

# Obchodné podmienky vydávania a používania debetných platobných kariet v mBank

Bratislava, december 2015  
účinné od 3. 12. 2015



## 1. Všeobecné ustanovenia a definície

### 1.1 Preambula

- 1) Vydávanie a používanie debetných Bankových kariet mBank sa riadi OP.
- 2) Pojmy použité v OP s prvými veľkými začiatocnými písmenami majú význam podľa čl. 1.2 OP alebo majú rovnaký význam ako definície použité vo VOP, obchodných podmienkach k bežným účtom, sporiacim a vkladovým účtom a povolenému prečerpaniu v mBank, ak OP výslovne neustanovuje inak.
- 3) Vzťahy neupravené Zmluvou o kartách medzi Klientom a mBank, vrátane OP alebo VOP sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi.

### 1.2 Definície pojmov

- 1) **Obchodník** je podnikateľ, ktorý uzavrel s Vyúčtovacím agentom zmluvu o prijímaní platieb prostredníctvom platobných kariet.
- 2) **Autorizácia** je potvrdenie vykonania Transakcie Užívateľom v súlade s čl. 2.6.1.
- 3) **Autorizačný limit** je denný alebo mesačný limit výšky a počtu Autorizovaných transakcií určený Užívateľom v rámci minimálnych a maximálnych hodnôt stanovených mBank.
- 4) **Autorizovaná transakcia** je Transakcia, ku ktorej bola vykonaná Autorizácia.
- 5) **Bankomat** je zariadenie umožňujúce Užívateľovi výber hotovosti alebo vykonávanie iných transakcií prostredníctvom Karty.
- 6) **Bezkontaktná transakcia** je každá bezhotovostná platba Kartou vykonaná na elektronických termináloch alebo Bankomatoch podporujúcich bezkontaktnú čipovú technológiu spoločnosti Visa International (platobný terminál označený logom Visa PayWave a symbolom bezkontaktnej karty) alebo spoločnosti MasterCard (platobný terminál označený logom MasterCard PayPass a symbolom bezkontaktnej karty), ktorá sa vykoná priložením Karty k čítačke elektronického terminálu.
- 7) **Dodatková karta** je debetná Banková karta k Účtu vydaná Disponentovi.
- 8) **Doklad o transakcii** je dokument vydaný Obchodníkom potvrdzujúci vykonanie platby prostredníctvom Karty alebo potvrdenie z Bankomatu, ktoré potvrdzuje vykonanie Transakcie.
- 9) **Hlavná karta** je debetná Banková karta k Účtu vydaná Majiteľovi.
- 10) **Jedinečný identifikátor** je jedinečné číslo karty, ktoré prideľuje mBank a je umiestnené na prednej strane Karty.
- 11) **Karta** je Hlavná karta alebo Dodatková karta, a to debetná karta Visa alebo MasterCard vydaná mBank na základe licencie udelenej pre mBank na plastovom alebo inom nosiči (napr. platobná nálepka), alebo iná debetná karta v ponuke mBank.
- 12) **Kartová spoločnosť** predstavuje súhrnné označenie pre spoločnosti Visa a Mastercard.
- 13) **CVC2/CVC** je trojciferný kód umiestnený na zadnej strane Karty používaný na potvrdenie platby Kartou počas vykonávania internetových, telefonických a poštových Transakcií.
- 14) **Mastercard** je kartová spoločnosť MasterCard Europe SA, so sídlom Chaussée de Tervuren, 198A, 1410 Waterloo, Belgické kráľovstvo.
- 15) **OP** sú tieto obchodné podmienky vydávania a používania debetných platobných kariet v mBank.
- 16) **PIN kód** je identifikačný kód (Personal Identification Number) vo forme štvorciferného dôverného čísla, ktoré spolu s Kartou slúži na elektronickú identifikáciu Užívateľa pri vykonávaní Transakcie.
- 17) **Transakcia** akákoľvek platobná operácia na základe Platobného príkazu prostredníctvom Karty, napríklad výber hotovosti alebo vykonanie platby.
- 18) **Užívateľ** je Majiteľ alebo Disponent, na ktorého meno a priezvisko bola vydaná Karta.
- 19) **Visa** je kartová spoločnosť Visa Europe Services Inc., so sídlom pobočky 1 Sheldon Square, Londýn W2 6TT, Spojené kráľovstvo, ktorej členmi sú európske finančné inštitúcie tvoriace systém autorizácie a zúčtovania transakcií vykonávaných kartami Visa.
- 20) **Vydávateľ karty** je mBank.
- 21) **Vyúčtovací agent** je finančná inštitúcia, ktorá s Obchodníkmi uzatvára zmluvy o prijímaní platieb prostredníctvom platobných kariet.
- 22) **Zmluva o kartách** je Zmluva o používaní platobných kariet mBank uzatvorená medzi mBank a Majiteľom.
- 23) **Zákonná mena** je zákonná mena platná na území Slovenskej republiky
- 24) **Zoznam transakcií** je prehľad zúčtovaných Transakcií a príslušných poplatkov sprístupnený Majiteľovi.

