

Zvláštní podmínky pro platební karty

Znění: červenec 2011

Všeobecné informace

1. Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz pobočka Cheb, IČ 00671126, se sídlem Kubelíkova 4, 350 02 Cheb, Česká republika, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl A, vložka 3026 (dále jen „Banka“), která je organizační složkou Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG, se sídlem Wörthstr. 14, 92637 Weiden i. d. OPf., Spolková republika Německo, zapsané v Rejstříku družstev ve Weiden pod č. 63, vydává v souladu s ustanovením § 273 zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník a v souladu se zákonem o platebním styku v platném znění (dále jen „ZOPS“) „Zvláštní podmínky pro platební karty“ (dále jen „Podmínky“).
2. Majiteli účtu a osobám určeným Majitelem účtu (dále jen „Držitel karty“) vydává banka platební karty podle aktuální nabídky jako platební prostředek k účtu typu běžného účtu, vedenému v českých korunách a ve vybraných cizích měnách (dále jen „účet“), a to na základě samostatné „Smlouvy o vydání 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 Banka v informačních materiálech, které jsou k dispozici ve všech pobočkách Banky a na internetové stránce www.vr-nopf.cz. Právní vztahy související s vydáním a používáním platební karty se řídí právním řádem České republiky
3. Banka 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 podle „Sazebníku odměn za poskytování peněžních a obchodních služeb“ platného v den zúčtování poplatku (dále jen „Sazebník“). Aktuální znění Sazebníku je k dispozici ve všech pobočkách Banky a na internetové stránce www.vr-nopf.cz.
4. Banka jako správce osobních údajů je oprávněna uzavřít příslušnou smlouvu se zpracovatelem (dále jen „Poskytovatel služeb“) podle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů 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 souhlasí s tím, že Banka je oprávněna informovat ostatní banky v ČR, jestliže Majitel účtu nebo Držitel karty poruší Podmínky. Majitel účtu rovněž souhlasí, aby Banka poskytovala karetním asociacím MasterCard, Visa a Diners Club informace týkající se jemu vydaných platebních karet (např. číslo platební karty, její platnost apod.).
6. Platební karty jsou vlastnictvím Banky 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. Banka je oprávněna vyžádat si další informace o Majiteli účtu, resp. Držiteli karty, a to i z jiných zdrojů. Banka může požadavek Majitele účtu o vydání platební karty zamítnout. V těchto případech vždy Banka písemně nebo telefonicky informuje Majitele účtu, důvody zamítnutí však nesděluje.
7. Majitel účtu nebo Držitel karty pro komunikaci s Bankou využívá pobočku Banky a služby elektronického bankovníctví. Služby elektronického bankovníctví se řídí samostatnou smlouvou s návaznými podmínkami. Pokud je daná služba nebo typ komunikace prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví nabízena a v Podmínkách není výslovně uvedeno jinak, je komunikace prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví rovnocenná komunikaci prostřednictvím pobočky Banky.

