

OBCHODNÉ PODMIENKY

vydávania a používania debetných platobných kariet VISA

1 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A DEFINÍCIE

Tieto Obchodné podmienky (ďalej len OP) sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o používaní platobných kariet vydávaných BRE BANK SPOLKA AKCYJNA so sídlom ul. Senatorska 18, 00-950 Varšava, Poľská republika, zapísaná v Národnom súdnom registri vedenom Okresným súdom v meste Varšava, 12. obchodné oddelenie, pod číslom KRS 0000025237, ktorá podniká na území Slovenskej republiky prostredníctvom BRE Bank SA, pobočky zahraničnej banky v Slovenskej republike, so sídlom Rajská 15/A, 811 08 Bratislava, IČO: 36 819 638, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd.: Po, vložka č. 1503/B, ďalej len mBank.

mBank vydáva karty uvedené v Časti 2 týchto OP. OP určujú pravidlá:

- 1) vydávania debetných platobných kariet mBank (ďalej len karty);
- 2) používania kariet.

1.1 Definície pojmov

Vyúčtovací agent – banka alebo iná právnická osoba, ktorá s akceptantmi uzatvára zmluvy o prijímaní platieb prostredníctvom platobných kariet.

Akceptant – podnikateľ, ktorý uzavrel s vyúčtovacím agentom zmluvu o prijímaní platieb prostredníctvom platobných kariet.

Autorizácia – súhlas mBank s vykonaním transakcie kartou, udelený v rámci odpovede od mBank na dopyt.

Doklad o vykonaní transakcie – dokument získaný od predajcu potvrdzujúci vykonanie platby prostredníctvom karty alebo potvrdenie z bankomatu, ktoré potvrdzuje vykonanie operácie prostredníctvom karty;

Bankomat – zariadenie umožňujúce Majiteľovi alebo Užívateľovi karty výber hotovosti alebo vykonávanie iných transakcií;

Prístupový kanál – spôsob komunikácie Klienta s mBank predovšetkým prostredníctvom internetovej siete, telefonической služby mLinka a bankomatu, ktorý umožňuje:

- a) dávať pokyny súvisiace s funkcionalitou kariet;
- b) prístup k informáciám alebo k bankovým službám súvisiacich s kartami.

Karta – hlavná karta alebo dodatková karta, debetná karta Visa vydaná spoločnosťou mBank na základe licencie Visa International udelennej spoločnosti BRE Bank SA.

Hlavná karta – karta vydaná Majiteľovi.

Dodatková karta – karta vydaná Užívateľovi platobnej karty.

Personalizovaná karta – karta vydaná Užívateľovi bankového účtu, ktorého meno a priezvisko je uvedené na karte.

Nepersonalizovaná karta – karta vydaná Užívateľovi bankového účtu, ktorého meno a priezvisko nie je uvedené na karte.

Kód CVV2 – trojciferný kód umiestnený na zadnej strane karty používaný na potvrdenie pravosti karty počas vykonávania internetových, telefonických a poštových operácií;

Autorizačný limit – kvantitatívny denný alebo mesačný limit autorizovaných transakcií určený pre karty, ktorého minimálnu a maximálnu hodnotu určuje mBank.

mBank – BRE BANK SPOLKA AKCYJNA so sídlom ul. Senatorska 18, 00-950 Varšava, Poľská republika, zapísaná v Národnom súdnom registri vedenom Okresným súdom v meste Varšava, 12. obchodné oddelenie, pod číslom KRS 0000025237, ktorá podniká na území Slovenskej republiky prostredníctvom BRE Bank SA, pobočky zahraničnej banky v Slovenskej republike, so sídlom Rajská 15/A, 811 08 Bratislava, IČO: 36 819 638, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd.: Po, vložka č. 1503/B.

mLinka – telefonická služba mBank, v rámci ktorej je sprístupnený aj Automatický telefonický servis (IVR).

PIN (Personal Identification Number) – identifikačný kód – štvorciferné dôverné číslo, ktoré spolu s kartou slúži na elektronickú identifikáciu Majiteľa alebo Užívateľa platobnej karty pri vykonávaní transakcie.

Majiteľ – fyzická osoba, majiteľ alebo spolujajiteľ bankového účtu.

Bankový účet – bežný účet Majiteľa, sporiaci alebo účet hotovostného úveru vedený v mBank, ku ktorému môžu byť vydané karty na základe uzavretej Zmluvy.

Zmluva – Zmluva o používaní platobných kariet mBank.

Zákon – Zákon č. 510/2002 Z. z. o platobnom styku

Užívateľ (platobnej karty) – fyzická osoba, na ktorej meno a priezvisko bola vydaná karta, splnomocnenec k bankovému účtu oprávnený Majiteľom používať kartu vydanú k bankovému účtu.

Užívateľ bankového účtu – Majiteľ, spolujajiteľ, alebo splnomocnenec k bankovému účtu,

Tabuľka funkčnosti prístupových kanálov – tabuľka, ktorá určuje podrobný rozsah a podmienky používania služieb mBank poskytovaných prostredníctvom jednotlivých prístupových kanálov; informácie o tabuľke sú uvedené na internetových stránkach mBank, poskytované v pobočkách mBank a prostredníctvom telefonической služby mLinka;

Transakcia – operácia, výber hotovosti, vykonanie platby platobnou kartou alebo iná operácia vykonaná použitím platobnej karty.

Autorizovaná transakcia – transakcia, ktorej bola pridelená autorizácia.

Druh karty – jeden z druhov debetných kariet mBank uvedených v Časti 2 týchto Smerníc;

Visa International – medzinárodná organizácia (kartová spoločnosť), ktorej členmi sú finančné inštitúcie tvoriace systém autorizácie a zúčtovania transakcií vykonávaných kartami Visa.

