmocněné osoby. ČSOB neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout na základě nepodepsání a nepřevzetí benefiitní platební karty oprávněným držitelem.
24. BM bere na vědomí, že převzetím benefiitní platební karty nabývá její držitel práva ji používat, a to po celou dobu její platnosti, pokud není platnost benefiitní platební karty předčasně ukončena.
25. BM zajistí informovanost držitele benefiitní platební karty o tom, že je povinen ukládat benefiitní platební kartu na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před zásahem třetích osob, chránit ji před ztrátou, odcizením, zneužitím neoprávněnými osobami, mechanickým a tepelným poškozením apod. Dále, že je držitel benefiitní platební karty povinen pravidelně, po každém použití benefiitní platební karty, minimálně však 1x denně, kontrolovat její držení a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil jejímu zneužití, ztrátě nebo odcizení. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití benefiitní platební karty, je držitel benefiitní platební karty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit BM. Porušení povinností plynoucích z tohoto ustanovení, způsobeného držitelem benefiitní platební karty, bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně nebo z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení smlouvy a BM nese v plném rozsahu veškeré ztráty a škody realizované z důvodu ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití BPK.
26. BM nese odpovědnost za všechny transakce provedené benefiitními platebními kartami vydanými na základě smlouvy a je povinen uhradit případné škody způsobené ČSOB nesprávným použitím benefiitní platební karty.
27. Za vyrobené plastiky BPK nese ČSOB odpovědnost po dobu skladování u sebe a přepravy od výrobce až do okamžiku jejich převzetí osobou pověřenou BM.

Používání platební karty

28. a) V zájmu zvýšení bezpečnosti jsou benefiitní platební karty vydávané BM předávány v neaktivním stavu. Neaktivní benefiitní platební kartu je držitel povinen aktivovat některým z následujících způsobů:
 - prostřednictvím transakce s použitím PIN na POS terminálu (dále jen „POS“)

- prostřednictvím nefinanční transakce s použitím PIN v bankomatu (dále jen „ATM“)

BM bere na vědomí, že aktivací karty zároveň držitel benefiční karty potvrzuje i její fyzické převzetí, přičemž v žádném případě není povoleno aktivovat kartu, kterou nemá její oprávněný držitel u sebe. ČSOB neodpovídá za případné škody, které mohou vzniknout BM aktivací karty, kterou nemá držitel karty fyzicky v držení.

Dále ČSOB doporučuje BM, aby se na webových stránkách www.csob.cz/karty seznámil s obsahem brožury, která obsahuje podrobné informace o funkcích, bezpečnosti, nastavení a ovládání platební karty, provedl výběr informací aplikovatelných na podmínky spolupráce s ČSOB a předával tyto informace vhodným způsobem, prostřednictvím nasmlouvaného zaměstnavatele, na držitele benefiční platební karty ještě před její aktivací.

BM se zavazuje zajistit na svých webových stránkách potvrzení souhlasu s aktuálními obchodními podmínkami držitelem karty s nově aktivovaným benefičním číslem účtu a držitelem karty s již aktivovaným benefičním číslem účtu jiným, vhodným způsobem.

b) BPK lze dle jejího druhu použít pouze k bezhotovostnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „obchodník“ nebo „obchodní zařízení“) realizovanému prostřednictvím elektronických pokladních terminálů, včetně POS, a to pouze u obchodníků, kteří svou obchodní činností splňují legislativní požadavky na využívání benefičních schémat a mají dále s BM uzavřenou dohodu o akceptaci benefičních platebních karet. BM je plně odpovědný za to, že BPK nepůjde zaplatit za zboží a služby, které nevyhovují pravidlům pro provozování benefičních schémat, přičemž je povinen uhradit případné škody způsobené ČSOB porušením této povinnosti.

c) BPK lze využít k bezhotovostním platebním transakcím ve vybraných obchodních zařízeních bez zadání PIN, pouze přiložením platební karty k platebnímu terminálu podporujícímu bezkontaktní platbu specifikací VISA PayWave. Stanovený limit pro bezkontaktní platbu bez ověření držitele benefiční platební karty (např. zadáním PIN kódu) je v současné době v České republice stanoven na 500 Kč a může být kdykoliv změněn. Bezkontaktní platba může být kdykoliv platebním terminálem odmítnuta a místo ní vyžádána běžná platba benefiční platební kartou se zadáním PIN.

