

Pravidla věrnostního programu Svět odměn

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Československá obchodní banka, a. s. se sídlem Radlická 333/150, 157 15 Praha 5, IČ: 00001350 (dále jen „banka“) vydává pravidla věrnostního programu Svět odměn (dále jen „Pravidla“), která upravují fungování a podmínky věrnostního klientského programu zajišťovaného ve spolupráci s partnery a dalšími osobami (dále jen „Program“).
- 1.2. Další termíny a pojmy uvedené v těchto Pravidlech jsou vysvětleny v článku 8.
- 1.3. Pravidla budou vykládána v souladu s Obchodními podmínkami pro účty a platební styk, Podmínkami pro běžné účty Poštovní spořitelny pro fyzické osoby – občany, Obchodními podmínkami pro platební karty, Podmínkami pro kreditní karty Poštovní spořitelny, Obchodními podmínkami pro ČSOB kreditní kartu a jinými obchodními podmínkami banky. V případě rozporu však mají tato Pravidla přednost.
- 1.4. Pravidla jsou uveřejněna na internetové adrese www.svetodmen.cz, dále jsou k dispozici na obchodních místech banky: ČSOB pobočkách, Finančních centrech nebo pobočkách České pošty, s.p. označených obchodní značkou/logem ČSOB, Poštovní spořitelny (dále jen „obchodní místa banky“).
- 1.5. Těmito Pravidly se řídí vztahy banky a klienta v rámci Programu. Banka je oprávněna Pravidla zrušit nebo změnit. Banka uveřejní změněná Pravidla nejméně 1 kalendářní měsíc před jejich účinností, a to na internetové adrese dle bodu 1.4.

2. ÚČAST V PROGRAMU

- 2.1. Účastníkem věrnostního Programu může být pouze fyzická osoba – nepodnikatel, která je zletilá, svéprávná a má s bankou uzavřenou smlouvu o účtu určeném pro platební styk (neplatí pro spořicí účty). Současně je nutné poskytnout bance kontaktní e-mailovou adresu/telefonní číslo nebo mít sjednanou službu elektronického bankovníctví.
- 2.2. O aktivaci Programu a založení věrnostního účtu může klient požádat (i) podáním elektronické žádosti v internetovém bankovníctví nebo SmartBankingu, (ii) na obchodních místech banky nebo (iii) telefonicky na telefonním čísle Klientského centra 800 050 228. Součástí aktivace je vyjádření souhlasu klienta s Pravidly. Účast klienta v Programu vzniká dokončením aktivace. Aktivace je dokončena okamžikem, kdy klient obdrží potvrzení o aktivaci Programu a založení věrnostního účtu. Potvrzení o aktivaci obdrží klient do schránky internetového bankovníctví nebo SMS zprávou, a to nejpozději do 10 pracovních dnů od podání žádosti.

- 2.3. Aktivaci Programu a založení věrnostního účtu klientovi může provést banka v mimořádných situacích i bez žádosti klienta. V takovém případě klienta o jeho zařazení do Programu informuje, přičemž klient může svou účast v Programu následně ukončit.
- 2.4. Účast klienta v Programu zaniká, přestane-li splňovat podmínky dle bodu 2.1. nebo na základě jeho žádosti podané na obchodních místech banky, přes internetové bankovníctví nebo telefonicky na telefonním čísle Klientského centra 800 050 228. Účast klienta rovněž zaniká, jestliže vyjádří nesouhlas s Pravidly. Účast klienta zaniká v den, kdy přestal splňovat podmínky dle bodu 2.1., nebo v den podání žádosti podle věty první tohoto odstavce, resp. doručení oznámení podle věty druhé tohoto odstavce. Klient nemá povinnost sdělit bance důvody svého rozhodnutí.
- 2.5. Účast klienta v Programu zaniká jeho smrtí.
- 2.6. Účast klienta v Programu a práva s tím spojená jsou nepřevoditelná na jinou osobu.
- 2.7. Účast klienta v Programu zaniká též rozhodnutím banky. Účast zaniká dnem, kdy je zánik účasti klientovi oznámen. Toto oznámení o zániku členství je klientovi doručeno na jeho kontaktní e-mailovou adresu, kterou bance sdělil, nebo do schránky internetového bankovníctví. Banka nemá povinnost sdělit klientovi důvod svého rozhodnutí.