Zúčtovacia mena – mena, ktorú používa Visa International počas vykonávania zúčtovaní z titulu zahraničných transakcií vykonaných kartami vydanými spoločnosťou mBank, druh zúčtovacej meny určuje mBank; informácia o druhu zúčtovacej meny je dostupná pre Majiteľov na internetových stránkach a prostredníctvom telefonической služby mLinka

Zoznam transakcií – zoznam vyúčtovaných transakcií vykonaných platobnou kartou a príslušných poplatkov a provízií pre mBank sprístupnený Majiteľovi.

Vydavateľ platobnej karty - BRE BANK SPOLKA AKCYJNA so sídlom ul. Senatorska 18, 00-950 Varšava, Poľská republika, zapísaná v Národnom súdnom registri vedenom Okresným súdom v meste Varšava, 12. obchodné oddelenie, pod číslom KRS 0000025237, ktorá podniká na území Slovenskej republiky prostredníctvom BRE Bank SA, pobočka zahraničnej banky v Slovenskej republike.

2 DEBETNÉ KARTY V mBank

2.1 Vydávanie kariet

2.1.1 mBank vydáva karty Visa k:

- a) bežnému účtu mKONTO;
- b) sporiacemu účtu eMAX;
- c) účtu hotovostného úveru mPôŽIČKA

2.1.2 Karta Visa je vydávaná na obdobie 2 rokov. Podmienkou pre vydanie a aktiváciu karty k bankovému účtu je podpísanie Zmluvy Majiteľom. Žiadosť o vydanie karty môže podať výlučne Majiteľ. Počas prijímania žiadosti o vydanie karty, mBank informuje Majiteľa o podmienkach, spósobe a termíne vydania karty.

2.1.3 Každému užívateľovi bankového účtu môže byť vydaná len jedna karta daného typu k bankovému účtu. K účtu hotovostného úveru môže byť vydaná personalizovaná alebo nepersonalizovaná karta. Nepersonalizovaná karta môže byť vydaná len jednému z Majiteľov bankového účtu.

2.1.4 mBank má právo odmietnuť vydanie karty. O odmietnutí vydania karty mBank informuje Majiteľa telefonicky alebo písomne.

2.1.5 Majiteľ alebo Užívateľ odrzdí potvrdenie o vydaní karty, ktoré tvorí prílohu k Zmluve.

2.1.6 V žiadosti o vydanie dodatkovkej karty Majiteľ splnomocňuje budúceho Užívateľa k disponovaniu s prostriedkami na bankovom účte prostredníctvom dodatkovkej karty. Majiteľ sa zaväzuje oboznámiť budúceho Užívateľa s ustanoveniami týchto OP a zodpovedá za ich dodržiavanie zo strany Užívateľa.

2.1.7 Majiteľ v plnom rozsahu zodpovedá za používanie všetkých kariet vydaných k jeho bankovému účtu v rámci dodržiavania týchto OP, všeobecne záväzných právnych predpisov a miestnych predpisov týkajúcich sa obsluhy bankomatov.

2.1.8 Karta nemôže byť používaná na účely, ktoré sú v rozpore so slovenskými všeobecne záväznými právnymi predpismi a v prípade transakcií realizovaných mimo územia Slovenskej republiky, taktiež s legislatívou daného štátu, vrátane nákupu tovarov a služieb, ktoré táto legislatíva zakazuje.

2.1.9 Majiteľ je oprávnený vydávať pokyny týkajúce sa všetkých kariet vydaných k bankovému účtu, s výnimkou ustanovení 2.3.1. Užívateľ je oprávnený vydávať pokyny výlučne vo vzťahu k dodatkovkej karte vydanéj na jeho meno a priezvisko.



Pokyny v rámci obsluhy kariet môžu byť udeľované v rozsahu a spôsobom určeným bankou mBank prostredníctvom nasledujúcich prístupových kanálov:

- a) Telefonickej služby mLinka;
- b) Automatického telefonického servisu (IVR);
- c) Internet Banking;
- d) inej formy po dohode s mBank;

2.1.10 Pokyny v rámci obsluhy kariet nemôžu byť udeľované prostredníctvom mKiosku. Zadávanie pokynov prostredníctvom prístupových kanálov je možné po aktivácii prístupových kanálov prostredníctvom mLinky. Podrobné pravidlá aktivácie a používania prístupových kanálov určuje Zmluva o bankovom účte.

2.1.11 Vydaná karta je majetkom mBank a na jej žiadosť musí byť vrátená.

2.2 Doručenie a aktivácia karty

2.2.1 Karta je odosielaná ako neaktívna na korešpondenčnú adresu, platnú v deň vydania karty spolu s potvrdením o vydaní karty s výnimkou ustanovení 2.2.2.

2.2.2 Nepersonalizovaná karta vydávaná k účtu hotovostného úveru bude Majiteľovi vydaná v mKiosku v neaktívnom stave spolu s potvrdením o vydaní karty.

2.2.3 Personalizovaná karta vydávaná k účtu hotovostného úveru je odosielať poštou ako neaktívna spolu s potvrdením o vydaní karty.

2.2.4 Majiteľ alebo Užívateľ, ktorému bola karta vydaná sa zaväzuje podpísať kartu na zadnej strane trvalým spôsobom, ktorý je v súlade s podpisovým vzorom bezodkladne po jej prevzatí. Podpis umiestnený Majiteľom na Zmluve a podpisový vzor Užívateľa odoslaný Majiteľom do mBank je vzorom podpisu pre všetky písomné pokyny a potvrdzovanie transakcií, ktorých odsúhlasenie si vyžaduje vlastnoručný podpis Majiteľa alebo Užívateľa.

2.2.5 Majiteľ je povinný odoslať podpisový vzor Užívateľa do mBank.

2.2.6 Majiteľ alebo Užívateľ, ktorému bola karta vydaná, je pred jej prvým použitím povinný kartu aktivovať. Neaktivovaná karta môže byť zadržaná pri pokuse o vykonanie transakcie. Informácie o spôsobe aktivácie karty sú poskytované prostredníctvom mLinky a na internetových stránkach mBank.