29. Místa, kde lze benefiční platební kartu použít, jsou označena logem karetní asociace VISA a BM, pokud obchodní místo svým charakterem prodeje zboží a služeb vyhovuje legislativním požadavkům na provoz benefičních schémat a mají dále s BM uzavřenou dohodu o akceptaci benefičních platebních karet.
30. BM, potažmo držitel benefiční platební karty je povinen zabránit prozrazení údajů o benefiční platební kartě, ke kterému může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejména nezabezpečená emailová komunikace. Nesplnění této povinnosti, způsobeného BM nebo držitelem benefiční platební karty, bez ohledu na to, zda k němu došlo podvodným jednáním, úmyslně či z nedbalosti, je považováno za hrubé porušení smlouvy a BM nese v plném rozsahu veškerou ztrátu a škody způsobené nesplněním této povinnosti.
31. BM je povinen, prostřednictvím nasmlouvaného zaměstnavatele, zavázat držitele benefiční platební karty, aby tento byl povinen, v případě jakýchkoli pochybnosti či podezření na zneužití benefiční platební karty nebo platebního terminálu či bankomatu (např. nainstalování skimovacího - skenovacího zařízení na bankomatu, apod.) nebo snahy cizích osob o zasahování do prováděné platební transakce a jiné, informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně BM a Policii ČR. V takovém případě je BM povinen neprodleně informovat ČSOB.
32. Mezi ČSOB a BM jsou dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu držitele benefiční platební karty (plátce) s provedením platební transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby, a to při:
 - bezhotovostních platebních transakcích v obchodních zařízeních zadáním PIN,
 - bezkontaktních platebních transakcích přiložením benefiční platební karty k platebnímu terminálu bez zadání PIN nebo se zadáním PIN,
33. BM bere na vědomí, že transakci, která byla autorizovaná držitelem karty (např. zadáním PIN aj.), nelze odvolat. Odvolat nelze ani již zaúčtovanou transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu duplicitně zaúčtované transakce) může držitel karty u BM podat reklamaci