25) **Zúčtovacia mena** je mena, ktorú používa príslušná Kartová spoločnosť pri zúčtovaní zahraničných Transakcií, pričom druh zúčtovacej meny určuje mBank; informácia o zúčtovacej mene je dostupná pre Užívateľov na webovom sídle mBank a prostredníctvom mLinky.

## 2. Debetné karty v mBank

### 2.1 Vydávanie kariet

2.1.1 mBank vydáva Karty k:

- a) Bežnému účtu mKonto – Visa Classic, Visa PayWave alebo MasterCard Debit;
- b) sporiacemu účtu eMax – Visa Classic.

2.1.2 mBank vydáva Karty na dobu určitú, ktorá uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca uvedeného na Karte. Podmienkou pre vydanie a aktiváciu Karty k Účtu je podpísanie Zmluvy o kartách Majiteľom. Žiadosť o vydanie karty môže podať výlučne Majiteľ. Pri prijímaní žiadosti o vydanie Karty mBank informuje Majiteľa o podmienkach, spôsobe a termíne vydania Karty.

2.1.3 Každému Užívateľovi môže byť vydaná len jedna karta daného typu k jednotlivému Účtu.

2.1.4 mBank je oprávnená odmietnuť vydanie Karty. O odmietnutí vydania karty mBank informuje Majiteľa telefonicky alebo písomne.

2.1.5 Užívateľ spoločne s Kartou obdrží potvrdenie o vydaní karty, ktoré tvorí prílohu k Zmluve o kartách.

2.1.6 V žiadosti o vydanie Dodatkovej karty Majiteľ splnomocňuje Disponenta k disponovaniu s prostriedkami na Účte prostredníctvom Dodatkovej karty. Majiteľ sa zaväzuje oboznámiť Disponenta so Zmluvou o kartách a zodpovedá za záväzky Disponenta voči mBank vzniknuté používaním alebo v súvislosti s používaním Dodatkovej karty.

2.1.7 Kartou môže používať výlučne Užívateľ.

2.1.8 Majiteľ zodpovedá za používanie Kariet k Účtu v súlade so Zmluvou o kartách.

2.1.9 Výlučne Majiteľ je oprávnený zadávať pokyny týkajúce sa všetkých Kariet vydaných k Účtu, s výnimkou pokynu podľa čl. 2.3.1, ktorý môže zadávať aj Disponent. Disponent je oprávnený zadávať pokyny výlučne vo vzťahu k jeho Dodatkovej karte. Používanie Karty nie je zadávaním pokynu týkajúceho sa Karty.

2.1.10 Pokyny ku Kartám môžu byť udeľované v rozsahu a spôsobom určeným mBank prostredníctvom nasledujúcich Prístupových kanálov:

- a) mLinka;
- b) Internet Banking;
- c) mobilných aplikácií mBank; alebo
- d) iná forma po dohode s mBank.

Pokyny ku Kartám nemôžu byť udeľované prostredníctvom Obchodných priestorov mBank.