2.2.7 Majiteľ a Užívateľ sú povinní bezodkladne informovať mBank o zmene doručovacej adresy.

2.3 Definovanie a zmena PIN kódu pre kartu

2.3.1 Majiteľ alebo Užívateľ samostatne definuje PIN kód pre kartu. Definovanie PIN kódu môže vykonať výlučne Majiteľ alebo Užívateľ, ktorému bola karta vydaná. PIN kód môže byť definovaný po aktivácii karty.

2.3.2 PIN kód definovaný Majiteľom alebo Užívateľom je dôverný a pozná ho výlučne on. Karta, pre ktorú nebol definovaný PIN kód, nemôže byť používaná na vykonávanie transakcií, pre potvrdenie ktorých je nevyhnutné uvedenie PIN kódu, zvlášť pri výbere hotovosti v bankomatoch a pri platbách u niektorých akceptantov.

2.3.3 Majiteľ a Užívateľ môžu PIN kód pre kartu zmeniť.

2.3.4 V prípade zabudnutia alebo prezradenia PIN kódu je Majiteľ alebo Užívateľ bezodkladne povinný definovať nový kód PIN.

2.4 Druhy transakcií a zariadení

2.4.1 Karta Visa môže byť používaná v tuzemsku a v zahraničí na vykonávanie transakcií:

2.4.1.1 hotovostné výbery – v bankomatoch, v pobočkách bánk a iných oprávnených miestach vybavených elektronickým terminálom pre registráciu transakcií označených značkou Visa;

2.4.1.2 platby za tovary a služby:

a) u akceptantov a v iných oprávnených miestach vybavených elektronickým terminálom na registráciu transakcie označených značkou Visa;

b) v bankomatoch označených značkou Visa;

c) na diaľku, za internetové, telefonické alebo poštové objednávky pri akceptantoch označených značkou Visa alebo informujúcich na svojich internetových stránkach, v katalógoch alebo iným spôsobom, že prijímajú platby kartami Visa.

2.4.2 Karta Visa nemôže byť používaná na vykonávanie transakcií platieb za

tovary a služby pri akceptantoch vybavených výlučne mechanickými zariadeniami na registráciu operácie označených značkou Visa.

2.5 Autorizačné limity

2.5.1 Kartu môže používať výlučne Majiteľ alebo Užívateľ, ktorému bola karta vydaná.

2.5.2 S použitím karty je možné disponovať prostriedkami uloženými na bankovom účte do výšky disponibilného zostatku na bankovom účte a v rámci autorizačných limitov.

2.5.3 Výšku autorizačných limitov pre hlavné karty a dodatkové karty určuje Majiteľ. Užívateľ, ktorý je oprávnený k bankovému účtu môže meniť autorizačné limity len pre svoju kartu. Výška autorizačných limitov určených Majiteľom a Užívateľom, k bankovému účtu nesmie prekročiť najnižšie ani najvyššie hodnoty autorizačných limitov, ktoré určí mBank.

2.5.4 Aktuálne platné najnižšie a najvyššie hodnoty autorizačných limitov sú Klientom poskytované prostredníctvom mLinky a internetovej stránky mBank.

2.5.5 V prípade doručenia autorizačného dopytu udeľuje mBank autorizáciu do výšky disponibilného zostatku na bankovom účte a do výšky dostupného autorizačného limitu. Pri pridelovaní autorizácie mBank určuje na bankovom účte autorizačnú blokáciu pre sumu zodpovedajúcu sume transakcie, pre ktorú bola autorizácia udelená.

2.5.6 Suma transakcie, na ktorú bola udelená autorizácia znižuje disponibilný zostatok na účte do doby vyúčtovania transakcie alebo do dňa zrušenia automatickej blokácie v závislosti od toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr.

2.5.7 Maximálnu dobu, po ktorej nasleduje zrušenie automatickej blokády, v prípade chýbajúceho zúčtovania transakcie určuje mBank. Tieto informácie sú poskytované Klientom na internetovej stránke mBank.

2.5.8 V prípade, ak v termíne stanovenom v bode 2.5.7 nebude vykonané zúčtovanie transakcií, nastane zrušenie automatickej blokácie a disponibilný zostatok bankového účtu bude zvýšený o sumu nevyúčtovanej transakcie.

2.5.9 mBank si vyhradzuje právo zatažiť bankový účet sumou transakcie, ktorú získa na zúčtovanie po uplynutí termínu uvedeného v bode 2.5.7 a tiež všetkými poplatkami a províziami súvisiacimi s transakciou v deň prijatia transakcie za účelom zúčtovania.

2.6 Používanie karty

2.6.1 Majiteľ a Užívateľ potvrdzujú vykonanie transakcie prostredníctvom:

a) fyzického predloženia karty a podpísania dokladu o vykonaní transakcie podľa podpisu na karte – pri akceptantoch v pobočkách bánk a iných oprávnených miestach ;

b) fyzického predloženia karty a zadania kódu PIN – v bankomatoch a pri niektorých akceptantoch v pobočkách bánk a iných oprávnených pobočkách;

c) uvedenia čísla karty spolu s dátumom jej platnosti a podľa možnosti kódu CVV2 ako aj potvrdením objednávky vlastnoručným podpisom – v prípade transakcií vykonávaných na diaľku z titulu realizácie objednávky prostredníctvom pošty;

d) uvedenia čísla karty spolu s dátumom jej platnosti a podľa možnosti kódu CVV2 v prípade transakcií vykonávaných na diaľku z titulu realizácie objednávky prostredníctvom internetovej siete alebo telefonicky.

2.6.2 Účet Majiteľa je zatažený transakciami vykonanými na diaľku uvedenými v bode 2.6.1 ods. c) a d) aj napriek tomu, že karta bola použitá bez jej fyzického predloženia.

2.6.3 Majiteľ a Užívateľ sú povinní podpisovať sa na dokladoch o vykonanej transakcii podpisom zhodným s podpisom na karte.

2.6.4 Ak sa Majiteľ alebo Užívateľ podpíšu iným podpisom ako podpisom uvedeným na karte, nezabavuje to Majiteľa právnej ani finančnej zodpovednosti za vykonanú transakciu.