34. BPK nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení transakce. Za porušení této povinnosti nese plnou odpovědnost držitel karty, resp. BM, a to včetně odpovědnosti za případné škody a sankce.
35. Při použití benefiční platební karty v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby jsou tato zařízení oprávněna ověřit (autorizovat) platební transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas ČSOB, resp. BM. Zaměstnanec obchodního zařízení je oprávněn požadovat v zájmu ochrany držitele benefiční platební karty prokázání jeho totožnosti a na základě výsledku autorizace případně benefiční platební kartu zadržet. V takovém případě je povinen benefiční platební kartu před zraky držitele benefiční platební karty znehodnotit a vydat mu potvrzení o zadržení této karty.
36. ČSOB neodpovídá za odmítnutí platebních transakcí, stanovení minimálního limitu pro platební transakce benefiční platební kartou či neposkytnutí služeb ze strany obchodního zařízení a za případné škody způsobené držitelům benefičních platebních karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu ČSOB 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.).
37. BM je zodpovědný za všechny provedené transakce benefičními platebními kartami vydanými pro klienty BM na základě smlouvy, a to bez ohledu na výši limitu benefičních platebních karet. BM je povinen uhradit škody, způsobené ČSOB nesprávným použitím benefiční platební karty. ČSOB nese v žádném případě odpovědnost za případné přečerpání disponibilního zůstatku. BM je povinen informovat držitele benefiční platební karty, že je oprávněn provádět benefiční platební kartou transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně do výše zůstatku benefičního účtu a že je povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky transakcí provedené prostřednictvím benefiční platební karty a zabránit přečerpání disponibilního zůstatku účtu, pokud není dohodou s příslušným partnerem BM upraveno odlišně. Výši limitu jednotlivých platebních karet stanovuje BM v souladu s platnou legislativou ČR, resp. SR.
38. ČSOB je oprávněna zatížit jumbo účet BM částkami všech plateb a závazků, vyplývajících z použití pro něho vydaných benefičních platebních karet a za všechny náklady a ztráty ČSOB, vzniklé v důsledku nedodržení Podmínek.
39. Bezhotovostní úhrady zboží a služeb jsou zpoplatněny dle smlouvy.
40. ČSOB může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat benefiční platební kartu nebo dočasně či trvale omezit její platnost (jedná se zejména o porušení smluvních podmínek nebo např. z důvodu bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované transakce nebo podvodné použití platebního prostředku apod.). Současně s trvalým omezením platnosti benefiční platební karty může dojít k jejímu zadržení. O takových opatřeních ČSOB BM vhodným způsobem bez zbytečného odkladu dodatečně informuje. ČSOB nese odpovědnost za případné škody, které vzniknou držiteli benefiční platební karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti benefiční platební karty nebo v důsledku zrušení práva používat benefiční platební kartu.
41. BM je povinen vyžadovat na držiteli benefiční platební karty, aby benefiční platební kartu chránil před mechanickým poškozením a před působením jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu na magnetickém proužku nebo čipu benefiční platební karty.
42. BM ve svých podmínkách, prostřednictvím nasmlouvaného zaměstnavatele, informuje držitele benefiční platební karty, že v případě zadržení benefiční platební karty bankomatem je povinen neprodleně oznámit její zadržení BM a následně požádat o vydání nové benefiční platební karty u svého zaměstnavatele. BM je povinen bezodkladně o této skutečnosti informovat ČSOB prostřednictvím souboru dat dle Přílohy 1b smlouvy.
43. Benefiční platební karta je majetkem BM dle bodu č. 9 těchto Podmínek. ČSOB zajišťuje omezení platnosti benefiční platební karty na základě žádosti BM za poplatek podle smlouvy, a to zejména v případech, kdy platná platební karta nebyla BM vrácena. Ve standardních případech, jako je zejména původní benefiční platební karty s končící platností nemusí být jejími držiteli karty vráceny BM. Výše uvedené se netýká benefičních platebních karet s podezřením na jejich zneužití. BM nese odpovědnost za všechny benefiční platební karty jemu vydané na základě smlouvy a nevrácené ČSOB. BM provádí likvidaci a případnou změnu statusu dle Přílohy 1b smlouvy u jemu vrácených karet podle příslušných bodů smlouvy.

