

PRAVIDLA NÁKUPU PŘEDPLACENÉ PLATEBNÍ KARTY PROSTŘEDNICTVÍM WEBOVÝCH STRÁNEK

1. Způsob objednání a doručení karty

Předplacenou platební kartu (dále jen „karta“) si může objednat pouze fyzická osoba starší 18 let, která má na své jméno v ČSOB nebo Era a Poštovní spořitelně vydánu platební kartu nebo sjednané elektronické bankovníctví.

Prodávajícím předplacené platební karty je Československá obchodní banka, a. s., IČO: 00001350, vystupující pod obchodní značkou ČSOB, Era a Poštovní spořitelna. Kontakt: Oddělení péče o zákazníky +420 495 800 688 nebo e-mailová adresa: predplacenakarta@csob.cz.

Objednatel provádí objednávku prostřednictvím webových stránek www.coolkarta.cz, kde si vybírá z nabízených karet a jejich vzhledu, vyplňuje fakturační adresu, případně korespondenční adresu, na kterou je mu karta následně zaslána. Po vložení všech povinných údajů a úspěšné platbě je objednávka potvrzena objednateli e-mailem a karta je objednateli zaslána obyčejnou poštovní zásilkou. Zásilky s kartou lze zasílat výhradně na adresu na území České republiky.

2. Jak zaplatit za kartu

Webová stránka umožňuje zaplatit a tím dokončit objednávku za kartu dvěma způsoby:

- **Platební kartou ČSOB nebo Ery a Poštovní spořitelny** – akceptovány jsou pouze debetní i kreditní karty vydané ČSOB, označené logem ČSOB nebo Era/Poštovní spořitelna.
- **Platbu zadanou internetovým bankovníctvím ČSOB nebo Era**, na které je objednatel přesměrován po ukončení zadávání objednávky.

Platba se vždy provede on-line. Po úspěšné autorizaci platby dochází ke zpracování objednávky a distribuci karty.

3. Doklad o zaplacení karty

Ihned po dokončení objednávky (po úspěšně autorizované platbě) je na obrazovce zobrazena zpráva o úspěšném odeslání objednávky ke zpracování. Zároveň je objednateli odeslán e-mail s potvrzením a číslem objednávky karty, které slouží jako identifikátor a je nutné ho uvádět při veškeré komunikaci s bankou (zejména při objednání, doručení, reklamaci karty, odstoupení od smlouvy s vrácením karty). V potvrzujícím e-mailu je také rekapitulace objednaných karet a uveden doklad o zaplacení. Karty jako platební prostředek jsou osvobozeny od DPH, tzn. uvedené ceny jsou konečné.

4. Změny v objednávce, storno objednávky karty

Změny v objednávce nelze provést. Možné je pouze storno objednávky, když zásilka s kartou ještě nebyla objednateli zaslána objednateli k doručení. Pro storno objednávky lze kontaktovat linku Oddělení péče o zákazníky +420 495 800 688 nebo použít e-mailovou adresu: predplacenakarta@csob.cz.

5. Reklamační, odstoupení od smlouvy s vrácením karty

Reklamaci zásilky z důvodu doručení poškozené karty, chybně zaslánoho designu, nemožnosti kartu registrovat/aktivovat či jiného důvodu provádí objednatel odesláním karty zpět prodávajícímu společně s řádně vyplněným *Reklamačním formulářem* uloženým na webových stránkách www.coolkarta.cz v záložce Dokumenty na **adresu uvedenou ve formuláři**. Poštovné a náklady spojené s navrácením karty nese objednatel.

Nedoručení zásilky

V případě nedoručení zásilky s kartou může tuto skutečnost objednatel reklamovat na lince Oddělení péče o zákazníky +420 495 800 688 a žádat o opětovné zaslání karty, které se provádí následně zasláním objednateli formou doporučené zásilky.

Odstoupení od smlouvy (do 14 dnů)

Objednatel má právo odstoupit od smlouvy a vrátit jí zakoupenou kartu objednanou na webových stránkách www.coolkarta.cz ve lhůtě čtrnácti dnů od doručení zásilky nebo převzetí doporučené zásilky s kartou, a to odesláním karty zpět prodávajícímu společně s řádně vyplněným formulářem *Odstoupení od smlouvy s vrácením karty* uloženým na webových stránkách www.coolkarta.cz v záložce Dokumenty na **adresu uvedenou ve formuláři**.

Cena za objednávku karty při odstoupení od smlouvy bude objednateli prodávajícím vrácena ve lhůtě do čtrnácti dnů od doručení karty prodávajícímu a při splnění výše a níže uvedených podmínek. Poštovné a náklady spojené s navrácením karty nese objednatel.

Podmínkou pro vybavení reklamace nebo odstoupení od smlouvy je vrácení karty ve stavu: karta musí být vrácena prodávajícímu s původním dopisem (na kterém je nalepena) nebo v původním balení, nepoškozena (neplatí v případě, kdy již byla karta objednateli doručena v poškozeném stavu), čistá, karta nesmí být nikým registrována, aktivována a použita, a je ve stavu a hodnotě, jak byla objednateli doručena.

Objednatel bude o vyřízení reklamace a odstoupení od smlouvy informován e-mailem.

6. Poskytnutí informací

Veškeré informace o přeplacené platební kartě i možnosti objednání a její úhradě Vám rádi sdělíme telefonicky na lince Oddělení péče o zákazníky +420 495 800 688, zasláním dotazu na e-mailovou adresu: predplacenakarta@csob.cz a jsou dostupné na webových stránkách www.coolkarta.cz.