2.6.5 Počas vykonávania transakcie kartou má akceptant, pobočka banky alebo iná oprávnená osoba právo požadovať, aby sa Majiteľ alebo Užívateľ legitimoval dokladom potvrdzujúcim jeho totožnosť, v prípade odôvodnených pochybností týkajúcich sa jeho totožnosti.

2.6.6 Majiteľ a Užívateľ sú povinní preukázať sa dokladom potvrdzujúcim ich totožnosť na žiadosť akceptanta, pobočky banky alebo inej oprávnenej osoby.

2.6.7 Akceptant, pobočka banky alebo iná oprávnená osoba ako aj bankomat



- majú právo odmietnuť vykonanie transakcie.
K odmietnutiu vykonania transakcie môže dôjsť predovšetkým v prípade:
- a) neplatnosti karty;
 - b) zablokovania karty;
 - c) nezhodnosti podpisu na karte s podpisom na platobnom doklade;
 - d) odmietnutia preukázania sa dokladom potvrdzujúcim totožnosť Majiteľa alebo Užívateľa v prípade uvedenom v bode 2.6.9 alebo v prípade zistenia, že kartu používa neoprávnená osoba;
 - e) nemožnosti získania autorizácie.
- 2.6.8 Akceptant, pobočka banky alebo iná oprávnená osoba ako aj bankomat majú právo zadržať kartu v prípade:
- a) neplatnosti karty;
 - b) zablokovania karty;
 - c) podpisovej nezhodnosti na karte s podpisom na dlžnom doklade;
 - d) používania karty neoprávnenou osobou;
 - e) príkazu zadržania karty od zúčtovacieho agenta;
 - f) 3-násobného nesprávneho zadania PIN kódu v priebehu jedného dňa.
- 2.6.9 Majiteľ a Užívateľ sú povinní:
- a) uchovávať a chrániť kartu a kód PIN s vynaložením maximálnej starostlivosti;
 - b) uchovávať kartu oddelene od PIN kódu;
 - c) bezodkladne nahlásiť stratu alebo poškodenie karty v mBank;
 - d) neposkytovať kartu a PIN kód neoprávneným osobám;
 - e) používať kartu v súlade s jej určením;
 - f) uchovávať dôkazy vykonania transakcie a iné doklady spojené s transakciami a poskytnúť ich mBank za účelom dokladovania prípadných reklamácií.
- 2.6.10 Majiteľ v plnom rozsahu zodpovedá za všetky transakcie vykonané kartami vydanými k bankovému účtu s výnimkou ustanovení v bode 2.13.3.
- 2.6.11 Majiteľ zodpovedá za transakcie vykonané na diaľku v podobe internetových, telefonických a poštových objednávok uvedených v bode 2.4.1.2c) napriek tomu, že karta bola použitá bez fyzického predloženia.
- 2.6.12 V prípade porušenia ustanovení Zmluvy, Všeobecných obchodných podmienok alebo zmluvy o bankovom účte zo strany Majiteľa alebo Užívateľa si mBank vyhradzuje právo zablokovať možnosť používania karty vydanej Majiteľovi alebo Užívateľovi alebo všetky karty vydané v rámci Zmluvy.
- 2.7 Zúčtovanie transakcií a zúčtovacia mena**
- 2.7.1 mBank vykonáva zúčtovania operácií realizovaných prostredníctvom karty na ťarchu bankového účtu ku ktorému bola karta vydaná.
- 2.7.2 Zúčtovanie transakcie nastane v deň, v ktorom mBank obdrží transakciu na zúčtovanie od vyúčtovacieho agenta. mBank pripisuje zúčtovaciu sumu na ťarchu účtu ku ktorému bola vydaná karta s dátumom vykonania transakcie. Bank vykonáva zaťaženie bankového účtu v slovenských korunách.
- 2.7.3 Sumy všetkých transakcií realizovaných prostredníctvom karty v inej mene ako je slovenská koruna sú prepočítavané vo Visa International na zúčtovaciu menu kurzom uplatňovaným vo Visa International. Sumy transakcií prepočítané na zúčtovaciu menu transakcie sú následne prepočítané na slovenské koruny v predajnom devízovom kurze platnom v mBank ku dňu zúčtovania transakcie.
- 2.7.4 Druh zúčtovacej meny určuje mBank. O druhu používanej zúčtovacej meny je Klient upovedomený prostredníctvom mLinky a tento údaj sa uvádza aj na internetovej stránke mBank.
- 2.8 Zúčtovanie poplatkov**
- 2.8.1 Majiteľ je povinný zabezpečiť prostriedky na bankovom účte, ktorého sa daná transakcia týka na pokrytie sumy zúčtovanej transakcie ku dňu zúčtovania transakcie. mBank zaťažuje bankový účet bez ohľadu na disponibilný zostatok bankového účtu. V prípade prekročenia disponibilného zostatku na bankovom účte platia ustanovenia Zmluvy o bankovom účte.
- 2.8.2 Za činnosti súvisiace s vydaním a obsluhou kariet a doplnkových služieb poberá mBank poplatky a provízie podľa „Sadzobníka“, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Výška poplatkov a provízií sa môže meniť. Zmeny výšky poplatkov a provízií sú závislé od:
- a) zmien cenových podmienok na medzibankovom trhu;
 - b) finančnej politiky mBank;
 - c) úrovne nákladov, ktoré nesie mBank;
 - d) výšky poplatkov a provízií poberaných inými bankami.
- 2.8.3 Zmeny sadzieb poplatkov a provízií budú Majiteľovi oznamované dohodnutým spôsobom, prostredníctvom mLinky, internetovej stránky mBank. V prípade zmeny Sadzobníka, môže Majiteľ v termíne 14 dní od dátumu získania informácií zrušiť kartu spôsobom a s dôsledkami uvedenými v bode 3.1 alebo vypovedať Zmluvu spôsobom a s dôsledkami uvedenými v bode 3.4 a 3.5.
- 2.8.4 V prípade, že v lehote do 30 dní odo dňa doručenia informácie o zmenách alebo v prípade akéhokoľvek použitia karty zo strany Majiteľa alebo Držiteľa po doručení informácie o zmenách, Majiteľ kartu nezruší alebo nevypovie Zmluvu v súlade s bodom 2.8.3., považuje sa to za súhlas Majiteľa so zmenou. V takom prípade tieto zmeny platia odo dňa nadobudnutia platnosti.
- 2.8.5 mBank si vyhradzuje právo zaťažiť bankový účet
- a) sumou všetkých transakcií získaných od zúčtovacieho agenta alebo od iného subjektu oprávneného na realizáciu transakcie prostredníctvom kariet a vo vzťahu ku kartám vydaným k danému druhu bankového účtu;
 - b) všetkými poplatkami súvisiacimi s používaním kariet a s využívaním doplnkových služieb;
 - c) nákladmi vyplývajúcimi z nesprávneho použitia kariet.
- 2.8.6 Prostriedky na pokrytie súm transakcií, poplatkov a provízií uvedených v bode 2.8.5 je Majiteľ povinný zabezpečiť na bankovom účte, ku ktorému boli vydané karty, na ktoré sa vzťahujú operácie uvedené v bode 2.8.5.
- 2.9 Zoznam transakcií**
- 2.9.1 mBank sprístupňuje Majiteľovi zoznam transakcií prostredníctvom prístupových kanálov predovšetkým vo forme:
- a) histórie operácií dostupnej po celý deň v mLinke (v Automatickom telefonickom servise - IVR);
 - b) histórie transakcií dostupnej po celý deň v internetovej sieti;
 - c) súhrnného mesačného zoznamu operácií na bankovom účte v súlade so Zmluvou o bankovom účte.
- 2.9.2 Majiteľ je povinný nahlásiť mBank skutočnosť nedoručenia zoznamu transakcií alebo obmedzený prístup k zoznamu transakcií telefonicky prostredníctvom mLinky bezodkladne, najneskôr však:
- a) v deň zistenia obmedzenia prístupu k zoznamu operácií prostredníctvom prístupových kanálov alebo
 - b) do 21. kalendárneho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, ktorého sa týka súhrnný mesačný zoznam operácií na bankovom účte uvedenom v bode 2.9.1.
- 2.10 Pravidlá, spôsob a termíny predkladania a riešenia reklamácií**
- 2.10.1 Majiteľ a Užívateľ sú povinní overiť zoznam transakcií za účelom kontroly správnosti zúčtovania transakcií, poplatkov a provízií súvisiacich s používaním kariet.
- 2.10.2 Majiteľ alebo Užívateľ je povinný nahlásiť mBank každú nezrovnalosť v zozname transakcií vzniknutú v dôsledku priznania alebo zaťaženia bankového účtu súvisiaceho s používaním karty, ktorá sa týka predovšetkým:
- a) pochybností o transakciách uvedených v zozname transakcií;
 - b) chyby alebo inej nezrovnalosti vo vedení zúčtovania, v termíne 14 dní odo dňa sprístupnenia Majiteľovi zoznamu transakcií.
- 2.10.3 Nenahlásenie reklamácie v lehote stanovenej v bode 2.10.2 b). bude mBank považovať za potvrdenie transakcií zo strany Majiteľa.
- 2.10.4 Majiteľ alebo Užívateľ môže nahlásiť reklamáciu telefonicky prostredníctvom telefonickej služby mLinka.
- 2.10.5 O termíne a spôsobe preskúmania reklamácie mBank informuje Majiteľa alebo Užívateľa od času začatia reklamačného konania. mBank sa zaväzuje preskúmať reklamáciu kartovej transakcie ohlásenej Klientom v lehote 90 dní odo dňa, v ktorom mBank získala podklady uvedené v bode 2.10.6. V prípade opodstatneného predĺženia tohto termínu vyplývajúceho z predpisov Visa International a špecifikácie kartových reklamácií bude Majiteľ alebo užívateľ o tejto skutočnosti bezodkladne písomne oboznámený. V takom prípade nesmie byť termín na preskúmanie reklamácie dlhší ako 140 dní odo dňa, v ktorom mBank získala podklady uvedené v bode 2.10.6. Reklamácie budú preskúmané v súlade s procedúrami organizácií združujúcich banky vydavateľov kariet, ktoré sú