2.1.1 Karta je majetkom mBank a na jej žiadosť musí byť v lehote určenej mBank, inak bezodkladne, vrátená.

### 2.2 Doručenie a aktivácia Karty

2.2.1 Karta je odosielaná Užívateľovi neaktivovaná spolu s potvrdením o vydaní Karty.

2.2.2 Užívateľ je povinný bezodkladne po doručení podpísať Kartou na zadnej strane trvalým spôsobom, v súlade s Podpisovým vzorom. Podpis umiestnený Majiteľom na Zmluve o kartách a Podpisový vzor Disponenta odoslaný Majiteľom do mBank je vzorom podpisu pre všetky písomné pokyny ku Kartám a potvrdzovanie Transakcií, ktorých odsúhlasenie si vyžaduje vlastnoručný podpis Užívateľa.

2.2.3 Užívateľ je povinný pred prvým použitím Kartou aktivovať. Neaktivovaná Karta môže byť zadržaná pri pokuse o vykonanie Transakcie. Informácie o spôsobe aktivácie Karty sú poskytované prostredníctvom mLinky a na webovom sídle mBank.

### 2.3 PIN kód

2.3.1 Užívateľ si po aktivácii Karty sám zvolí PIN kód. PIN kód si môže zvoliť výlučne Užívateľ.

2.3.2 Užívateľ môžu PIN kód kedykoľvek zmeniť.

2.3.3 PIN kód je dôverný, pozná ho výlučne Užívateľ a nesmie byť sprístupnený tretím osobám vrátane zamestnancov a spolupracovníkov mBank. Následky vyplývajúce z poskytnutia PIN kódu tretím osobám znáša Majiteľ.

2.3.4 Karta, pre ktorú nebol zvolený PIN kód, nemôže byť používaná na vykonávanie Transakcií, pre ktorých potvrdenie je nevyhnutné uvedenie PIN kódu (napríklad výber hotovosti v Bankomatoch a platby u niektorých Obchodníkov). Transakcie potvrdené PIN kódom považuje mBank za Transakcie

vykonané Užívateľom. V prípade zabudnutia alebo prezradenia PIN kódu je Užívateľ povinný bezodkladne zmeniť PIN kód.

2.3.5 Užívateľ uchováva PIN kód v tajnosti mimo Karty.

## **2.4 Druhy Transakcií a zariadení**

2.4.1 Karta sa používa na nasledovné Transakcie:

a) hotovostné výbery z Bankomatov, v pobočkách finančných inštitúcií a iných oprávnených miestach vybavených elektronickým terminálom pre registráciu Transakcií označených značkou príslušnej Kartovej spoločnosti (Cash advance);

b) platby:

(i.) u Obchodníkov a v iných oprávnených miestach vybavených elektronickým terminálom, alebo elektronickým terminálom s čítačkou bezkontaktných kariet na registráciu Transakcie označených značkou príslušnej Kartovej spoločnosti;

(ii.) v Bankomatoch označených značkou príslušnej Kartovej spoločnosti;

(iii.) na diaľku, za internetové, telefonické alebo poštové objednávky pri Obchodníkoch označených značkou príslušnej Kartovej spoločnosti alebo informujúcich na svojich webových sídlach, v katalógoch alebo iným spôsobom, že prijímajú platby platobnými kartami.

2.4.2 Karty sa používajú na vykonávanie bezkontaktných Transakcií nasledovne:

a) vykonávanie Bezkontaktných transakcií je možné len použitím Karty s bezkontaktnou čipovou technológiou. Potvrdením bezkontaktnéj technológie je aj špecifické označenie umiestnené na Karte. Bezkontaktné transakcie je možné vykonávať len u Obchodníkov vybavených príslušným čítacím zariadením, označeným príslušným logom bezkontaktnéj technológie.

b) výška Autorizačného limitu pre bezkontaktné Transakcie je zverejnená na webovom sídle mBank. mBank si vyhradzuje právo určovať maximálnu výšku Autorizačného limitu bezkontaktnéj Transakcie, ako aj maximálny denný počet Bezkontaktných transakcií.