Výpisy a reklamace

44. BM je povinen prokazatelným způsobem informovat držitele benefiční platební karty o zúčtovaných transakcích. Tento přehled může vytvořit na základě obdržených souborů z ČSOB nebo na základě vlastních dat. BM bere na vědomí, že k zúčtování transakcí provedených benefiční platební kartou dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou od data provedení transakce. Veškeré platební transakce zúčtuje ČSOB (tj. odepíše z účtu BM) nejpozději do konce následujícího pracovního dne po obdržení 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 ČSOB, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby ČSOB. ČSOB uschovává, ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění po dobu 10 let vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a chyb. BM je povinen vyžadovat na držiteli benefiční platební karty, aby kontroloval správnost účtování transakcí benefiční platební kartou bez zbytečného prodloužení, případně s využitím elektronických kanálů, mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
45. Zúčtování platebních transakcí probíhá v pracovních dnech, na základě dat od zpracovatelů transakcí. Při zaúčtování platební transakce platební kartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny platební transakce na CZK používají kurzy ČSOB deviza prodej. Pro přepočet se použije kurz platný v předchozí pracovní den před dnem zaúčtování na účet BM. BM resp. držitel platební karty získá historii kurzovního lístku ČSOB na internetové stránce www.csob.cz.
46. BM bere na vědomí způsob zúčtování cizoměnových transakcí (např. zúčtování transakcí provedených v SR) benefičními platebními kartami. Při zúčtování zahraničních cizoměnových transakcí provedených benefičními platebními kartami nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení transakce a dnem zúčtování transakce. V případě, že je k již provedené debetní transakci uskutečněna transakce kreditní a je toto prováděno obchodním místem, které zpracovává jiná banka než ČSOB, ČSOB nenese odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupu mezi prezentováním debetní a kreditní transakce. Pokud při provedení cizoměnové platební transakce zvolí držitel karty možnost zúčtování v CZK, pak je přepočet proveden přímo obchodním místem za použití jeho kurzu (kurz a přepočtená částka do CZK jsou uvedeny na stvrzence). Případný kurzový rozdíl oproti kurzu ČSOB nelze reklamovat. V některých případech může držitel karty zvolit možnost zaúčtování v další měně odlišné od měny transakce/Obchodníka, pak přepočet do další měny provádí Obchodník svým kurzem.
47. Držitel benefiční platební karty má právo, v případě zjištění nesrovnalostí v zúčtování platební transakce benefiční platební kartou, uplatnit reklamaci sporné transakce u BM, a to písemně na příslušném formuláři, s kopiemi výpisu z účtu, kopiemi účtenek, případným dokladem o stornu platební transakce, originálem, či pracovníkem Obchodníka ověřenou kopií potvrzení o provedené transakci, které obdržel držitel karty na obchodním místě po ukončení transakce, vyjádřením držitele benefiční platební karty atd. BM řeší reklamace sporné transakce vůči držitelům podle ZOPS a kontroluje, zda byla dodržena smlouva o vydání benefiční platební karty a příslušné obchodní podmínky. Pro řešení reklamací transakcí u banky obchodníka nebo na straně ČSOB předá BM dohodnutým způsobem reklamaci sporné transakce ČSOB nejdéle však do 2 měsíců ode dne zúčtování transakce. ČSOB do 35 pracovních dnů po obdržení reklamace, ve zvláště složitých případech nejdéle do 180 kalendářních dnů, informuje BM o vyřízení reklamace. Po úspěšně ukončeném reklamačním řízení převede ČSOB na účet BM finanční vypořádání reklamace sporné transakce. BM je odpovědný za vypořádání transakce vůči držiteli benefiční platební karty a informuje ho o průběhu a výsledku reklamace. ČSOB je oprávněna vyzvat BM k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. V případě, že dokumentace nebude řádně v dohodnutém termínu doručena nebo ČSOB zjistí, že reklamace je neoprávněná, má ČSOB právo reklamační řízení zastavit a celý případ zamítnout. Držitel karty a BM je dále povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení.
48. Neautorizovanou platební transakcí je povinen držitel benefiční platební karty oznámit BM bez zbytečného odkladu nejdéle však do 13 měsíců od data transakce. BM je odpovědný za vypořádání transakce vůči držiteli karty dle ZOPS. Jestliže BM při posuzování údajně neautorizované platební transakce zjistí, že platební transakce byla autorizována, reklamaci zamítné.
49. Držitel benefiční platební karty prostřednictvím BM je povinen informovat ČSOB o skutečnosti, pokud obdrží předmětnou reklamovanou částku již od příslušného obchodníka zpět. Vypořádání reklamovaných transakcí benefičních platebních karet s držitelem benefiční platební karty řeší a je zodpovědný v souladu se ZOPS (spoluúčast, termíny vypořádání) po své linii BM.

50. BM resp. držitel benefiitní platební karty 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 platební karty mohl rozumně očekávat. V ostatních případech autorizovaných transakcí musí být reklamacie podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data zúčtování dané transakce na určeném účtu BM.
51. BM je povinen zajistit, aby držitel benefiitní platební karty, v případě reklamacie sporné platební transakce s podezřením na zneužití benefiitní platební karty (např. padělek), vždy odevzdal BM a ten následně ČSOB předmětnou benefiitní platební kartu, ke které se sporná platební transakce vztahuje, přičemž v případě jejího neodevzdání bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo.
52. BM ani ČSOB neodpovídá za vady zboží nebo služeb zaplacených držitelem karty prostřednictvím benefiitní platební karty. Držitel karty tyto reklamacie a stížnosti uplatňuje na příslušném prodejním místě, kde nákupy uskutečnil. Za neodůvodněnou reklamaci transakce provedenou benefiitní platební kartou účtuje ČSOB BM dohodnutý poplatek dle smlouvy.
53. Jestliže držitel benefiitní platební karty BM v souladu s Podmínkami reklamoval z jeho pohledu chybnou platební transakci, nebo se u BM domáhal jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na místně a věcně příslušný soud, případně na Finančního arbitra ČR, který rozhoduje spory mezi vydavateli platebních karet a držiteli platebních karet při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, v platném znění. Účastníkem tohoto řízení však není v žádném případě ČSOB, ale BM, jakožto správce benefiitního účtu držitele benefiitní platební karty, ke kterému byla tato vydána.