- jednotné (také isté) pre všetky banky zúčastnené na systéme autorizácie a zúčtovaní.
- 2.10.6 mBank môže požiadať Majiteľa alebo Užívateľa karty, ku ktorej sa vzťahuje reklamácia transakcie o písomné vyplnenie žiadosti špecifikujúcej príčinu reklamácie a doručenie kópie dôkazu vykonania transakcie. Žiadosť musí podpísať Majiteľ alebo Užívateľ karty s reklamovanou transakciou.
- 2.10.7 V prípade, ak Majiteľ alebo Užívateľ nedoručí žiadosť uvedenú v bode 2.10.6, znemožňuje mBank reklamačné konanie v súlade s nariadeniami Visa International. Odmietnutie vyplnenia a podpísania žiadosti alebo odmietnutie doručenia kópie dôkazu transakcie bude mBank považovať za potvrdenie transakcie zo strany Majiteľa a reklamačné konanie ukončí ako neopodstatnené.
- 2.10.8 Uplatnením reklamácie t.j. dorúčením žiadosti a kópie dôkazu o transakcii uvedených v bode 2.10.6. môže mBank na účet karty pripísať sumu reklamovaného poplatku alebo transakcie spolu s poplatkom pripočítaným na základe reklamovanej transakcie s dátumom zataženia účtu karty a súčasne vykonať zablokovanie prostriedkov na účte karty na sumu, ktorá zodpovedá celkovej sume pripísaných prostriedkov z dôvodu reklamácie.
- 2.10.9 V prípade kladného posúdenia reklamácie mBank prostriedky odblokuje.
- 2.10.10 V prípade zistenia neopodstatnenosti reklamácie mBank odblokuje prostriedky a opätovne zataží bankový účet sumou reklamovaného poplatku alebo transakcie spolu s poplatkom vypočítaným na základe reklamovanej transakcie.
- 2.11 Duplikát karty**
- 2.11.1 V prípade zničenía alebo poškodenía karty je Majiteľ alebo Užívateľ povinný informovať mBank. Namiesto poškodenej alebo zničenej karty vydá mBank na žiadosť Majiteľa alebo Užívateľa duplikát karty s tým istým číslom, aké mala poškodená karta spolu s novým dátumom platnosti. Vydanie duplikátu je možné pod podmienkou, že karta bola aktivovaná Majiteľom alebo Užívateľom karty.
- 2.11.2 Duplikát karty je odosielaný v neaktívnom stave na doručovaciu adresu platnú v deň vydania duplikátu karty spolu s potvrdením o vydaní karty.
- 2.11.3 Duplikát nepersonalizovanej karty je vydávaný Majiteľovi ako personalizovaná karta.
- 2.11.4 Majiteľ alebo Užívateľ je povinný podpísať duplikát karty na opačnej strane trvalým spôsobom bezodkladne po jeho obdržaní.
- 2.11.5 Pred prvým použitím duplikátu karty ho musí Majiteľ alebo Užívateľ aktivovať. Neaktivovaný duplikát karty môže byť zadržaný pri pokuse o vykonanie transakcie.
- 2.11.6 Po aktivácii duplikátu karty nesmie byť používaná predchádzajúca karta. Majiteľ a Užívateľ sú povinní zničiť ju trvalým spôsobom, ktorý znemožňuje jej ďalšie používanie. Za dôsledky nevykonania tejto povinnosti nesie zodpovednosť Majiteľ.
- 2.11.7 V prípade vydania duplikátu karty PIN kód ostáva bezo zmien a jeho opätovné definovanie nie je nutné.
- 2.11.8 V prípade vydania duplikátu karty nie je nutné opätovné uzatváranie Zmluvy.
- 2.12 Obnovenie karty**
- 2.12.1 Karta je platná odo dňa vydania do posledného dňa mesiaca uvedeného na karte.
- 2.12.2 Nepersonalizovaná karta je obnovená ako personalizovaná karta.
- 2.12.3 Aktívnu kartu, ktorá stráca platnosť mBank automaticky obnoví a odošle v neaktívnom stave na doručovaciu adresu platnú v deň obnovenia karty spolu s potvrdením o vydaní karty.
- 2.12.4 Majiteľ alebo Užívateľ karty je povinný podpísať obnovenú kartu na opačnej strane trvalým spôsobom bezodkladne po jej obdržaní.
- 2.12.5 Pred prvým použitím obnovené karty ju musí Majiteľ alebo Užívateľ aktivovať. Neaktivovaná obnovená karta môže byť zadržaná počas pokusu o vykonanie transakcie.
- 2.12.6 Po aktivácii obnovené karty nesmie byť používaná predchádzajúca karta. Majiteľ a Užívateľ sú povinní ju zničiť trvalým spôsobom, ktorý znemožňuje jej ďalšie používanie. Za dôsledky nevykonania tejto povinnosti nesie zodpovednosť Majiteľ.
- 2.12.7 V prípade obnovenia karty, PIN kód ostáva bezo zmien a jeho opätovné definovanie nie je nutné.
- 2.12.8 V prípade obnovenia karty nie je nutné opätovné uzatváranie Zmluvy.