c) Bezkontaktné transakcie prekračujúce Autorizačný limit pre bezkontaktnú transakciu, prípadne maximálny denný počet Bezkontaktných transakcií je nevyhnutné potvrdiť zadaním PIN kódu, alebo podpisom na Doklade o transakcii.

d) bez ohľadu na výšku vykonávanej Bezkontaktnéj transakcie, si mBank vyhradzuje právo vyzvať Užívateľa na potvrdenie Bezkontaktnéj transakcie PIN kódom alebo podpisom na Doklade o transakcii.

2.4.3 Za účelom aktivácie funkcionality bezkontaktnéj Karty pred prvou Bezkontaktnou transakciou sa môže vyžadovať vykonanie Transakcií potvrdených PIN kódom. O potrebe vykonania takých Transakcií je Užívateľ informovaný prostredníctvom potvrdenia vydaného ku Karte.

2.4.4 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.

## **2.5 Autorizačné limity**

2.5.1 Prostredníctvom Karty je možné nakladať s Dostupnými prostriedkami na Účte.

2.5.2 Autorizačné limity pre Hlavné karty a Dodatkové karty určuje Majiteľ. Disponent môže meniť Autorizačné limity len pre Dodatočnú kartu.

2.5.3 Aktuálne platné najnižšie a najvyššie hodnoty Autorizačných limitov sú Užívateľovi k dispozícii prostredníctvom mLinky a webového sídla mBank.

2.5.4 V prípade Autorizácie vykoná mBank Transakciu v rámci Autorizačného limitu až do výšky Dostupných prostriedkov na Účte. Pri udeľovaní súhlasu s vykonaním Transakcie mBank vytvorí na Účte autorizačnú blokáciu pre sumu zodpovedajúcu sume Autorizovanej transakcie.

2.5.5 Suma Autorizovanej transakcie znižuje Dostupné prostriedky do doby zúčtovania Autorizovanej transakcie alebo do dňa zrušenia automatickej blokácie podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr.

2.5.6 Doba, po uplynutí ktorej nasleduje zrušenie automatickej blokácie v prípade chýbajúceho zúčtovania Transakcie Obchodníkom, predstavuje v prípade platieb podľa:

a) čl. 2.4.1, b)(i.) a (ii.) najviac 7 kalendárnych dní; alebo

b) čl. 2.4.1b)(iii.) najviac 14 kalendárnych dní.

2.5.7 V prípade, ak v termíne stanovenom v čl. 2.5.6 nebude vykonané zúčtovanie Transakcií, nastane zrušenie automatickej blokácie a Dostupné prostriedky bude upravené o sumu nezúčtovanej Transakcie.

2.5.8 mBank si vyhradzuje právo zaťažiť Účet sumou Transakcie, ktorú prijme na zúčtovanie po uplynutí termínu uvedeného v čl. 2.5.6 a Poplatkami.

## **2.6 Používanie Karty**

2.6.1 Užívateľ autorizuje Transakcie:

- a) podpisom Dokladu o transakcii; alebo
- b) zadaním PIN kódu; alebo
- c) uvedením Jedinečného identifikátora spolu s dátumom platnosti Karty, prípadne kódu CVC2/CVC a mena a priezviska Užívateľa alebo potvrdením objednávky vlastnoručným podpisom – v prípade Transakcií vykonávaných na diaľku z titulu realizácie objednávky prostredníctvom pošty;
- d) uvedením Jedinečného identifikátora spolu s dátumom platnosti Karty, prípadne kódu CVC2/CVC a mena a priezviska Užívateľa v prípade Transakcií vykonávaných na diaľku z titulu realizácie objednávky prostredníctvom internetovej siete alebo telefonicky;
- e) fyzického predloženia Karty, ak Obchodník nepožaduje zadanie PIN kódu alebo podpísanie Dokladu o transakcii;
- f) priloženia Karty k čítačke pri Bezkontaktných transakciách, ak Obchodník nevyžaduje potvrdenie transakcie PIN kódom, alebo podpisom na Doklade o transakcii.

