

Příloha

**VZOROVÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
PRO VYDÁVÁNÍ A UŽÍVÁNÍ
ELEKTRONICKÝCH PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ**

Leden 2003

VZOROVÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
PRO VYDÁVÁNÍ A UŽÍVÁNÍ
ELEKTRONICKÝCH PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ

Česká národní banka vydává podle § 16 zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku) za účelem ochrany držitelů a k úpravě vzájemných práv a povinností vydavatelů a držitelů při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků tyto vzorové obchodní podmínky:

ČÁST PRVNÍ

Předmět úpravy a pojmy

Článek I.

Předmět úpravy

1. Tyto vzorové obchodní podmínky pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků upravují vzájemná práva a povinnosti vydavatelů a držitelů při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků.
2. Ustanovení článku V. bodů 3 až 5, bodu 6 písm. a), bodu 7, článku VI. bodu 1 písm. a) až c), bodů 2 až 4, článku VII. bodu 3 písm. b), c) a článku VIII. se nevztahují na užívání elektronických peněžních prostředků, s výjimkou nabíjení a vybíjení elektronického peněžního prostředku prostřednictvím vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě.

Článek II.

Pojmy

1. Elektronickým platebním prostředkem je
 - a) prostředek vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě, při jehož užívání se zpravidla vyžaduje identifikace držitele osobním identifikačním číslem (PIN), přiděleným vydavatelem, nebo identifikace jiným způsobem (§ 15 odst. 1 písm a) zákona

- o platebním styku). Prostředkem vzdáleného přístupu je zejména debetní nebo kreditní platební karta s elektronickou funkcí a prvky přímého bankovníctví (např. homebanking, internetové bankovníctví, telefonní bankovníctví, GSM),
- b) elektronický peněžní prostředek, který uchovává peněžní hodnotu v elektronické podobě a který je přijímán jako platební prostředek i jinými osobami, než jeho vydavatelem (§ 15 odst. 1 písm. b) a odst. 2 zákona o platebním styku). Elektronickým peněžním prostředkem je zejména elektronická peněženka.
2. Vydavatelem se rozumí banka, pobočka zahraniční banky nebo jiná osoba, která vydává elektronické platební prostředky jako předmět podnikání, provádí-li tuto činnost na území České republiky (§ 14 písm. a) zákona o platebním styku).
 3. Držitelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která na základě smlouvy s vydavatelem užívá elektronický platební prostředek (§ 14 písm. b) zákona o platebním styku).
 4. Užíváním elektronických platebních prostředků se rozumí bezhotovostní platby a výběry hotovosti prostřednictvím elektronických platebních prostředků a nabíjení a vybíjení elektronických peněžních prostředků v přístrojích typu peněžní automat či multifunkční bankomat a v prostorách vydavatele nebo osoby, která je smluvně vázána přijímat tyto platební prostředky. Pro tyto převody, výběry, nabíjení a vybíjení se dále užívá pojem „operace“.

ČÁST DRUHÁ

Obchodní podmínky vydavatele

Článek III.

Nezbytné náležitosti obchodních podmínek vydavatele

1. Obchodní podmínky vydavatele podle § 17 zákona o platebním styku (dále jen „obchodní podmínky“) jsou nedílnou součástí smlouvy o vydání a užívání elektronického platebního prostředku. Držitel musí obdržet obchodní podmínky nejpozději při uzavření této smlouvy.

2. Obchodní podmínky se vydávají vždy písemnou formou¹⁾ a je-li to vhodné, též elektronickými prostředky, jsou formulovány jasně a srozumitelně a jsou k dispozici v českém jazyce.
3. V obchodních podmínkách musí být výslovně uvedeno, jakým právním řádem se řídí smlouva o vydání a užívání elektronického platebního prostředku.
4. Obchodní podmínky obsahují alespoň
 - a) popis elektronického platebního prostředku včetně případných technických požadavků na komunikační vybavení držitele,
 - b) způsob, jak lze elektronický platební prostředek užívat, včetně případných stanovených finančních limitů, pokud nejsou sjednány individuálně ve smlouvě,
 - c) přiměřené zásady, které musí držitel dodržovat k zajištění bezpečnosti elektronického platebního prostředku a prostředků, které umožňují jeho užívání (např. osobní identifikační číslo (PIN) nebo jiný kód),
 - d) tam, kde to připadá v úvahu, obvyklou dobu, v jejímž průběhu dochází na účtu, k němuž byl elektronický platební prostředek vydán, k odepisování nebo připisování peněžních prostředků, včetně dne jejich účinnosti; není-li elektronický platební prostředek vydán k účtu, obvyklou dobu, v jejímž průběhu vydavatel předává držiteli podklady k úhradě provedených operací,
 - e) všechny typy cen, které má držitel hradit, nebo typy plnění, jež má v souvislosti s užíváním elektronického platebního prostředku poskytnout, a to například
 - ea) za vydání elektronického platebního prostředku,
 - eb) pravidelně se opakující,
 - ec) za jednotlivé druhy operací,
 - ed) typy úrokových sazeb, které mohou být uplatněny, včetně způsobu výpočtu úrokových sazeb,