- 2.12.9 O zmene adresy, na ktorú má byť doručená obnovená karta musí Majiteľ alebo Užívateľ mBank informovať najneskôr 60 dní pred uplynutím termínu platnosti karty.
- 2.12.10 Majiteľ alebo Užívateľ má právo nahlásiť zrušenie obnovenia karty pričom sa nepoužijú ustanovenia bodu 2.1.9 a 2.1.10. Ohlásenie o zrušení obnovenia karty môže vykonať telefonicky prostredníctvom mLinky najneskôr v lehote 60 dní pred uplynutím termínu platnosti karty. Neohlásenie zrušenia v tomto termíne je považované za súhlas s obnovením karty na ďalšiu dobu platnosti.
- 2.12.11 V prípade nahlásenia zrušenia obnovenia karty po termíne uvedenom v bode 2.12.10, poplatok za vystavenie karty nebude vrátený.
- 2.12.12 V prípade zrušenia obnovenia karty sú Majiteľ a Užívateľ karty, ktorej termín platnosti uplynul, povinní zničiť kartu trvalým spôsobom znemožňujúcim jej ďalšie používanie. Za dôsledky nevykonania tejto povinnosti nesie zodpovednosť Majiteľ.
- 2.12.13 mBank si vyhradzuje právo neobnoviť kartu na ďalšiu dobu platnosti v prípade, ak Majiteľ alebo Užívateľ porušil ustanovenia týchto OP alebo zmluvy o bankovom účte, pričom túto skutočnosť oznámi Majiteľovi alebo Užívateľovi pred uplynutím platnosti karty.
- 2.13 Strata karty**
- 2.13.1 O strate karty alebo poskytnutí údajov neoprávnenej osobe treba bezodkladne informovať mBank prostredníctvom mLinky (v nepretržitej prevádzke). Okamžite po ohlásení straty karty alebo poskytnutí údajov neoprávnenej osobe mBank zablokuje kartu.
- 2.13.2 mBank potvrdzuje prijatie ohlásenia uvedením dátumu, hodiny a minúty zablokovania karty Majiteľovi alebo Užívateľovi. Na žiadosť Majiteľa alebo Užívateľa môže mBank vystaviť písomné potvrdenie o zablokovaní karty.
- 2.13.3 mBank preberá zodpovednosť za transakcie vykonané po ohlásení straty karty spôsobom uvedeným v bode 2.13.1. s výnimkou transakcií, ktorých vykonanie úmyselne zaviniť Majiteľa alebo Užívateľa.
- 2.13.4 Majiteľ nesie zodpovednosť za transakcie vykonané použitím stratenej karty do chvíle nahlásenia straty karty mBank do výšky zákonom stanovenej sumy. Toto obmedzenie sa netýka transakcií, ktoré vznikli zavinením Majiteľa alebo Užívateľa a najmä v prípade, ak nevykonali povinnosti uvedené v bode 2.6.9 a 2.10.
- 2.13.5 Ak došlo k zneužitiu bankovej platobnej karty inou osobou ako Majiteľom alebo Užívateľom a ak takéto zneužitie nebolo zapríčinené konaním ani opomenutím Majiteľa alebo Užívateľa, tak
- a) do okamihu oznámenia straty alebo krádeže bankovej platobnej karty vydavateľovi alebo ním poverenej osobe, Majiteľ alebo Užívateľ zodpovedá za použitie peňažných prostriedkov takýmto použitím bankovej platobnej karty len do výšky písomne dohodnutej medzi mBank a Majiteľom alebo Užívateľom a za ďalších nimi písomne dohodnutých podmienok;
- b) po okamihu oznámenia straty alebo krádeže bankovej platobnej karty mBank alebo ním poverenej osobe, Majiteľ alebo Užívateľ má právo požadovať od mBank vrátenie peňažných prostriedkov použitých takýmto použitím bankovej platobnej karty.
- 2.13.6 Majiteľ alebo Užívateľ má právo požadovať od mBank vrátenie použitých peňažných prostriedkov, ak došlo k zneužitiu bankovej platobnej karty inou osobou ako Majiteľom alebo Užívateľom a ak takéto zneužitie nebolo zapríčinené konaním ani opomenutím Majiteľa alebo Užívateľa, pričom k zneužitiu došlo
- a) bez fyzického predloženia bankovej platobnej karty alebo
- b) bez preukázania bankovej platobnej karty, ak jej podstata neumožňuje fyzické predloženie alebo
- c) fyzickým predložením bankovej platobnej karty, pričom nedošlo k jej elektronickému overeniu prostredníctvom telekomunikačných sietí.
- 2.13.7 Zodpovednosť Majiteľa alebo Užívateľa podľa bodu 2.13.5.a) sa v prípadoch podľa bodu 2.13.6 neuplatňuje.
- 2.13.8 Majiteľ alebo Užívateľ nemá právo požadovať od mBank vrátenie použitých peňažných prostriedkov ak Majiteľ alebo Užívateľ hrubo zanedbá plnenie svojich povinností alebo ak k použitiu peňažných prostriedkov došlo v dôsledku podvodného konania Majiteľa alebo Užívateľa.
- 2.13.9 Namiesto zablokovanej karty, vydá mBank na žiadosť Majiteľa kartu s no-