2.6.2 Účet je zaťažený Transakciami vykonanými na diaľku uvedenými v čl. 2.6.1c) a 2.6.1d) aj napriek tomu, že Karta bola použitá bez jej fyzického predloženia.

2.6.3 Ak sa Užívateľ podpíše iným spôsobom ako podľa čl. 2.2.2, zodpovednosť Užívateľa za vykonanú Transakciu nezaniká.

2.6.4 Počas vykonávania Transakcie má Obchodník, finančná inštitúcia alebo iná oprávnená osoba právo požadovať, aby Užívateľ preukázal svoju totožnosť.

2.6.5 Transakcia môže byť odmietnutá v prípade:

- a) neplatnosti Karty;
- b) zablokovania Karty;
- c) rozdielov medzi podpisom na Karte s podpisom na Doklade o transakcii;
- d) odmietnutia preukázania sa totožnosti Užívateľa;
- e) zistenia, že Kartou používa neoprávnená osoba;
- f) nemožnosti získania Autorizácie.

2.6.6 Karta môže byť zadržaná v prípade:

- a) neplatnosti Karty;
- b) zablokovania Karty;
- c) rozdielov medzi podpisom na Karte s podpisom na Doklade o transakcii;
- d) používania Karty neoprávnenou osobou;
- e) príkazu zadržania Karty od zúčtovacieho agenta;
- f) 3-násobného nesprávneho zadania PIN kódu v priebehu jedného dňa.

2.6.7 Užívateľ je povinný:

- a) uchovávať a chrániť Kartou a kód PIN;
- b) uchovávať Kartou oddelene od PIN kódu;
- c) bezodkladne nahlásiť stratu, odcudzenie, zneužitie, zničenie, alebo poškodenie Karty v mBank;
- d) neposkytovať Kartou ani PIN kód neoprávneným osobám;
- e) používať Kartou 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.

2.6.8 Kartou, ku ktorej bol vydaný duplikát, ktorá bola obnovená, ktorá bola zneužitá, zrušená, alebo ku ktorej zanikla Zmluva o kartách, je Užívateľ povinný zničiť spôsobom znemožňujúcim jej ďalšie používanie; rovnaká povinnosť vzniká pri nájdení stratenej alebo vrátení odcudzenej Karty, ak bol vydaný duplikát. Za dôsledky nevykonania tejto povinnosti zodpovedá Majiteľ.

2.6.9 Majiteľ zodpovedá za Transakcie a v prípade podľa čl. 2.4.1b)(iii.) aj vtedy, keď Karta bola použitá bez fyzického predloženia.

2.6.10 V prípade porušenia ustanovení Zmluvy o kartách alebo Zmluvy o účte zo strany Užívateľa je mBank oprávnená zablokovať používanie Karty.

## **2.7 Zúčtovanie Transakcií**

2.7.1 mBank vykonáva zúčtovania Transakcií na ťarchu Účtu, ku ktorému bola Karta vydaná, a to na základe Jedinečného identifikátora.