3. VĚRNOSTNÍ ÚČET, VÝHODY PROGRAMU

- 3.1. S účastí klienta v Programu je spojena možnost získat výhody od banky a/nebo od partnerů, a to zejména za nákup zboží a služeb. Výhodou se rozumí získání bodů na věrnostní účet klienta dle Pravidel pro sběr bodů (viz bod 3.4) nebo možnost využití zvýhodněných nabídek třetích stran zveřejněných na webu www.svetodmen.cz.
- 3.2. Klient může body získat:
 - a) od banky za bezhotovostní nákup zboží nebo služby u obchodníka přijímajícího platební karty ČSOB nebo Poštovní spořitelny (dále jen platební karty), jejímž držitelem je klient nebo jiná osoba oprávněná k nakládání s peněžními prostředky na účtu klienta (dále jen disponent), a nebo
 - b) od banky za jiné stanovené bezhotovostní transakce na účtu klienta, a nebo
 - c) od banky za uzavření smlouvy o poskytnutí bankovní služby nebo služby poskytnuté v rámci skupiny ČSOB, nebo za aktivní užívání takové služby, a nebo
 - d) od partnera za bezhotovostní nákup zboží nebo služby platební kartou, jejímž držitelem je klient nebo jiný disponent, a nebo
 - e) od vybraných partnerů za platbu ve prospěch určeného účtu partnera, a to vždy v souladu s Pravidly pro sběr bodů (viz bod 3.4).
- 3.3. Nasbírané body může klient následně uplatnit zejména na získání slevy při nákupu zboží a služeb partnerů Programu (dodavatelů) nebo u banky, a to za 1 uplatněný bod vždy 1 Kč slevy (dále viz bod 4. Čerpání bodů).
- 3.4. Aktuální přehled, kolik bodů lze za jednotlivé operace získat, je stanoven Pravidly pro sběr bodů uveřejněných na webové stránce www.svetodmen.cz.

- 3.5. Body na věrnostní účet nelze zpětně získat za aktivity (například sjednání produktu, transakce) učiněné před datem vstupu klienta do Programu, respektive před aktivací věrnostního účtu.
- 3.6. Počet přidělených bodů za transakci platební kartou je zaokrouhlený na celá čísla. Konkrétní procento, které se uplatní pro sběr bodů, závisí na místě transakce, konkrétním partnerovi, u kterého je transakce provedena, a typu použité platební karty.
- 3.7. Banka a/nebo partner mohou omezit přidělení bodů jen na nákup zboží a/nebo služeb na území České republiky nebo na menší územní jednotku nebo na vybraná obchodní místa.
- 3.8. Klientovi nepřísluší nárok na přidělení bodů za poplatkové a úrokové transakce, za transakce provedené mezi jeho vlastními účty, za výběr hotovosti v bankomatu nebo jiným způsobem, za sjednání pojištění platební karty nebo v souvislosti s použitím platební karty pro účely podávání sázek a hraní hazardních her a dobíjení předplacených služeb. Dále se nepřidělují body za transakce provedené Cool kartou včetně jejího dobíjení a transakce provedené kreditní kartou k Půjčce po ruce. Další případné výjimky v přidělování bodů jsou uvedeny v Pravidlech pro sběr bodů.
- 3.9. Aktuální přehled aktivit klienta, se kterým je spojeno získání bodů od banky a/nebo partnerů včetně výše bodového ohodnocení a územního omezení, je přístupný v internetovém bankovníctví klienta nebo na www.svetodmen.cz.
- 3.10. Banka uveřejňuje aktuální přehled partnerů (dodavatelů) na internetové adrese www.svetodmen.cz.
- 3.11. Body za nákup platební kartou se připisují ve prospěch věrnostního účtu klienta zpravidla den následující po zaúčtování transakce bankou a v zásadě do 5 pracovních dnů.
- 3.12. Body za jinou aktivitu budou klientovi připsány po jejím zaevidování bankou ve lhůtách uvedených v Pravidlech sběru bodů popř. v jiných lhůtách stanovených pro danou aktivitu.
- 3.13. Informaci o aktuálním stavu bodů klient zjistí v našich bankomatech označených logem ČSOB, Poštovní spořitelna a dotazem na zůstatek, ve SmartBankingu a v internetovém bankovníctví. Klient tuto informaci získá také na kterékoliv ČSOB pobočce nebo Finančním centru nebo na telefonním čísle 800 050 228, popř. jinými způsoby pokud o ně klient požádá a banka je umožňuje.
- 3.14. Platnost bodů je 24 měsíců. Doba platnosti bodu začíná vždy prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byl bod na věrnostní účet klienta připsán. Po uplynutí doby platnosti každý nevyčerpaný bod zaniká (je odečten z věrnostního účtu) a není možno ho použít. Body se čerpají v pořadí podle data jejich připsání.

