Pravidla věrnostního programu Svět odměn

Účinná od 1. 01. 2024

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 příslušnými obchodními podmínkami a sazebníky pro jednotlivé produkty Banky. V případě rozporu však mají tato Pravidla přednost.

1.4 Pravidla jsou uveřejněna na internetové adrese svetodmen.csob.cz, dále jsou k dispozici na obchodních místech banky: pobočkách ČSOB nebo na pobočkách České pošty, s. p., označených obchodní značkou 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 14 kalendářních dní 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 běžném platebním účtu v českých korunách (neplatí pro spořicí účty). Současně je nutné poskytnout bance kontaktní e-mailovou adresu/telefonní číslo nebo mít sjednanou službu elektronického bankovnictví.

2.2 O aktivaci Programu a založení věrnostního účtu může klient požádat (i) podáním elektronické žádosti v internetovém bankovnictví nebo ČSOB Smart (také prostřednictvím virtuální asistentky Kate), (ii) na Obchodních místech banky, (iii) telefonicky na telefonním čísle Klientského centra 800 050 228 nebo (iv) prostřednictvím speciální aplikace ČSOB (pokud to ČSOB umožní). 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 bankovnictví 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 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:

- v den, kdy přestane splňovat podmínky dle bodu 2.1.
- na základě jeho žádosti podané na Obchodních místech banky, přes internetové bankovnictví nebo telefonicky na telefonním čísle Klientského centra 800 050 228
- ke dni doručení oznámení o nesouhlasu s Pravidly
- pokud 3 po sobě jdoucí kalendářní měsíce od založení věrnostního účtu nevyvíjí žádnou aktivitu (bodový zůstatek věrnostního účtu je stále nula)
- ke dni jeho úmrtí

2.5 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 bankovnictví. Banka nemá povinnost sdělit klientovi důvod svého rozhodnutí.

2.6 Účast klienta v Programu a práva s tím spojená jsou nepřevoditelná na jinou osobu.

3. BENEFITY Z 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, Pravidla pro sběr bodů u partnerů (viz bod 3.4) nebo možnost využití zvýhodněných nabídek třetích stran zveřejněných na svetodmen.csob.cz. V případě vlastnictví více běžných účtů v ČSOB má klient otevřen vždy pouze 1 věrnostní účet.

3.2 Klient může body získat:

a) od Banky za bezhotovostní nákup zboží nebo služby u obchodníka platební kartou ČSOB (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 bankovních produktů a služeb nebo za aktivní užívání takové služby/produktu, a nebo

d) od Banky za jednorázové uzavření smlouvy o poskytnutí vybraných produktů a služeb jiné společnosti skupiny ČSOB na pobočkách ČSOB, a nebo

e) od partnera za bezhotovostní nákup zboží nebo služby Platební kartou, jejímž držitelem je klient nebo jiný disponent, a nebo

f) od vybraných partnerů za bezhotovostní nákup zboží nebo služby s platbou ve prospěch určeného účtu partnera, a nebo

g) od partnera nebo od Banky za jinou aktivitu dle podmínek mimořádné akce, 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 u partnerů Programu (Dodavatelů) včetně Banky, a to za 1 uplatněný bod vždy 1 Kč slevy (dále viz bod 4. Čerpání bodů).

3.4 Aktuální přehled, v jakých situacích lze body získat, jejich počet a lhůta pro připsání bodů, je stanoven Pravidly pro sběr bodů a/nebo Pravidly pro sběr bodů u partnerů uveřejněných na svetodmen.csob.cz. Detailní podmínky sběru bodů a uplatňování voucherů každého partnera jsou uvedeny v sekci Partneři na svetodmen.csob.cz a v internetovém bankovnictví klienta.

3.5 Body na věrnostní účet nelze zpětně získat za aktivity (například sjednání produktu, transakce) učiněné před datem potvrzení aktivace věrnostního účtu.

3.6 Konkrétní procento, které se uplatní pro sběr bodů za transakce Platební kartou, záleží na místě transakce, konkrétním partnerovi, u kterého je transakce provedena, a typu použité Platební karty, podrobněji viz Pravidla pro sběr bodů a/nebo Pravidla pro sběr bodů u partnerů. Počet přidělených bodů za transakci Platební kartou je zaokrouhlen matematicky na celé jednotky.