- 2.7.2 Zúčtovanie Transakcie nastane v deň, kedy mBank prijme Transakciu na zúčtovanie od Vyúčtovacieho agenta. mBank zúčtuje Transakciu na ťarchu Účtu, ku ktorému bola vydaná Karta. mBank zaťaží Účet v Zákonnej mene (EUR).
- 2.7.3 Transakcie sú zúčtované mBank na ťarchu Účtu ku dňu zúčtovania Transakcie. Sumy všetkých Transakcií v inej mene ako je Zákonná mena sú prepočítavané v príslušnej Kartovej spoločnosti na Zúčtovaciu menu kurzom uplatňovaným zo strany príslušnej Kartovej spoločnosti v deň zúčtovania Transakcie. Sumy Transakcií prepočítané na Zúčtovaciu menu Transakcie odlišnú od Zákonnej meny sú následne prepočítané na Zákonnú menu v predajnom devízovom kurze platnom v mBank ku dňu zúčtovania Transakcie.
- 2.7.4 Majiteľ je povinný zabezpečiť na Účte, ku ktorému bola Karta vydaná peňažné prostriedky dostatočné na krytie sumy zúčtovaných Transakcií vrátane Poplatkov. mBank zaťažuje Účet bez ohľadu na Dostupné prostriedky na Účte. V prípade prekročenia Dostupných prostriedkov na Účte platia ustanovenia Zmluvy o účte.
- 2.7.5 Za činnosti súvisiace s vydaním a obsluhou Kariet a doplnkových služieb je mBank oprávnená požadovať Poplatky. Výška Poplatkov sa môže meniť v súlade s VOP.
- 2.7.6 mBank je oprávnená zaťažiť Účet
- a) sumou Transakcií prijatých od Vyúčtovacieho agenta alebo od iného subjektu oprávneného na vykonanie Transakcie;
  - b) Poplatkami súvisiacimi s používaním Kariet a s využívaním doplnkových služieb;
  - c) nákladmi vyplývajúcimi z nesprávneho použitia Kariet.

## **2.8 Zoznam Transakcií**

- 2.8.1 mBank sprístupňuje Majiteľovi Zoznam transakcií prostredníctvom Prístupových kanálov predovšetkým vo forme:
- a) histórie Transakcií dostupnej na mLinke;
  - b) histórie Transakcií v Internet Banking;u;
  - c) súhrnného mesačného výpisu k Zoznamu transakcií a iných platobných operácií na Účte v súlade so Zmluvou o účte.
- 2.8.2 Majiteľ nahlási mBank nedoručenie Zoznamu transakcií alebo obmedzený prístup k Zoznamu transakcií prostredníctvom mLinky bez zbytočného odkladu, najneskôr však:
- a) v deň zistenia obmedzenia prístupu k zoznamu Transakcií prostredníctvom Prístupových kanálov; alebo
  - b) do 21. kalendárneho dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, ktorého sa týka súhrnný mesačný výpis k Zoznamu transakcií uvedenom v čl. 2.8.1c).

## **2.9. Reklamácia Transakcií**

- 2.9.1 Užívateľ overí Zoznam transakcií za účelom kontroly správnosti zúčtovania Transakcií a Poplatkov.
- 2.9.2 Užívateľ nahlási v termíne 30 dní odo dňa sprístupnenia Zoznamu transakcií mBank každý nedostatok v Zozname transakcií vzniknutý v dôsledku zaťaženia Účtu prostredníctvom Karty, ktorý sa týka predovšetkým:
- a) pochybností o Transakciách uvedených v Zozname transakcií;
  - b) chyby alebo inej nezrovnalosti vo vedení zúčtovania.
- 2.9.3 Reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamáciu Transakcie, ak čl. 2.9 neustanovuje inak.
- 2.9.4 Nenahlásenie reklamácie v lehote stanovenej v čl. 2.9.2 bude mBank považovať za potvrdenie správnosti Transakcie.
- 2.9.5 V prípade Transakcie neautorizovanej v súlade s čl. 2.6.1, Užívateľ bez zbytočného odkladu nahlási mBank takúto Transakciu, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa zúčtovania tejto Transakcie. mBank môže požiadať Užívateľa, ku ktorej sa vzťahuje reklamácia Transakcie nad rámec Reklamačného poriadku najmä o:
- a) doručenie:
    - (i.) potvrdenia zrušenia Transakcie, ak Transakcia bola zrušená;
    - (ii.) kódu zrušenia Transakcie, ak Transakcia bola zrušená na diaľku (napr. internet, telefonicky);
    - (iii.) potvrdenia vykonania platby pomocou inej platobnej karty alebo potvrdenie o úhrade v hotovosti, ak Užívateľ vykonal Transakciu iným spôsobom;
    - (iv.) potvrdenia úspešného vykonania Transakcie ak Transakcia bola úspešná, ale Užívateľ vykonal Transakciu iným spôsobom ako Kartou;
    - (v.) potvrdenia, že Transakcia nebola úspešná;