¹⁾ § 40 odst. 3 a 4 občanského zákoníku.

- f) lhůtu, během níž může držitel vyjádřit nesouhlas s provedenou operací (reklamovat operaci),
- g) informaci o opravných a reklamačních postupech, které může držitel uplatnit, o způsobu, jak k nim získat přístup, a o lhůtách vyřízení reklamace,
- h) je-li elektronický platební prostředek určen též k provádění operací v zahraničí, navíc následující informace
 - ha) naznačení výše cen za operace v cizí měně,
 - hb) tam, kde to připadá v úvahu, typ směnného kurzu používaného při přepočtu operací v cizí měně včetně dne rozhodného pro stanovení používaného směnného kurzu.

Článek IV.

Změny obchodních podmínek a vypovězení smlouvy

1. Vydavatel může změnit obchodní podmínky za předpokladu, že o změně uvědomí držitele, který je smluvní stranou, individuálně a sjednaným způsobem. Vydavatel určí lhůtu v délce alespoň jednoho měsíce, po jejímž uplynutí se má za to, že tento držitel se změnou obchodních podmínek souhlasí, pokud během určené lhůty smlouvu nevypoví.
2. Bod 1 se nepoužije při významných změnách v úrokové sazbě, které vstupují v platnost v den určený při jejich uveřejnění. Vydavatel neprodleně uvědomí o změně držitele, který je smluvní stranou, a to individuálně a sjednaným způsobem. Právo držitele vypovědět smlouvu tím není dotčeno.

ČÁST TŘETÍ**Povinnosti a odpovědnost vydavatele a držitele****Článek V.****Povinnosti vydavatele**

Vydavatel

1. nesdělují osobní identifikační číslo (PIN) nebo jiný kód jiné osobě než držiteli,
2. nevydává nevyžádaný elektronický platební prostředek, pokud se nejedná o náhradu za elektronický platební prostředek, který má držitel k dispozici,
3. zajistí, aby byly k dispozici vhodné prostředky umožňující držiteli ohlásit
 - a) ztrátu nebo odcizení elektronického platebního prostředku nebo prostředků, které umožňují jeho užívání, a to 24 hodin denně,
 - b) zjištění neoprávněné operace,
 - c) chybu nebo jinou nesrovnalost ve vedení účtu, k němuž je elektronický platební prostředek vydán,je-li ohlášení prováděno telefonicky, poskytne vydavatel (nebo osoba jím určená) v rámci téhož telefonického hovoru držiteli důkaz, že věc ohlásil,
4. po ohlášení skutečností podle bodu 3 písm. a) podnikne veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání elektronického platebního prostředku, a to i v případě, že se držitel dopustil hrubé nedbalosti či podvodného jednání,
5. po dostatečnou dobu uchovává vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb,
6. v případě sporu s držitelem prokazuje, že operace, jíž se spor týká
 - a) byla správně zaznamenána a zaúčtována,
 - b) nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou,

7. podává držiteli písemně¹⁾ a je-li to vhodné, též elektronickými prostředky srozumitelnou formou informace týkající se operací provedených prostřednictvím elektronického platebního prostředku, které obsahují alespoň
 - a) údaje umožňující držiteli identifikovat operaci a připadá-li to v úvahu, též informace o příjemci, u něž nebo s nímž operace proběhla,
 - b) výši částky účtované k tíži držitele v měně, v níž je s držitelem účtováno, a připadá-li to v úvahu, též v cizí měně,
 - c) výši cen účtovaných za jednotlivé druhy operací,
 - d) směnný kurz, který byl použit při přepočtu operací v cizí měně,
8. dává držiteli možnost ověřit posledních pět operací uskutečněných elektronickým peněžním prostředkem a zůstatek peněžní hodnoty uchovávané na tomto prostředku.