Ztráta/ odcizení/ zneužití platební karty

54. Ztrátu, krádež karty, prozrazení PIN nebo zneužití benefiitní platební karty oznámí držitel BPK nebo třetí osoba (dále jen „hlásící osoba“) ihned poté, co uvedená skutečnost byla zjištěna, ujednaným způsobem výhradně přímo BM, který je zodpovědný za neprodlené podniknutí příslušných kroků směrem k zamezení dalších případných škod. Jedná-li se o podezření na zneužití benefiitní platební karty, je povinen uvedené skutečnosti hlásit i Policii ČR. Pokud bylo hlášeno zneužití čísla benefiitní platební karty, zajistí BM neprodleně odevzdání benefiitní platební karty na kontaktní místo BM a následně ji předá ČSOB. Dále BM poskytne ČSOB všechny dostupné informace o okolnostech ztráty, krádeže, zneužití benefiitní platební karty nebo prozrazení PIN a uvede další údaje, na základě kterých je možné držitele benefiitní platební karty a benefiitní platební kartu samotnou v systémech ČSOB, popřípadě dodavatelů, identifikovat (např. číslo benefiitního účtu, aj.). ČSOB může v souladu s platným zněním zákona o bankách tyto informace sdělit státnímu zástupci a policejním nebo jiným příslušným orgánům. Neprodleně po oznámení některé z výše uvedených skutečností, provede BM z bezpečnostních důvodů vždy trvalé a neodvolatelné omezení platnosti benefiitní platební karty a následně vyšle požadavek na zablokování předmětné karty (elektronicky jako záznam podle Přílohy 1b) dohodnutým způsobem do ČSOB. ČSOB nenesou odpovědnost za případné škody, které vzniknou držiteli benefiitní platební karty v důsledku trvalého omezení platnosti benefiitní platební karty.
55. Trvalé omezení doby platnosti benefiitní platební karty nelze zrušit. Pokud BM nebo držitel získá benefiitní platební kartu zpět poté, co byla nahlášena ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo zneužití benefiitní platební karty, musí být benefiitní platební karta znehodnocena a bez dalšího použití zlikvidována u BM dle příslušných bodů smlouvy. Za opatření spojená se žádostí o trvalé omezení platnosti benefiitní platební karty účtuje ČSOB poplatek dle smlouvy.
56. Jsou-li některé skutečnosti uvedené v předchozích bodech hlášeny do ČSOB telefonicky, je ČSOB oprávněna tyto hovory nahrávat.
57. BM nese bezvýhradnou odpovědnost za transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou benefiitní platební kartou (tj. podlimitní transakce, off-line transakce apod.), a to včetně těch, u kterých byl použit PIN, nebo při kterých držitel karty jednal podvodně. Rozhodující pro identifikaci těchto parametrů transakcí jsou záznamy v systémech ČSOB.
58. BM nemůže požádat ČSOB o vydání náhradní benefiitní platební karty za kartu s trvale omezenou dobou platnosti, ale musí vždy požádat o novou benefiitní platební kartu.

Omezení platnosti benefitní platební karty na základě žádosti držitele benefitní platební karty nebo BM z důvodů jiných, než je ztráta, krádež, prozrazení PIN nebo podezření ze zneužití benefitní platební karty

59. Držitel benefitní platební karty prostřednictvím BM nebo i BM sám (např. z důvodu bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované transakce, apod.) může elektronicky souborem definovaným v Příloze 1b smlouvy požádat ČSOB o trvalé omezení platnosti benefitní platební karty. ČSOB nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou držiteli benefitní platební karty v důsledku trvalého omezení platnosti benefitní platební karty.
60. BM nemůže požádat o dočasné omezení platnosti platební karty, které znemožní provádění transakcí. ČSOB může zejména z bezpečnostních důvodů provést dočasné omezení platnosti.
61. BM sám může elektronicky souborem požádat ČSOB, viz smlouva, o trvalé omezení platnosti platební karty (včetně čipové), které však již nelze následně odvolat.
62. Za škody způsobené případným zneužitím benefitní platební karty, pro kterou bylo požadováno trvalé omezení platnosti na základě zaslání souboru podle příslušného ustanovení smlouvy, nenese ČSOB žádnou odpovědnost. BM odpovídá za všechny transakce, jejichž autorizace neproběhla bez zavinění na straně ČSOB (podlimitní transakce, off-line transakce apod.). Rozhodující pro identifikaci těchto parametrů transakcí jsou záznamy v systémech ČSOB.