vým číslom a dobou platnosti spolu s potvrdením o vydaní karty. Namiesto nepersonalizovanej zablokovanej karty sa vydá personalizovaná karta.

- 2.13.10 Karta, ktorá bola po zablokovaní nájdená nemôže byť opätovne použitá. Majiteľ alebo Užívateľ sú povinní zničiť kartu trvalým spôsobom znemožňujúcim jej ďalšie používanie. Za dôsledky nevykonania tejto povinnosti nesie zodpovednosť Majiteľ.
- 2.13.11 V prípade straty karty a vydania novej karty namiesto zablokovanej karty nie je nutné opätovné uzatváranie Zmluvy.
- 2.13.12 mBank zrealizuje každý pokyn na zablokovanie karty.

2.14 Zrušenie karty

- 2.14.1 Majiteľ alebo Užívateľ môžu kartu kedykoľvek zrušiť. V prípade nahlásenia zrušenia karty po uplynutí lehoty určenej na ohlásenie žiadosti o neobnovení karty na ďalšiu dobu platnosti uvedenú v bode 2.12.10., poplatok za vydanie karty nebude vrátený.
- 2.14.2 Zrušenie karty spôsobí jej zablokovanie.
- 2.14.3 Pri ohlasovaní zrušenia karty sú Majiteľ a Užívateľ povinní zničiť kartu trvalým spôsobom znemožňujúcim jej ďalšie používanie. Za dôsledky nevykonania tejto povinnosti nesie zodpovednosť Majiteľ.

2.15 Doplnkové služby

- 2.15.1 mBank môže ponúkať Majiteľom a Užívateľom doplnkové služby v podobe poistenia alebo iných služieb poskytovaných v prospech Majiteľov a Užívateľov.
- 2.15.2 Druh a rozsah doplnkových služieb ako aj termín ich zavedenia do ponuky určí mBank.
- 2.15.3 Pred prístupom k využívaniu doplnkových služieb sú Majiteľ a Užívateľ povinní oboznámiť sa s predpismi a Obchodnými podmienkami využívania doplnkových služieb.
- 2.15.4 Majiteľ alebo Užívateľ využívajúci doplnkové služby sa zaväzuje dodržiavať predpisy a Obchodné podmienky týkajúce sa používania doplnkových služieb.
- 2.15.5 Podmienkou používania niektorých doplnkových služieb môže byť udelenie súhlasu na sprístupnenie osobných údajov Majiteľa alebo Užívateľa dodávateľovi doplnkových služieb, ktorý spolupracuje s mBank v rozsahu poskytovania doplnkových služieb. Dodávateľ doplnkových služieb môže využívať osobné údaje len za účelom poskytovania týchto doplnkových služieb.
- 2.15.6 mBank nenesie zodpovednosť za kvalitu a včasnosť poskytovania doplnkových služieb ich poskytovateľmi a taktiež nie je sprostredkovateľom v procese reklamácie alebo vymáhania pohľadávok z titulu nevykonania alebo nesprávneho vykonania poskytnutia doplnkových služieb.
- 2.15.7 mBank nenesie za nároky Majiteľa alebo Užívateľa vo vzťahu k dodávateľom doplnkových služieb uvedených v bode 2.15.6, ktoré sú uznané týmito dodávateľmi za neoprávnené.