Článek VI.

Odpovědnost vydavatele

1. Vydavatel nese odpovědnost za
 - a) neprovedení operace, na jejíž provedení má držitel právo, nebo chybné provedení operace držitele, a to i v případech, že podnět k operaci byl dán na přístrojích, terminálech nebo prostřednictvím jiných zařízení, která nejsou pod přímou či výlučnou kontrolou vydavatele, pokud operace nebyla provedena na zařízení, které nebylo schváleno pro používání příslušného typu elektronického platebního prostředku,
 - b) operace, k jejichž provedení nedal držitel příkaz,
 - c) chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž je elektronický platební prostředek vydán, za jejichž původce lze považovat vydavatele,
 - d) ztracenou část peněžní hodnoty uchovávané na elektronickém peněžním prostředku a za chybné provedení operací držitele, pokud byly ztráta nebo chybné provedení operace způsobeny selháním prostředku, přístroje, terminálu či jiného zařízení a toto selhání nebylo způsobeno držitelem vědomě nebo jeho jednáním v rozporu s článkem III. bodem 4 písm. a) a b).

2. V případech uvedených v bodu 1 písm. a) až c) poskytne vydavatel držiteli
 - a) částku neprovedené nebo chybně provedené operace včetně případného úroku z ní,
 - b) zbývající částku potřebnou k navrácení do původního stavu.
3. Ustanoveními bodů 1 a 2 nejsou dotčeny jiné povinnosti vydavatele, zejména povinnost k náhradě škody²⁾.
4. Ustanovení bodu 1 písm. a) a b) se nepoužije, jestliže vydavatel prokáže, že držitel porušil povinnosti stanovené v článku VII.

Článek VII.

Povinnosti držitele

Držitel

1. užívá elektronický platební prostředek v souladu s obchodními podmínkami, zejména dodržuje všechny sjednané zásady k zajištění bezpečnosti elektronického platebního prostředku a prostředků, které umožňují jeho užívání (např. osobní identifikační číslo (PIN) nebo jiný kód),
2. nezaznamenává své osobní identifikační číslo (PIN) nebo jiný kód ve snadno rozeznatelné podobě, zejména nikoli na samotný elektronický platební prostředek nebo jiný předmět, který uchovává či nosí společně s elektronickým platebním prostředkem,
3. neprodleně, jakmile je zjistí, ohlásí vydavateli (nebo osobě vydavatelem určené) následující skutečnosti
 - a) ztrátu nebo odcizení elektronického platebního prostředku nebo prostředků, které umožňují jeho užívání,
 - b) operaci, k jejímuž provedení nedal příkaz,
 - c) chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž je elektronický platební prostředek vydán.

²⁾ Občanský zákoník, obchodní zákoník.

Článek VIII.**Odpovědnost držitele**

1. Držitel nese odpovědnost za finanční ztrátu utrpěnou v důsledku ztráty nebo odcizení elektronického platebního prostředku až do okamžiku ohlášení do výše nepřesahující 4500 Kč. V případě, kdy se držitel dopustil hrubé nedbalosti, porušil povinnosti stanovené v článku VII. nebo jednal podvodně, omezení jeho odpovědnosti neplatí a držitel nese ztrátu v plné výši.
2. Jakmile držitel uvědomí vydavatele (nebo jím určenou osobu) v souladu s povinností uvedenou v článku VII. bodu 3, nenese nadále odpovědnost za finanční ztrátu vzniklou v důsledku ztráty nebo odcizení jeho elektronického platebního prostředku po okamžiku ohlášení, s výjimkou případů, kdy jednal podvodně.
3. Držitel nenese odpovědnost za finanční ztrátu podle bodů 1 a 2, jestliže elektronického platebního prostředku bylo užito bez jeho fyzického předložení nebo bez elektronické identifikace elektronického platebního prostředku. Užití důvěrného kódu nebo jiného způsobu identifikace držitele samo o sobě nepostačuje ke vzniku odpovědnosti držitele.

ČÁST ČTVRTÁ**Článek IX.****Řešení sporů**

1. Jestliže držitel v souladu s obchodními podmínkami reklamoval chybnou operaci nebo se domáhal u vydavatele jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavatelem a držitelem při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.
2. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu Washingtonova 25, Praha 1, 110 00.

VZOROVÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
PRO VYDÁVÁNÍ A UŽÍVÁNÍ
ELEKTRONICKÝCH PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ

Česká národní banka vydává podle § 16 zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku) za účelem ochrany držitelů a k úpravě vzájemných práv a povinností vydavatelů a držitelů při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků tyto vzorové obchodní podmínky:

ČÁST PRVNÍ

Předmět úpravy a pojmy

Článek I.

Předmět úpravy

1. Tyto vzorové obchodní podmínky pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků upravují vzájemná práva a povinnosti vydavatelů a držitelů při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků.
2. Ustanovení článku V. bodů 3 až 5, bodu 6 písm. a), bodu 7, článku VI. bodu 1 písm. a) až c), bodů 2 až 4, článku VII. bodu 3 písm. b), c) a článku VIII. se nevztahují na užívání elektronických peněžních prostředků, s výjimkou nabíjení a vybíjení elektronického peněžního prostředku prostřednictvím vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě.

Článek II.

Pojmy

1. Elektronickým platebním prostředkem je
 - a) prostředek vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě, při jehož užívání se zpravidla vyžaduje identifikace držitele osobním identifikačním číslem (PIN), přiděleným vydavatelem, nebo identifikace jiným způsobem (§ 15 odst. 1 písm a) zákona

o platebním styku). Prostředkem vzdáleného přístupu je zejména debetní nebo kreditní platební karta s elektronickou funkcí a prvky přímého bankovníctví (např. homebanking, internetové bankovníctví, telefonní bankovníctví, GSM),

b) elektronický peněžní prostředek, který uchovává peněžní hodnotu v elektronické podobě a který je přijímán jako platební prostředek i jinými osobami, než jeho vydavatelem (§ 15 odst. 1 písm. b) a odst. 2 zákona o platebním styku). Elektronickým peněžním prostředkem je zejména elektronická peněženka.

2. Vydavatelem se rozumí banka, pobočka zahraniční banky nebo jiná osoba, která vydává elektronické platební prostředky jako předmět podnikání, provádí-li tuto činnost na území České republiky (§ 14 písm. a) zákona o platebním styku).
3. Držitelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která na základě smlouvy s vydavatelem užívá elektronický platební prostředek (§ 14 písm. b) zákona o platebním styku).
4. Užíváním elektronických platebních prostředků se rozumí bezhotovostní platby a výběry hotovosti prostřednictvím elektronických platebních prostředků a nabíjení a vybíjení elektronických peněžních prostředků v přístrojích typu peněžní automat či multifunkční bankomat a v prostorách vydavatele nebo osoby, která je smluvně vázána přijímat tyto platební prostředky. Pro tyto převody, výběry, nabíjení a vybíjení se dále užívá pojem „operace“.

ČÁST DRUHÁ

Obchodní podmínky vydavatele

Článek III.

Nezbytné náležitosti obchodních podmínek vydavatele

1. Obchodní podmínky vydavatele podle § 17 zákona o platebním styku (dále jen „obchodní podmínky“) jsou nedílnou součástí smlouvy o vydání a užívání elektronického platebního prostředku. Držitel musí obdržet obchodní podmínky nejpozději při uzavření této smlouvy.

2. Obchodní podmínky se vydávají vždy písemnou formou¹⁾ a je-li to vhodné, též elektronickými prostředky, jsou formulovány jasně a srozumitelně a jsou k dispozici v českém jazyce.
3. V obchodních podmínkách musí být výslovně uvedeno, jakým právním řádem se řídí smlouva o vydání a užívání elektronického platebního prostředku.
4. Obchodní podmínky obsahují alespoň
 - a) popis elektronického platebního prostředku včetně případných technických požadavků na komunikační vybavení držitele,
 - b) způsob, jak lze elektronický platební prostředek užívat, včetně případných stanovených finančních limitů, pokud nejsou sjednány individuálně ve smlouvě,
 - c) přiměřené zásady, které musí držitel dodržovat k zajištění bezpečnosti elektronického platebního prostředku a prostředků, které umožňují jeho užívání (např. osobní identifikační číslo (PIN) nebo jiný kód),
 - d) tam, kde to připadá v úvahu, obvyklou dobu, v jejímž průběhu dochází na účtu, k němuž byl elektronický platební prostředek vydán, k odepisování nebo připisování peněžních prostředků, včetně dne jejich účinnosti; není-li elektronický platební prostředek vydán k účtu, obvyklou dobu, v jejímž průběhu vydavatel předává držiteli podklady k úhradě provedených operací,
 - e) všechny typy cen, které má držitel hradit, nebo typy plnění, jež má v souvislosti s užíváním elektronického platebního prostředku poskytnout, a to například
 - ea) za vydání elektronického platebního prostředku,
 - eb) pravidelně se opakující,
 - ec) za jednotlivé druhy operací,
 - ed) typy úrokových sazeb, které mohou být uplatněny, včetně způsobu výpočtu úrokových sazeb,