Oprávnění ČSOB omezit platnost benefitní platební karty z vlastního podnětu

63. ČSOB je oprávněna omezit platnost benefitní platební karty dočasně či trvale z následujících důvodů:
 - bezpečnosti benefitní platební karty, zejména při podezření na její neautorizované či podvodné použití (získá-li ČSOB od karetní asociace, resp. z jiné banky nebo z jiného důvěryhodného zdroje informaci o možném ohrožení benefitní platební karty).

V tomto případě ČSOB omezí platnost benefitní platební karty dočasně, písemně tuto skutečnost ohlásí BM, který je povinen neprodleně kontaktovat držitele benefitní platební karty resp. jeho zaměstnavatele, oznámit mu obecné důvody dočasného omezení platnosti jeho benefitní platební karty a dohodnout s ním další postup, např. změnu na trvalé omezení platnosti. Výsledek dohody sdělí BM neprodleně ČSOB, která podnikne příslušné kroky dle situace. Oznamovací povinnost ČSOB neplatí v případě, že by poskytnutí této informace mohlo zmařit účel omezení benefitní platební karty nebo to bylo v rozporu s jinými právními předpisy. Blížší detaily o důvodu omezení platnosti ČSOB BM z bezpečnostních důvodů nesdělují. Jakmile pominou důvody tohoto omezení platnosti benefitní platební karty, zavazuje se ČSOB bezodkladně toto omezení benefitní platební karty zrušit nebo jako náhradu za tuto benefitní platební kartu vydat po dohodě s BM držiteli karty „novou“ benefitní platební kartu stejného typu, s odlišným číslem a novým úvodním PIN, a to za poplatek dle smlouvy.
 - významného zvýšení rizika neschopnosti splácení závazků BM, pokud jsou příslušné kroky popsány ve smlouvě.
64. BM bere na vědomí, že v souvislosti s případným trvalým omezením platnosti benefitní platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení a v tomto smyslu informuje držitele karty, a to vhodným způsobem bez zbytečného odkladu. ČSOB nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou BM nebo držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti benefitní platební karty nebo v důsledku zrušení práva používat benefitní platební kartu.

Závěrečná ustanovení

65. BM může kdykoli požádat ČSOB dohodnutým způsobem o zrušení práva používat benefitní platební kartu jejím držitelem. Podání žádosti o zrušení práva držitele benefitní platební karty disponovat s benefitní platební kartou nezbavuje BM odpovědnosti za transakce provedené touto platební kartou.
66. V případě úmrtí držitele BPK musí dojít k trvalému omezení benefitní platební karty, což zajistí u sebe BM a elektronicky dohodnutým způsobem (prostřednictvím příslušného záznamu podle Přílohy 1b smlouvy).



Vypořádání zbylých prostředků je v tomto případě na straně BM, který je povinen naplnit zákonné povinnosti z tohoto pohledu.

67. ČSOB neodpovídá ve smyslu právních předpisů za škody způsobené okolnostmi, které nastaly nezávisle na vůli ČSOB, které nemůže odvrátit nebo překonat a které jí brání ve splnění její povinnosti. Nastane-li některá z okolností vylučující odpovědnost, učiní ČSOB opatření za účelem zmírnění nepříznivých dopadů na BM, jež lze od ní v přiměřeném rozsahu očekávat.
68. ČSOB si vyhrazuje právo tyto Podmínky jednostranně měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním nových podmínek, zejm. např. v závislosti na změně příslušných právních norem, bezpečnost poskytovaných služeb a dále i v souvislosti s požadavkem karetní asociace VISA. O změně podmínek informuje ČSOB BM podle příslušného ustanovení smlouvy. Takto oznámené změny jsou pro BM závazné.
69. BM nese vždy plnou odpovědnost za porušení Podmínek oprávněnými držiteli benefičních platebních karet, kterým na základě žádosti BM byly benefiční platební karty vydány.
70. Smluvní vztahy, jejichž součástí jsou tyto Podmínky, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
71. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2021.