

# Pravidla věrnostního programu Svět odměn

Účinná od 6. 3. 2025

## 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“). Banka se rozhodla Program k 31. 5. 2025 ukončit.
- 1.2 Další termíny a pojmy uvedené v těchto Pravidlech jsou vysvětleny v článku 8.
- 1.3 Pravidla jsou uveřejněna na internetové adrese svetodmen.csob.cz a v internetovém bankovníctví v sekci Svět odměn.
- 1.4 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 1.3.

## 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 bankovníctví.
- 2.2 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 bankovníctví 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
  - kde dni ukončení Programu
- 2.3 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.
- 2.4 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 využití zvýhodněných nabídek třetích stran zveřejněných na svetodmen.csob.cz do 31. 5. 2025.
- 3.2 Nasbírané body (body bylo možné sbírat pouze do 31. 12.2024) může klient 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) pouze do 31. 5. 2025.
- 3.3 Detailní podmínky uplatňování voucherů každého partnera jsou uvedeny v sekci Partneři na svetodmen.csob.cz a v internetovém bankovníctví klienta.
- 3.4 Aktuální přehled aktivit klienta je přístupný v internetovém bankovníctví klienta nebo na svetodmen.csob.cz.
- 3.5 Banka uveřejňuje aktuální přehled partnerů věrnostního programu Svět odměn na svetodmen.csob.cz, včetně podmínek uplatnění bodů u partnerů Programu.
- 3.6 Informaci o aktuálním stavu bodů klient zjistí v internetovém bankovníctví. 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.
- 3.7 Platnost bodů je 24 měsíců, nejdéle však do 31. 5. 2025. 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. Banka je oprávněna dobu platnosti bodů upravit či zkrátit. O této skutečnosti bude klienty informovat na internetové adrese podle bodu 1.3 nejméně 2 měsíce předem.

### 4. ČERPÁNÍ BODŮ

---

- 4.1 Body může klient čerpat na získání slevy nebo jiné odměny od Banky nebo od partnera pouze do 31. 5. 2025. 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) 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,
  - d) 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 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, informace o přidělených, čerpaných a expirovaných bodech, aktuální Pravidla, seznam partnerů a odměn, přístup do katalogu odměn, přehled hlavních událostí Programu a zrušení účasti v Programu.
- 5.2 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.
- 5.3 Klient dostává pravidelný přehled hlavních událostí a novinek Programu přes různé komunikační kanály, které má Banka k dispozici, např. do svého internetového bankovníctví, příp. do e-mailu.
- 5.5 Činnosti uvedené v bodech 5.1 až 5.3 budou dostupné klientům do 31. 5. 2025.
- 5.6 Klient je povinen jednat tak, aby přihlašovací údaje do Světa odměn, resp. do svého internetového bankovníctví 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 Reklamací se řídí reklamačním řádem Banky. Reklamační řád je dostupný na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).
- 6.2 Zákonná lhůta pro vyřešení reklamací je maximálně 30 dnů od jejího uplatnění. Reklamací týkající se stavu věrnostního účtu včetně počtu přidělených a/nebo čerpaných bodů a další požadavky je třeba uplatnit do konce druhého měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo a/nebo mělo dojít k přidělení bodů, je-li předmětem reklamací přidělení bodů, nebo ve kterém došlo a/nebo mělo dojít k čerpání bodů, je-li předmětem reklamací čerpání bodů. Klient bere na vědomí, že při uplatnění reklamací po uplynutí uvedených lhůt není Banka povinna se reklamací zabývat. Po termínu ukončení Světa odměn 31. 5. 2025 nebudou případné reklamacie řešeny formou vrácení bodů.
- 6.3 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.

- 6.4 Předmět, který si klient pořídil v katalogu odměn za věrnostní body, lze 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 reklamáce uznána oprávněnou, je vadný předmět opraven či vyměněn.
- 6.5 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 reklamáce 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 klient 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 Banka je oprávněna Program kdykoliv ukončit. Datum ukončení Programu bude uveřejněno na internetové adrese podle bodu 1.3 nejméně dva měsíce před jeho ukončením. Ode dne uveřejnění data ukončení Programu je Banka oprávněna ukončit přidělování bodů. V případě, že klient nebude mít ke dni ukončení Programu vyčerpány všechny přidělené body, tyto body zanikají bez náhrady a po datu ukončení Programu nebude možné jejich další použití.
- 7.8 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., Hvězdoslavova 1456/55d, 627 00 Brno, IČO: 18828507. 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](http://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 Klientské centrum je útvar Banky, se kterým klient může komunikovat pouze prostředky vzdálené komunikace, zejména telefonicky.
- 8.5 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.
- 8.6 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.
- 8.7 Klient je fyzická osoba – nepodnikatel, která má aktivovaný věrnostní účet v Programu.
- 8.8 Služba Elektronického bankovníctví znamená přístup do internetového bankovníctví ČSOB na základě příslušné smlouvy o poskytování služeb el. bankovníctví.
- 8.9 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.
- 8.10 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.
- 8.11 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.