4. ČERPÁNÍ BODŮ

- 4.1. Body může klient čerpat na získání slevy nebo jiné odměny od banky nebo od partnera. Jsou jimi zejména
 - a) sleva z poplatku za uzavření smlouvy o poskytnutí bankovní služby nebo služby jiného člena skupiny ČSOB nebo z poplatku za aktivní užívání takové služby,

- b) mimořádný vklad (příspěvek) na produkt banky nebo jiného člena skupiny ČSOB,
 - c) pořízení položky (zpravidla předmětu) z katalogu odměn prostřednictvím internetového bankovníctví popř. ostatních obslužných kanálů Programu dle ujednání článku 5 těchto Pravidel. Pokud je takto pořízen hmotný předmět, lze jej doručovat pouze na adresy v rámci ČR,
 - d) sleva z ceny zboží a služeb partnera, který tuto možnost nabízí (dodavatel). Tyto slevy jsou uplatnitelné pouze v obchodních sítích partnerů na území ČR.
- 4.2. Čerpá-li klient slevu na bankovní produkt, službu nebo z poplatku za užívání příslušné služby a v průběhu využívání výhody dojde ze strany klienta nebo banky ke změně produktu nebo služby, u kterého není možné slevu/zvýhodnění nastavit, dochází tímto automaticky ke ztrátě výhody. Uplatněné body nejsou klientovi vráceny zpět, a to ani v poměrné části.

5. KOMUNIKACE V RÁMCI PROGRAMU A BEZPEČNOST

- 5.1. Klient může spravovat svůj věrnostní účet ve svém internetovém bankovníctví, které je samoobslužným kanálem a poskytuje klientovi komplexní obsluhu a správu spojenou s účastí v Programu, zejména aktivaci a její zrušení, informace o přidělených, čerpaných a expirovaných bodech, aktuální Pravidla, Pravidla pro sběr bodů, seznam partnerů a odměn, přístup do katalogu odměn a přehled hlavních událostí Programu.
- 5.2. Informace o aktuálním bodovém zůstatku lze získat také na našich bankomatech označených logem ČSOB, Poštovní spořitelna a ve SmartBankingu.
- 5.3. Klient může spravovat svůj věrnostní účet ve smyslu ujednání 5.1 rovněž osobně prostřednictvím pobočky ČSOB, Finančního centra, případně telefonicky pomocí Klientského centra. Klient se při hovoru s Klientským centrem identifikuje pouze částečně, tedy sdělí pracovníkovi Klientského centra alespoň jeden ze stanovených osobních údajů a nejméně tři volitelné údaje. Pracovník Klientského centra má v případě pochybností právo klienta kdykoli vyzvat k plné identifikaci. Plnou identifikací se rozumí, že klient poskytne pracovníkovi Klientského centra IPPID, 2 čísla z PINu a 2 znaky z hesla pro komunikaci s Klientským centrem. V případě, že klient odmítne plnou identifikaci, je pracovník Klientského centra oprávněn požadavku klienta na poskytnutí služby nevyhovět.
- 5.4. Klient dostává do svého internetového bankovníctví, a v případě jeho požadavku i na kontaktní e-mailovou adresu, kterou bance poskytl, pravidelný přehled hlavních událostí Programu.
- 5.5. Klient je povinen jednat tak, aby přihlašovací údaje do Světa odměn resp. do svého internetového bankovníctví a SmartBankingu nebyly zpřístupněny třetí osobě a nedošlo k jejich zneužití. Klient je odpovědný za zneužití jeho přihlašovacích údajů způsobené jeho úmyslným nebo nedbalým jednáním.