¹⁾ § 40 odst. 3 a 4 občanského zákoníku.

- f) lhůtu, během níž může držitel vyjádřit nesouhlas s provedenou operací (reklamovat operaci),
- g) informaci o opravných a reklamačních postupech, které může držitel uplatnit, o způsobu, jak k nim získat přístup, a o lhůtách vyřízení reklamace,
- h) je-li elektronický platební prostředek určen též k provádění operací v zahraničí, navíc následující informace
 - ha) naznačení výše cen za operace v cizí měně,
 - hb) tam, kde to připadá v úvahu, typ směnného kurzu používaného při přepočtu operací v cizí měně včetně dne rozhodného pro stanovení používaného směnného kurzu.

Článek IV.

Změny obchodních podmínek a vypovězení smlouvy

1. Vydavatel může změnit obchodní podmínky za předpokladu, že o změně uvědomí držitele, který je smluvní stranou, individuálně a sjednaným způsobem. Vydavatel určí lhůtu v délce alespoň jednoho měsíce, po jejímž uplynutí se má za to, že tento držitel se změnou obchodních podmínek souhlasí, pokud během určené lhůty smlouvu nevypoví.
2. Bod 1 se nepoužije při významných změnách v úrokové sazbě, které vstupují v platnost v den určený při jejich uveřejnění. Vydavatel neprodleně uvědomí o změně držitele, který je smluvní stranou, a to individuálně a sjednaným způsobem. Právo držitele vypovědět smlouvu tím není dotčeno.

ČÁST TŘETÍ**Povinnosti a odpovědnost vydavatele a držitele****Článek V.****Povinnosti vydavatele**

Vydavatel

1. nesdělují osobní identifikační číslo (PIN) nebo jiný kód jiné osobě než držiteli,
2. nevydává nevyžádaný elektronický platební prostředek, pokud se nejedná o náhradu za elektronický platební prostředek, který má držitel k dispozici,
 - a) zajistí, aby byly k dispozici vhodné prostředky umožňující držiteli ohlásit
 - b) ztrátu nebo odcizení elektronického platebního prostředku nebo prostředků, které umožňují jeho užívání, a to 24 hodin denně,
 - c) zjištění neoprávněné operace,
 - d) chybu nebo jinou nesrovnalost ve vedení účtu, k němuž je elektronický platební prostředek vydán,

je-li ohlášení prováděno telefonicky, poskytne vydavatel (nebo osoba jím určená) v rámci téhož telefonického hovoru držiteli důkaz, že věc ohlásil,
4. po ohlášení skutečností podle bodu 3 písm. a) podnikne veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání elektronického platebního prostředku, a to i v případě, že se držitel dopustil hrubé nedbalosti či podvodného jednání,
5. po dostatečnou dobu uchovává vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb,
6. v případě sporu s držitelem prokazuje, že operace, jíž se spor týká
 - a) byla správně zaznamenána a zaúčtována,
 - b) nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou,

7. podává držiteli písemně¹⁾ a je-li to vhodné, též elektronickými prostředky srozumitelnou formou informace týkající se operací provedených prostřednictvím elektronického platebního prostředku, které obsahují alespoň
 - a) údaje umožňující držiteli identifikovat operaci a připadá-li to v úvahu, též informace o příjemci, u nějž nebo s nímž operace proběhla,
 - b) výši částky účtované k tíži držitele v měně, v níž je s držitelem účtováno, a připadá-li to v úvahu, též v cizí měně,
 - c) výši cen účtovaných za jednotlivé druhy operací,
 - d) směnný kurz, který byl použit při přepočtu operací v cizí měně,
8. dává držiteli možnost ověřit posledních pět operací uskutečněných elektronickým peněžním prostředkem a zůstatek peněžní hodnoty uchovávané na tomto prostředku.