Vydání platební karty

8. Smlouvu o vydání platební karty (dále jen „Smlouva“) uzavírá Majitel účtu v pobočce Banky, která vede jeho účet a ke kterému bude platební karta vydána (dále jen „ příslušná pobočka Banky “). Majitel účtu je povinen Bance 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 Bance a vystavuje se kromě jiného i možnosti trestního postihu.
9. Banka si vyhrazuje právo vydávat pro každou osobu, zmocněnou majitelem účtu, jen jednu platební kartu.
10. Platební karta je platná do data na ní uvedeného, tj. do posledního dne uvedeného měsíce. Banka vydá Držiteli karty automaticky novou platební kartu nejpozději ke dni skončení platnosti původní platební karty, pokud se nerozhodne platnost platební karty neprodoužit. V případě, že Držitel karty nesouhlasí s prodloužením platnosti platební karty a souvisejících doplňkových služeb, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit příslušné pobočce Banky, a to nejpozději 6 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) je na příslušné pobočce Banky připravena pro Držitele karty k převzetí po dobu 90 kalendářních dnů ode dne jejího vydání. Nedojde-li do uvedené doby k jejímu 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 podle Sazebníku Banky, 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 platební karty a používané výhradně k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou.
13. Není-li ujednáno jinak, je platební karta a PIN k dispozici na pobočce Banky zpravidla do 15 pracovních dnů od podání Žádosti o vydání platební karty, nejpozději však do 20 pracovních dnů, případně je držitel karty vyzván k převzetí platební karty a PIN zprávou ve výpisu z účtu.
14. 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 Banka vydá Držiteli karty zdarma nový PIN a novou platební kartu.
15. V případě, že klient není spokojen s přiděleným, automaticky vygenerovaným PIN, a pro daný typ karty systém umožňuje provést změnu PIN, provede držitel karty změnu PIN dle vlastního návrhu. Změnu PIN lze provést pouze prostřednictvím bankomatu, tzv. ATM, s logem ČSOB v České republice. Změnu PIN nesmí Držitel karty provést 5 týdnů před koncem platnosti platební karty, dále ve lhůtě mezi podáním žádosti o výměnu platební karty (z důvodu změny jména, předčasné obnovy apod.) a předáním nové platební karty. Změnu PIN je možné provést až s novou platební kartou.
16. Držiteli karty se v souvislosti s vlastním provedením změny PIN z bezpečnostních důvodů doporučuje, aby si pro PIN nevolil číselné údaje, které by bylo možné jednoduše zjistit nebo odvodit, např. část čísla 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.
17. 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 Bance. Majitel účtu je povinen uhradit částky všech platebních transakcí, při kterých byl použit PIN a všechny škody, které vznikly Bance jeho prozrazením.
18. V případě, že Držitel karty zapomene PIN, lze na jeho žádost, podanou v příslušné pobočce Banky nebo prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví, platný PIN opakovaně vystavit. K převzetí PIN je Držitel karty povinen se na výzvu osobně dostavit do pobočky Banky.
19. Je-li při platební transakci provedené platební kartou opakovaně zadáno nesprávné 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 Držiteli 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 Poskytovatele.

Převzetí platební karty

20. Držitel karty je povinen při převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku, a to v přítomnosti oprávněného pracovníka příslušné pobočky Banky.
21. Převzetím platební karty vzniká Držiteli karty právo na její používání po dobu platnosti vyznačené na platební kartě.
22. 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 1 x 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 Bance. 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) Bance.
23. Majitel účtu nese odpovědnost za všechny platební transakce provedené platebními kartami vydanými k jeho účtu a je povinen uhradit případné škody způsobené Bance nesprávným použitím platební karty.

Používání platební karty

24. Platební kartu lze podle jejího druhu použít k bezhotovostnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen "obchodník" nebo „obchodní zařízení“), realizovanému prostřednictvím elektronických 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 pokladny obchodníka (tzv. CashBack), případně k dalším transakcím realizovaným v síti bankomatů ČSOB..
25. Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem příslušné karetní asociace (např. MasterCard). Banka si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů platební transakcí (především platební transakce bez fyzické přítomnosti karty - např. písemné poštovní, telefonické, internetové platební transakce, tzv. MO/TO transakce), a to i v závislosti na typu karty. Banka je oprávněna povolit pouze zabezpečené internetové transakce.
26. Službu CashBack (výběr hotovosti na pokladně 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 Poskytovatelem. Součet nákupu a služby CashBack nesmí překročit stanovený denní nebo měsíční limit platební karty.
27. 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 „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 porušením, a to až do okamžiku oznámení předmětných skutečností (zneužití nebo neautorizovaného použití platební karty) Banke.
28. V případě jakýchkoli pochybnosti či podezření na zneužití platební karty nebo platebního terminálu či bankomatu ze strany Držitele karty (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržování peněz, nainstalování skimmingového - 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 Banku a zároveň Policii ČR.
29. Platební karta nesmí být použita k platebním transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení platební transakce.
30. Mezi Bankou 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:
 - platební transakci na bankomatu zadání PIN:
 - bezhotovostních a hotovostních (CashBack) platebních transakcích v obchodních zařízeních zadání PIN, vlastnoruční podpis Držitele karty, případně kombinace obou metod podle typu platební karty
 -
 - zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla, platnosti a ochranného trojčíslí platební karty – Card Verification Code (CVC)
 - ostatních platbách bez přítomnosti karty zadání čísla, platnosti a ochranného trojčíslí platební karty – Card Verification Code (CVC)
31. 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
32. Při použití platební karty v obchodních zařízeních jsou tato zařízení oprávněna ověřit (autorizovat) platební transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas Banky 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.
33. Banka 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 Banky nebo jejích partnerů¹). Banka rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiné banky nepřijmou platební kartu k provedení platební transakce.

¹ Jedná se o zásahy vyšší moci a dále např. o přerušení dodávky energie, poruchu strojů a zařízení systémů zpracování dat, přenosových linek, stávku apod.