6. REKLAMACE

- 6.1. Reklamacie se řídí reklamačním řádem banky. Reklamační řád je dostupný na www.csob.cz a www.postovnisporitelna.cz.
- 6.2. Zákonná lhůta pro vyřešení reklamacie je maximálně 30 dnů od jejího uplatnění. Reklamaci týkající se stavu věrnostního účtu včetně počtu přidělených a/nebo čerpaných bodů a další požadavky je třeba uplatnit do konce třetího měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo a/nebo mělo dojít k přidělení bodů, je-li předmětem reklamacie přidělení bodů, nebo ve kterém došlo a/nebo mělo dojít k čerpání bodů, je-li předmětem reklamacie čerpání bodů. Klient bere na vědomí, že při uplatnění reklamacie po uplynutí uvedených lhůt není banka povinna se reklamací zabývat.
- 6.3. Jestliže budou výrobky či služby zakoupené prostřednictvím platební karty vráceny v zákonné lhůtě bez udání důvodů či reklamovány a na základě těchto důvodů budou klientovi vráceny peníze na jeho účet, bude klientovi odečten počet bodů přidělený za takový nákup. Obdobně je banka oprávněna postupovat v případě oprávněné reklamacie transakce platební kartou (např. při chybném dvojím zaúčtování stejné karetní transakce).
- 6.4. Bodový zůstatek na věrnostním účtu klienta může klesnout na nulu. Pokud by výše bodů, která by měla být odečtena, přesahovala zůstatek bodů na klientově věrnostním účtu, je tento stav považován za porušení pravidel programu a banka může účast klienta v programu ukončit.
- 6.5. Předmět, který si klient pořídil z katalogu odměn za věrnostní body, lze vrátit v zákonem stanovené lhůtě bez uvedení důvodu. Předmět musí být vrácen na adresu uvedenou v průvodním dokladu, v originálním obalu a neporušený, přičemž poštovné je hrazeno klientem. Klient je povinen přiložit průvodní doklad s jedinečným číslem a kontaktem na dodavatele, jinak nebude předmět přijat zpět. Informace o dodavateli předmětu jsou uvedeny v příbalovém letáku uvnitř balení.
- 6.6. V ostatních případech lze předmět, který klient pořídil v katalogu odměn za věrnostní body, vrátit pouze z důvodu jeho vady nezpůsobené klientem nebo jiným příjemcem. Poštovné hradí příjemce. Klient je povinen přiložit průvodní doklad s jedinečným číslem a kontaktem na dodavatele, jinak nebude předmět přijat zpět. Předmět je třeba poslat na adresu uvedenou v průvodním dokladu. V případě, že je reklamacie uznána oprávněnou, je vadný předmět opraven či vyměněn.
- 6.7. Klient může čerpat body na získání poukázky na zboží nebo služby partnera (vouchery). Tyto poukázky nelze vrátit a musí být vyčerpány ve lhůtě na nich uvedené. Případné reklamacie zboží či služeb čerpaných na základě poukázky musí být řešeny přímo s partnery poskytujícími služby nebo zboží.

7. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 7.1. Zanikne-li účast klienta v Programu, zanikají zároveň i veškeré body, které dosud nečerpal. Není-li dále uvedeno jinak, nároky na čerpání odměny uplatněné klientem před zánikem jeho účasti v Programu budou vypořádány podle těchto Pravidel.

- 7.2. Jestliže dojde ke vzniku debetního zůstatku na běžném účtu klienta a/nebo bude platební karta zablokována z jiného důvodu, až do pominutí těchto okolností nebudou klientovi přidělovány body a klient ani nebude moci body čerpat.
- 7.3. V případě podezření ze zneužívání Programu klientem je banka oprávněna odebrat všechny přidělené a nevyčerpané body.
- 7.4. Jestliže dojde k výměně, ztrátě nebo odcizení platební karty, nemá tato okolnost vliv na již přidělené body.
- 7.5. Banka neodpovídá za plnění případných daňových povinností klienta spojených s jeho účastí v Programu.
- 7.6. Klient nemá právní nárok na přidělení bodů.
- 7.7. Klient souhlasí s tím, aby banka předala jeho kontaktní údaje (jméno, příjmení, doručovací adresu, emailovou adresu a telefon) nezbytné pro doručení klientem objednaných předmětů (odměn) třetím subjektům, které jsou smluvně zavázány vyřizováním těchto objednávek. Uvedené údaje tyto subjekty mohou využít pouze jednorázově a v souladu s uvedeným účelem a nesmí je archivovat.
- 7.8. Klient bere na vědomí, že připsáním bodů ve prospěch jeho věrnostního účtu dochází k předání jeho osobních údajů Československé obchodní bance, a. s., některým z členů ČSOB skupiny (ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, ČSOB Penzijní společnost, a. s., člen skupiny ČSOB, ČSOB Asset Management, a. s., investiční společnost, ČSOB Factoring, a. s., ČSOB Leasing, a. s., Hypoteční banka, a. s. a Českomoravská stavební spořitelna, a. s.), a to v rozsahu informace o produktu/službě, které klientovi poskytnul některý ze členů ČSOB skupiny na základě smluvního vztahu uzavřeného prostřednictvím distribuční sítě ČSOB nebo Poštovní spořitelna.