Článek VI.

Odpovědnost vydavatele

1. Vydavatel nese odpovědnost za
 - a) neprovedení operace, na jejíž provedení má držitel právo, nebo chybné provedení operace držitele, a to i v případech, že podnět k operaci byl dán na přístrojích, terminálech nebo prostřednictvím jiných zařízení, která nejsou pod přímou či výlučnou kontrolou vydavatele, pokud operace nebyla provedena na zařízení, které nebylo schváleno pro používání příslušného typu elektronického platebního prostředku,
 - b) operace, k jejichž provedení nedal držitel příkaz,
 - c) chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž je elektronický platební prostředek vydán, za jejichž původce lze považovat vydavatele,
 - d) ztracenou část peněžní hodnoty uchovávané na elektronickém peněžním prostředku a za chybné provedení operací držitele, pokud byly ztráta nebo chybné provedení operace způsobeny selháním prostředku, přístroje, terminálu či jiného

zařízení a toto selhání nebylo způsobeno držitelem vědomě nebo jeho jednáním v rozporu s článkem III. bodem 4 písm. a) a b).

2. V případech uvedených v bodu 1 písm. a) až c) poskytne vydavatel držiteli
 - a) částku neprovedené nebo chybně provedené operace včetně případného úroku z ní,
 - b) zbývající částku potřebnou k navrácení do původního stavu.
3. Ustanoveními bodů 1 a 2 nejsou dotčeny jiné povinnosti vydavatele, zejména povinnost k náhradě škody²⁾.
4. Ustanovení bodu 1 písm. a) a b) se nepoužije, jestliže vydavatel prokáže, že držitel porušil povinnosti stanovené v článku VII.

Článek VII.

Povinnosti držitele

Držitel

1. užívá elektronický platební prostředek v souladu s obchodními podmínkami, zejména dodržuje všechny sjednané zásady k zajištění bezpečnosti elektronického platebního prostředku a prostředků, které umožňují jeho užívání (např. osobní identifikační číslo (PIN) nebo jiný kód),
2. nezaznamenává své osobní identifikační číslo (PIN) nebo jiný kód ve snadno rozeznatelné podobě, zejména nikoli na samotný elektronický platební prostředek nebo jiný předmět, který uchovává či nosí společně s elektronickým platebním prostředkem,
3. neprodleně, jakmile je zjistí, ohlásí vydavateli (nebo osobě vydavatelem určené) následující skutečnosti
 - a) ztrátu nebo odcizení elektronického platebního prostředku nebo prostředků, které umožňují jeho užívání,
 - b) operaci, k jejímuž provedení nedal příkaz,
 - c) chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž je elektronický platební prostředek vydán.

²⁾ Občanský zákoník, obchodní zákoník.

Článek VIII.**Odpovědnost držitele**

1. Držitel nese odpovědnost za finanční ztrátu utrpěnou v důsledku ztráty nebo odcizení elektronického platebního prostředku až do okamžiku ohlášení do výše nepřesahující 4500 Kč. V případě, kdy se držitel dopustil hrubé nedbalosti, porušil povinnosti stanovené v článku VII. nebo jednal podvodně, omezení jeho odpovědnosti neplatí a držitel nese ztrátu v plné výši.
2. Jakmile držitel uvědomí vydavatele (nebo jím určenou osobu) v souladu s povinností uvedenou v článku VII. bodu 3, nenese nadále odpovědnost za finanční ztrátu vzniklou v důsledku ztráty nebo odcizení jeho elektronického platebního prostředku po okamžiku ohlášení, s výjimkou případů, kdy jednal podvodně.
3. Držitel nenese odpovědnost za finanční ztrátu podle bodů 1 a 2, jestliže elektronického platebního prostředku bylo užito bez jeho fyzického předložení nebo bez elektronické identifikace elektronického platebního prostředku. Užití důvěrného kódu nebo jiného způsobu identifikace držitele samo o sobě nepostačuje ke vzniku odpovědnosti držitele.

ČÁST ČTVRTÁ**Článek IX.****Řešení sporů**

1. Jestliže držitel v souladu s obchodními podmínkami reklamoval chybnou operaci nebo se domáhal u vydavatele jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavatelem a držitelem při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.
2. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu Washingtonova 25, Praha 1, 110 00.