34. 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 Banky a písemným souhlasem Majitele účtu. Vzhledem ke skutečnosti, že platební transakce provedené platebními kartami jsou účtovány s časovou prodlevou (viz bod 43 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 Bance nesprávným použitím platební karty, resp. za případné přečerpání disponibilního zůstatku (nepovolený debet) podle příslušné smlouvy o účtu.
35. V případě, že je Majiteli účtu poskytnut úvěr formou povoleného přečerpání účtu (zejména ve formě kontokorentního úvěru), dochází při použití platební karty k čerpání a tím i úročení úvěru, okamžikem zúčtování platební transakce. V případě smluvně nesjednaného přečerpání peněžních prostředků na účtu je nepovolený debetní zůstatek úročen debetní úrokovou sazbou, jejíž výše je zveřejňována na pobočkách Banky.
36. Není-li částka nepovoleného debetu uhrazena do 10 dní od vzniku debetu je Banka oprávněna touto částkou zatížit i jiný účet Majitele účtu vedený v Bance. Není-li na účtech majitele účtu dostatek finančních prostředků k vyrovnání debetu na účtu, poskytne Banka majiteli účtu lhůtu 60 dní pro jeho vyrovnání. Dále je Banka oprávněna na náklady majitele účtu trvale omezit platnost platebních karet, vydaných k jeho účtu (účtům) a požadovat jejich vrácení Bance.
37. Banka 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.).
38. 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.
39. 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 o zadržení platební karty. Jde-li o bankomat ČSOB, který je umístěn mimo prostory ČSOB, Držitel karty může požádat o přeposlání zadržené karty do zvolené pobočky ČSOB prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na bankomatu. V případě zadržení platební karty na bankomatu Banky nebo ČSOB umístěného v prostorách pobočky Banky nebo ČSOB, požádá Držitel karty o vrácení platební karty přímo pobočku Banky nebo ČSOB. Po uplynutí 3 pracovních dnů od zadržení, nebude platební karta v žádném případě Držiteli karty vrácena. V případě zadržení platební karty bankomatem je držitel karty povinen ihned požádat Banku o omezení platnosti platební karty, zadržené bankomatem.
40. Platební karta musí být na vyžádání vrácena Bance prostřednictvím příslušné pobočky Banky. Pokud není platební karta vrácena, je ji Banka oprávněna zablokovat - omezit platnost platební karty, a to na náklady Majitele účtu. Držitel karty při převzetí nové automaticky obnovené platební karty Bance 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

41. Majitel účtu je povinen hlásit Bance veškeré změny údajů, které se týkají platebních karet vydaných k jeho účtům a dále změny údajů Držitelů těchto karet, poskytnutých Bance v souvislosti s vydáním uvedených platebních karet (např. změny adresy, příjmení, čísla telefonu). Majitel účtu je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.
42. Držitel karty je oprávněn požádat o změny k již vydané platební kartě, a to písemně v příslušné pobočce Banky. Změny limitu platební karty a pojištění jsou podmíněny písemným souhlasem majitele účtu.

Zúčtování platebních transakcí , výpisy a reklamace

43. 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 Banka 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 Banky, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby Banky. Banky 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.