2.16 Zánik Zmluvy

- 2.16.1 K zániku Zmluvy dochádza:
- v prípade vypovedania Zmluvy zo strany mBank alebo Majiteľa;
 - v prípade vypovedania Zmluvy o bankovom účte, ku ktorému bola daná karta vydaná; zo strany Majiteľa účtu alebo mBank;
 - v prípade stiahnutia kariet z ponuky mBank.
- 2.16.2 Výpoveď musí byť písomná.
- 2.16.3 Majiteľ môže vypovedať Zmluvu kedykoľvek s dodržaním 30 dňovej výpovednej lehoty, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výpovede do mBank.
- 2.16.4 Po uplynutí výpovednej doby sa Majiteľ zaväzuje zničiť karty vydané k bankovému účtu trvalým spôsobom znemožňujúcim ich ďalšie používanie alebo vráti mBank všetky karty vydané v rámci Zmluvy. Za dôsledky nevykonania tejto povinnosti nesie zodpovednosť Majiteľ.
- 2.16.5 Po uplynutí výpovednej doby mBank zablokuje všetky karty vydané v rámci Zmluvy.
- 2.16.6 V prípade, ak mBank zistí, že zo strany Majiteľa alebo Užívateľa došlo k porušeniu všeobecne záväzných právnych predpisov alebo ustanovení Zmluvy alebo ustanovení Zmluvy o bankovom účte ku ktorému bola daná karta vydaná, má právo vypovedať Zmluvu s dodržaním mesačnej výpovednej lehoty.
- 2.16.7 V prípade vypovedania Zmluvy si mBank vyhradzuje právo zatažiť účet všetkými transakciami vykonanými prostredníctvom kariet vydaných

v rámci Zmluvy ako aj poplatkami a províziami vyplývajúcimi z používania kariet.

3 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 3.1 mBank si za účelom ochrany záujmov Majiteľa a Užívateľa ako aj ochrany oprávnených záujmov mBank vyhradzuje právo na:
- telefonický kontakt s Majiteľom alebo Užívateľom bez predchádzajúceho oznámenia;
 - zablokovanie možnosti používania karty bez predchádzajúceho informovania Majiteľa alebo Užívateľa;
 - zablokovanie karty bez predchádzajúceho informovania Majiteľa alebo Užívateľa karty.
- 3.2 Právo na používanie karty prestáva platiť:
- v nasledujúci deň po uplynutí platnosti karty;
 - stratou alebo zničením karty;
 - zrušením karty;
 - odvolaním alebo vypršaním plnej moci udelenej Užívateľovi Majiteľom karty k bankovému účtu;
 - zrušením účtu hotovostného úveru, ku ktorému bola karta vydaná;
 - vypovedaním Zmluvy jednou zo Strán;
 - stiahnutím karty z ponuky mBank;
 - smrťou Majiteľa alebo Užívateľa karty.
- 3.3 mBank nenesie zodpovednosť za dôsledky vyplývajúce z príčin nezávislých od mBanky, ako:
- pôsobenie vyššej moci;
 - odmietnutie prijatia karty akceptantom, pobočkou banky, inou oprávnenou osobou alebo bankomatom;
 - neudelenie autorizácie danej transakcii;
 - rozhodnutia a nariadenia vládných orgánov a štátnej správy;
 - porucha autorizačno-zúčtovacieho systému;
 - porucha alebo nesprávna funkčnosť zariadenia na prijímanie kariet a registrujúceho transakciu;
 - iné príčiny nezávislé od mBank.
- 3.4 V prípade sporu medzi Majiteľom a mBank sa ho strany zaväzujú riešiť zmierom.
- 3.5 Všetky spory vyplývajúce z realizácie tejto Zmluvy, nevyriešené na základe dohody medzi Zmluvnými stranami bude riešiť Stály rozhodcovský súd Asociácie bánk v Bratislave podľa jeho pravidiel jedným rozhodcom a to podľa Štatútu a Rokovacieho poriadku Rozhodcovského súdu. Rozhodnutie Rozhodcovského súdu bude záväzne pre banku a pre klienta, pričom banka a klient sa zaväzujú v stanovených lehotách splniť všetky podmienky uložené v rozhodcovskom náleze
- 3.6 Klient má právo písomne odmietnuť rozhodcovskú doložku uvedenú v bode 1.13.3. do 30 dní odo dňa uzatvorenia zmluvného vzťahu s mBank.
- 3.7 Zmeny OP budú Majiteľovi doručené spolu s uvedením dňa nadobudnutia platnosti.
- 3.8 mBank nevyplýva povinnosť doručovať zmeny týchto OP v prípade:
- zmeny funkčnosti prístupových kanálov;
 - zavedenia nových druhov kariet a nových druhov bankových účtov ku ktorým budú vydávané karty;
 - zmeny funkčnosti kariet, v prípade že tieto neobmedzujú doterajšiu funkčnosť kariet.
- 3.9 mBank môže zmeny OP doručovať aj prostredníctvom elektronických dátových nosičov.
- 3.10 V prípade, ak Majiteľ so zmenenými ustanoveniami OP nesúhlasí, môže v lehote 14 dní od dátumu získania informácie o zmene OP zrušiť kartu spôsobom a s dôsledkami uvedenými v bode 2.14 alebo vypovedať Zmluvu spôsobom a s dôsledkami uvedenými v bode 2.16.
- 3.11 V prípade, ak Majiteľ v lehote do 30 dní odo dňa doručenia zmien OP nezruší kartu alebo nevypovie Zmluvu v súlade s bodom 3.10 alebo ak po dni doručenia zmien kartu akokoľvek použije, považuje sa to za súhlas so zmenami a zmenené ustanovenia OP platia odo dňa nadobudnutia platnosti.
- 3.12 Klient berie na vedomie a súhlasí s ustanoveniami článku 4.8 Všeobecných obchodných podmienok mBank, týkajúcich sa ochrany osobných údajov a bankového tajomstva.