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 zejména nepřísluší nárok na přidělení bodů za připsání úroku nebo zúčtování poplatku, za převody peněžních prostředků provedené mezi jeho vlastními i dalšími účty, zasílání peněžních prostředků po celém světě bez použití bankovních účtů (např. službou Western Union), za výběr hotovosti v bankomatu, nebo jiným způsobem (např. CashBack nebo CashAdvance), nebo v souvislosti s použitím Platební karty pro účely podávání sázek a hraní hazardních her a dobíjení předplacených služeb nebo kreditu pro nakupování u obchodníků, elektronických peněženek a virtuálních účtů (např. CURVE card, Revolut, Richee, Twisto, Seznam peněženka a jim podobné). Dále se nepřidělují body za transakce provedené předplacenými kartami Banky včetně jejího dobíjení. Neodměňují se také platby Platební kartou, když je taková platba fakticky provedená aplikací nebo kartou jiné instituce (např. CURVE card, Revolut a jim podobné), ke které je Platební karta pouze navázaná. Další případné výjimky v přidělování bodů jsou uvedeny v Pravidlech pro sběr bodů.

3.9 Aktuální přehled aktivit klienta, se kterými je spojeno získání bodů od Banky a/nebo partnerů včetně výše bodového ohodnocení a územního omezení, je přístupný v internetovém bankovnictví klienta nebo na svetodmen.csob.cz.

3.10 Banka uveřejňuje aktuální přehled partnerů věrnostního programu Svět odměn na svetodmen.csob.cz, včetně podmínek sběru a uplatnění bodů u partnerů Programu.

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. Pro připsání bodů je rozhodující datum zpracování transakce ve Světě odměn, nikoliv datum provedení transakce nebo datum zúčtování v transakčním systému Banky. V ostatních případech budou body klientovi připsány po zaúčtování Bankou ve lhůtách uvedených v Pravidlech sběru bodů nebo v podmínkách mimořádné kampaně.

3.12 Informaci o aktuálním stavu bodů klient zjistí v bankomatech označených logem ČSOB a dotazem na zůstatek, v ČSOB Smart a v internetovém bankovnictví. Klient tuto informaci získá také na kterémkoli

Obchodním místě banky nebo na telefonním čísle 800 050 228, popř. jinými způsoby, pokud o ně klient požádá a Banka je umožňuje.

3.13 Platnost bodů je 24 měsíců. Doba platnosti bodů 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 jsou čerpány chronologicky od nejstarších (nejdříve přidělených) po nejmladší.

4. ČERPÁNÍ BODŮ

4.1 Body může klient čerpat na získání slevy nebo jiné odměny od Banky nebo od partnera. Čerpat body lze zejména na:

a) získání slevy na bankovní produkty, slevu z poplatku za uzavření smlouvy o poskytnutí bankovní služby nebo z poplatku za aktivní užívání takové služby,

b) směnu bodů na mimořádný vklad (příspěvek) na produkt Banky nebo jiného člena skupiny ČSOB, např. vklad na stavební a doplňkové penzijní spoření nebo životní pojištění,

c) dárky, jedná se o propagační předměty Banky v pořizovací ceně maximálně 500 Kč bez DPH opatřené logem Banky, které nepodléhají spotřební dani. Klient propagační předmět pořizuje pouze za body (bez doplatku). Klient si vybírá z Katalogu odměn prostřednictvím internetového bankovnictví, 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) poukázky (vouchery), slevu z ceny zboží a služeb partnera, který tuto možnost nabízí. Tyto slevy jsou uplatnitelné pouze v obchodních sítích partnerů na území ČR,

e) charitu; klient si z Katalogu odměn vybere propagační předmět určité bodové hodnoty, u kterého je výslovně uvedeno, že v případě jeho pořízení klientem za daný počet bodů přispěje Banka předem stanovenou částkou na charitu. Příspěvek na charitu je poskytován jménem Banky.

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 či zrušení produktu nebo služby, u kterého není možné slevu/zvýhodnění nastavit, dochází tímto automaticky ke ztrátě výhody. Uplatněné body nejsou klientovi vraceny 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 bankovnictví, 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 v našich bankomatech označených logem ČSOB a v ČSOB Smart.