44. Zaúčtování platebních transakcí probíhá v pracovních dnech, na základě dat obdržených od Poskytovatele služeb. Při zaúčtování platební transakce platební kartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny platební transakce na CZK používají kurzy ČSOB deviza prodej, a to, je-li měna platební transakce uvedena v kurzovním lístku ČSOB. Pro přepočet se použije kurz ČSOB platný v předchozí pracovní den před dnem zaúčtování transakce na účet Banky. Pokud měna platební transakce není uvedena v kurzovním lístku ČSOB, ČSOB použije výše uvedený přepočet na částku, kterou obdrží z karetní asociace. V případě provedení platební transakce v CZK platební kartou k devizovému účtu se používají kurzy Banky deviza nákup, Držitel karty, resp. Majitel účtu získá historii kurzovního lístku ČSOB na internetové stránce www.csob.cz a kurzovního lístku Banky na internetové stránce www.vr-nopf.cz nebo na pobočce Banky.
45. Majitel účtu bere na vědomí způsob zúčtování platebních 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 platební transakce do zúčtovací měny asociace MasterCard, následně do zúčtovací měny Banky - CZK a následně do měny účtu, ke kterému byla platební karta vydána. V případě, že je k již provedené debetní transakci uskutečněna transakce kreditní a je toto prováděno obchodním místem, které zpracovává jiná banka než ČSOB, Banka nenese odpovědnost za případný kurzový rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklých v důsledku časového odstupu mezi prezentováním debetní a kreditní transakce.
46. Pokud je zúčtována platební kartou platební transakce, se kterou držitel karty nesouhlasí, je oprávněn podat reklamaci. Banka do 30 dnů po obdržení reklamace, ve zvlášť složitých případech nejdéle do 180 dnů, informuje držitele karty nebo majitele účtu o vyřízení reklamace. Při vyřizování reklamace platební transakce bude Banka posuzovat, zda Držitel karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda dodržel termíny pro hlášení reklamace, povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Podmínek (např. zda nedošlo k závažnému porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty). V případě, že Banka v průběhu reklamačního řízení zjistí, že reklamace je neoprávněná, reklamaci zamítne. Banka bude vždy informovat Držitele karty o výsledku reklamačního řízení.
47. Neautorizovanou platební transakci je povinen Držitel karty oznámit Bance 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 na příslušné pobočce Banky a to písemně na formuláři k tomu určeném.
48. Jestliže Banka při posuzování údajně neautorizované platební transakce zjistí, že platební transakce byla autorizována, reklamaci zamítne.
49. Pro přepočet ztráty (spoluúčasti) Majitele účtu z neautorizované platební transakce, použije Banka kurz vyhlášený ČNB k příslušnému datu.
50. Držitel karty, případně Majitel účtu, může reklamovat autorizovanou platební transakci nejvýše do 8 týdnů od jejího uskutečnění, 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 reklamace podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data odepsání peněžních prostředků z účtu Majitele účtu.
51. 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).
52. Povinnosti Držitele karty je v případě reklamace sporné platební transakce, s podezřením na zneužití platební karty (např. padělek, Internet, bankomat) vždy odevzdat Bance 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 Bance řádně ohlášené ztráty nebo odcizení příslušné platební karty.
53. Banka 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.
54. 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, Banka vrátí Majiteli účtu částku ve výši platební transakce sníženou o částku ve výši ztráty, kterou ze zákona nese Majitel účtu, v takovém případě Banka může do řádného ukončení reklamačního řízení tuto částku na jeho účtu blokovat. Po ukončení reklamačního řízení Banka v případě oprávněné reklamace částku uvolní nebo v případě neoprávněné reklamace částku z účtu odepíše.
55. Za neoprávněnou reklamaci účtuje Banka Majiteli účtu poplatek podle Sazebníku Banky.
56. Zrušen.

Ztráta / odcizení / zneužití platební karty

57. Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen informovat Banku 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 Bance. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení, nebo zneužití platební karty) podává Držitel karty, resp. Majitel účtu výhradně telefonicky, a to na čísle Call Centra, 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“).
58. Hlásící osoba informuje Banku 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.). Call Centrum je oprávněno telefonické hlášení nahrávat. Call Centrum sdělí Hlásící osobě v rámci téhož telefonního hovoru identifikační kód jako potvrzení telefonického hlášení ztráty nebo odcizení platební karty.
59. Telefonické hlášení musí být na kterékoliv pobočce Banky písemně potvrzeno, a to nejpozději první pracovní den po dni, kdy bylo provedeno telefonické hlášení. V případě, že telefonické hlášení je podáváno ze zahraničí, musí být písemné potvrzení podáno nejpozději první pracovní den po návratu držitele karty do ČR. Do písemného potvrzení držitel karty uvede přidělený identifikační kód.
60. Každé platební kartě, hlášené jako ztracené, odcizené nebo zneužitě, je z bezpečnostních důvodů trvale omezena platnost. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
61. Odpovědnost Majitele účtu za platební transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou končí ihned po telefonickém oznámení podle bodu 57 Podmínek, a to prostřednictvím telefonního čísla, které Banka za tím účelem Držiteli karty sdělila. Banka 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.
62. Pokud Držitel karty, resp. Majitel účtu, získá platební kartu zpět poté, co byla Bance nahlášena dle bodu 57 Podmínek jako ztracená nebo odcizená, platební karta nesmí být dále používána a musí být vrácena Bance.
63. V případě reklamace je pro výpočet ztráty Majitele účtu z neautorizované platební transakce (spoluúčasti) rozhodné datum hlášení ztráty/krádeže platební karty.
64. Držitel karty může požádat příslušnou pobočku Banky o písemné potvrzení, že ztráta / krádež / zneužití jeho platební karty byla Bance nahlášena, může tak učinit max. do 18 měsíců po nahlášení dle bodu 57 těchto Podmínek.