8. VÝZNAM POUŽITÝCH POJMŮ

- 8.1. **Pravidla** jsou tato pravidla, která upravují smluvní vztah mezi bankou a klientem a podmínky klientského věrnostního programu Svět odměn.
- 8.2. **Program** znamená bankou spravovaný věrnostní klientský program, zajišťovaný ve spolupráci s partnery a dalšími osobami.
- 8.3. **Finanční centrum** je pobočka banky označená obchodní značkou/logem Poštovní spořitelna.
- 8.4. **Pobočkou ČSOB** se rozumí pobočka banky označená obchodní značkou/logem ČSOB.
- 8.5. **Pobočka České pošty, s.p.**, označená obchodní značkou/logem Poštovní spořitelna je považována za obchodní místo banky.
- 8.6. **Klientské centrum** je útvar banky, se kterým klient může komunikovat pouze prostředky vzdálené komunikace, zejména telefonicky.
- 8.7. **Partner** je podnikatel, který se s bankou dohodl na účasti v Programu. Partner může být buď sponzorem (přiděluje body), nebo dodavatelem (umožňuje čerpat body na získání slevy) nebo

sponzorem i dodavatelem. Banka není odpovědná za splnění závazků partnera z Programu a ani za jejich splnění neručí.

- 8.8. **Sponzor** je partner, který klientovi poskytuje body navíc a zavazuje se zajistit splnění závazků spojených s uplatněním bodů u jiných dodavatelů. Sponzorem může být i banka.
- 8.9. **Dodavatel** je partner, u kterého klient uplatní body na získání slevy. Dodavatelem může být i banka.
- 8.10. **Klient** je fyzická osoba - nepodnikatel, která má aktivovaný věrnostní účet v Programu.
- 8.11. **Služba Elektronického bankovníctví** znamená ČSOB elektronické bankovníctví sjednané na základě Smlouvy o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví/Dohody o aktivaci služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, nebo Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny sjednané na základě smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny.
- 8.12. **Bod** je jednotka Programu, která je klientovi přidělena na jeho věrnostní účet v souvislosti s úhradou za zboží anebo službu u ČSOB nebo partnera. Jeden bod představuje nárok (nikoli v právním smyslu slova) klienta na poskytnutí slevy ve výši 1 Kč z nákupu u dodavatele.
- 8.13. **Pravidla pro sběr bodů** jsou pravidla stanovující výši bodů, které klient získá za nákup zboží a služeb, případně jiné uvedené aktivity.
- 8.14. **Platební kartou** se rozumí ČSOB nebo Poštovní spořitelna platební karta (debetní nebo kreditní), která slouží jako nástroj umožňující klientovi zaplatit bezhotovostně za zboží anebo službu a která zároveň slouží jako identifikátor klienta a vydává ji banka.
- 8.15. **Sleva v rámci akčních nabídek** znamená slevu, kterou ze svého rozhodnutí poskytuje partner nebo banka klientům, a to bez vazby na sběr či čerpání bodů při platbě platební kartou. Pokud slevu poskytuje sponzor, určí se počet přidělených bodů z ceny po přímé slevě, tj. z částky, kterou klient skutečně zaplatil platební kartou.
- 8.16. **IPPID** je identifikační číslo sloužící spolu s dalšími Bezpečnostními prvky k autentizaci klienta ve službách Elektronického bankovníctví.