5.3 Klient může spravovat svůj věrnostní účet ve smyslu ujednání 5.1 rovněž osobně prostřednictvím Obchodního místa banky, případně telefonicky pomocí Klientského centra. Klient se při hovoru s Klientským centrem identifikuje. V případě, že klient odmítne identifikaci, je pracovník Klientského centra oprávněn požadavku klienta na poskytnutí služby nevyhovět.

5.4 Klient dostává pravidelný přehled hlavních událostí a novinek Programu přes různé komunikační kanály, které má Banka k dispozici, např. do svého internetového bankovnictví, příp. do e-mailu.

5.5 Klient je povinen jednat tak, aby přihlašovací údaje do Světa odměn, resp. do svého internetového bankovnictví a ČSOB Smart 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 Reklamace se řídí reklamačním řádem Banky. Reklamační řád je dostupný na www.csob.cz.

6.2 Zákonná lhůta pro vyřešení reklamace 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 reklamace přidělení bodů, nebo ve kterém došlo a/nebo mělo dojít k čerpání bodů, je-li předmětem reklamace čerpání bodů. Klient bere na vědomí, že při uplatnění reklamace 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 reklamace transakce Platební kartou (např. při chybném dvojím zaúčtování stejné karetní transakce). Body z věrnostního účtu budou odečteny při jakékoliv příchozí platbě na Platební kartu (např. výplata prostředků přímo na Platební kartu).

6.4 Bodový zůstatek na věrnostním účtu klienta nemůže dosahovat záporných hodnot. Pokud by výše bodů, která by měla být odečtena, přesahovala zůstatek bodů na klientově věrnostním účtu, je stav věrnostního účtu nastaven na nulu. Zároveň je tento stav považován za porušení Pravidel Programu. Banka je oprávněna v takovém případě trvale zablokovat věrnostní účet nebo věrnostní účet zrušit a 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 klient. 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 reklamace 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 vracet a musí být vyčerpány ve lhůtě na nich uvedené. Případné reklamace 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, trvale zablokovat věrnostní účet nebo tento účet zrušit a účast klienta v Programu ukončit.

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 Osobní údaje klientů (jméno, příjmení, doručovací adresa, e-mailová adresa a telefonní číslo) budou zpracovávány Bankou za účelem jejich účasti v Programu, a to po dobu jejich účasti v Programu. Osobní údaje klientů budou předávány zpracovateli, společnosti REDA a.s., Hviezdoslavova 1456/55d, 627 00 Brno, IČO: 18828507. Zpracovatel bude zajišťovat předání objednaných předmětů (odměn) klientům. Informace Banky o zpracování osobních údajů, které obsahují zejména práva vztahující se ke zpracování osobních údajů a podmínky na ochranu práv, jsou dostupné na www.csob.cz/osobni-udaje.

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 Pobočkou ČSOB se rozumí pobočka Banky označená obchodní značkou/logem ČSOB.

8.4 Pobočka České pošty, s.p., je považována za Obchodní místo banky.

8.5 Klientské centrum je útvar Banky, se kterým klient může komunikovat pouze prostředky vzdálené komunikace, zejména telefonicky.

8.6 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.

8.7 Sponzor je partner, který klientovi poskytuje body a zavazuje se zajistit splnění závazků spojených s čerpáním bodů u Dodavatelů. Sponzorem může být i Banka. Dodavatel je partner, u kterého klient uplatní body na získání slevy. Dodavatelem může být i Banka.

8.8 Klient je fyzická osoba – nepodnikatel, která má aktivovaný věrnostní účet v Programu.

8.9 Služba Elektronického bankovnictví znamená přístup do internetového bankovnictví ČSOB na základě příslušné smlouvy o poskytování služeb el. bankovnictví.

8.10 Bod je jednotka Programu, která je klientovi přidělena na jeho věrnostní účet v souvislosti s úhradou za zboží anebo službu u Sponzora. Bod představuje příslib (nikoli v právním smyslu slova) slevy nebo jiné odměny klientovi. Hodnota bodu odpovídá 1 Kč.

8.11 Pravidla pro sběr bodů jsou Pravidla stanovující výši bodů, které klient získá za nákup zboží a služeb, případně jiné uvedené aktivity.

8.12 Platební kartou se rozumí Platební karta ČSOB (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.

8.13 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.