Blokace - omezení platnosti platební karty na základě žádosti

65. Držitel karty nebo Majitel účtu může požádat o dočasnou nebo trvalou blokaci platební karty (dále jen „dočasné 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. Banka nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou Majiteli účtu nebo Držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti platební karty.
66. Za škody způsobené případným zneužitím platební karty, které byla dočasně nebo trvale omezena platnost na základě písemné žádosti držitele platební karty nebo majitele účtu přejímá Banka odpovědnost počínaje časem 24:00 hodin pracovního dne následujícím po dni předložení žádosti o omezení platnosti platební karty v případě, že byla písemná žádost o omezení platnosti platební karty podána na pobočce Banky do 14:00 hodin pracovního dne. V případě podání žádosti o omezení platnosti platební karty na pobočce Banky po 14:00 hodině pracovního dne nebo mimo pracovní dny, přebírá Banka odpovědnost ve 24:00 hodin druhého pracovního dne následujícího po dni podání žádosti na pobočce Banky. Účinnost dočasného omezení platnosti platební karty se vztahuje pouze na autorizované transakce.
67. 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 po uplynutí následujícího pracovního dne po dni, ve kterém Banka obdržela žádost o zrušení dočasného omezení platební karty v případě, že byla písemná žádost o zrušení omezení platnosti platební karty podána na pobočce Banky do 14:00 hodin pracovního dne. V případě podání žádosti o zrušení omezení platnosti platební karty na pobočce Banky po 14:00 hodině pracovního dne nebo mimo pracovní dny je platební karta aktivní po uplynutí dvou pracovních dní následujících po dni podání žádosti na pobočce Banky.

Oprávnění Banky omezit platnost platební karty z vlastního podnětu

68. Banka je oprávněna omezit platnost platební karty nebo možnost provádění transakcí bez přítomnosti karty, dočasně či trvale, z následujícího důvodu:
- bezpečnosti platební karty, zejména při podezření na její neautorizované či podvodné použití (získá-li Banka 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. Banka o takových opatřeních Držitele karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informuje na telefonním čísle, které Majitel účtu při podpisu Smlouvy Bance sdělil.
- Před omezením platnosti platební karty nebo není-li to možné, tak okamžitě poté, bude Banka 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. Banka nenesе 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.
69. Jakmile pominou důvody omezení platnosti platební karty, zavazuje se Banka 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

70. 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 Banky, Nouzová platební karta nebo nouzová hotovost se neposkytují držitelům platebních karet Maestro.
71. Banka 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.
72. 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 Bance. Za vydání nouzové platební karty nebo nouzové hotovosti účtuje Banka poplatek podle Sazebníku Banky.

Závěrečná ustanovení

73. Majitel účtu může kdykoliv zrušit právo Držitele karty používat platební kartu, a to písemným podáním žádosti v pobočce Banky, která vede jeho účet a odevzdáním příslušné platební karty. Zrušení práva Držitele karty disponovat s platební kartou nezbujuje 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 podle Sazebníku Banky.
74. V případě úmrtí Majitele účtu může dojít k trvalému omezení platebních karet jednotlivých Držitelů karet. Banka nenesе odpovědnost za případné škody, které vzniknou Držiteli karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
75. Mimosoudní řešení sporů
Majitel účtu příp. Držitel karty, který je spotřebitelem ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Občanského zákoníku, je oprávněn obrátit se v případě právního sporu plynoucího ze smlouvy s Bankou na finančního arbitra České Republiky (www.finarbitr.cz, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1). Podle povahy sporu může být k mimosoudnímu řešení příslušný i jiný orgán. V případě konkrétního sporu vynaloží Majitel účtu příp. Držitel karty a Banka maximální úsilí vyřešit spor smírnou cestou. Nepodaří-li se to, informuje Banka Klienta o orgánu příslušném k mimosoudnímu řešení daného sporu.
76. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 19.03.2016. Tímto dnem pozbývají platnosti „Podmínky pro vydávání a užívání platebních karet Raiffeisenbank im Stiftland eG pobočka Cheb, odštěpný závod“ ze dne 07.03.2016. Banka 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 Banka pouze Majitele účtu ve výpise z účtu, ke kterému je platební karta vydána, nejpozději jeden měsíc před nabytím jejich účinnosti. Pokud Majitel účtu do nabytí účinnosti změny Podmínek nevysloví písemný nesouhlas s novým zněním Podmínek, nevypoví písemně Smlouvu a neodevzdá příslušné platební karty v pobočce Banky, 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 Banky a v elektronické verzi na internetové stránce www.vr-nopf.cz.