- (vi.) dokladu potvrdzujúceho vrátenie tovaru alebo zrušenie služby, ak Užívateľ vrátil tovar alebo zrušil službu;
- (vii.) dokladu potvrdzujúceho, že Užívateľ nahlásil polícii skutočnosť o vykonaní Transakcií Kartou inou, neoprávnenou osobou;

b) zablokovanie Karty;

c) vyhlásenie Majiteľa alebo Disponenta k okolnostiam reklamácie, ktorého vzor poskytne Majiteľovi mBank.

mBank je oprávnená požadovať okrem uvedených dokladov aj ďalšie dokumenty, potrebné pre preukázanie oprávnenosti nároku Užívateľa a preskúmanie reklamácie.

- 2.9.6 V prípade, ak Majiteľ alebo Užívateľ nedoručí požadované doklady uvedené v čl. 2.9.5 v lehote 14 dní odo dňa prijatia reklamácie, nie je možné uskutočniť reklamačné konanie v súlade s nariadeniami príslušnej Kartovej spoločnosti. Odmietnutie vyplnenia a podpísania žiadosti alebo odmietnutie doručenia kópie dôkazu potvrdzujúceho oprávnenosť reklamácie bude mBank považovať za späťvzatie reklamácie.
- 2.9.7 O výsledku, resp. o stave reklamácie informuje mBank Užívateľa v lehotách a spôsobom podľa Reklamačného poriadku. Najmä s ohľadom na potrebu získania vyjadrenia od Vyúčtovacieho agenta resp. Obchodníka, u ktorého bola Transakcia realizovaná, môže byť vybavenie reklamácie predĺžené na najviac šesť mesiacov.
- 2.9.8 mBank uplatní reklamáciu Transakcie u Vyúčtovacieho agenta alebo u prijímajúcej banky (banky, ktorá je držiteľom licencie príslušnej kartovej spoločnosti a je oprávnená na vydávanie a prijímanie platobných kariet), až po doručení úplnej reklamácie. Pri reklamácií Transakcií určuje prijímajúca banka lehotu na vyjadrenie sa k reklamovanej transakcii a na odpoveď mBank v zmysle pravidiel príslušnej Kartovej spoločnosti.
- 2.9.9 Ak sa v priebehu zisťovania oprávnenosti nároku Užívateľa preukáže zjavná nepravdivosť Užívateľom uvedených skutočností, ktorá spôsobuje zánik práva Užívateľa dožadovať sa nápravy alebo iného plnenia zo strany mBank formou reklamácie, takáto reklamácia sa považuje za žiadosť o poskytnutie dodatočných informácií a mBank má nárok na úhradu účelne vynaložených nákladov na zistenie informácií pre Užívateľa.
- 2.9.10 mBank môže požiadať v mene Užívateľa o vrátenie peňažných prostriedkov z Transakcie z dôvodov nedodania tovaru alebo služby Obchodníkom až vtedy, ak Obchodník na predchádzajúcu výzvu Užívateľa nereaguje. K žiadosti o vrátenie peňažných prostriedkov je Užívateľ povinný predložiť kópie dokladov potvrdzujúce jeho pokus vyriešiť reklamáciu priamo u Obchodníka.
- 2.9.11 mBank neuznáva za oprávnenú reklamáciu takej Transakcie, ktorú Užívateľ označí ako neautorizovanú najmä, ak zo strany Užívateľa došlo k hrubej nedbanlivosti alebo Transakcia bola autentifikovaná.
- 2.9.12 Po doručení úplnej reklamácie k neautorizovanej Transakcii mBank bezodkladne pripíše na Účet reklamovanú čiastku Transakcie vrátane účtovaného Poplatku. Pripísanie tejto čiastky nepredstavuje súhlas s obsahom reklamácie a jej vybavenie.
- 2.9.13 Po doručení úplnej reklamácie k autorizovanej Transakcii, mBank najneskôr do desiatich pracovných dní od prijatia žiadosti o vrátenie peňažných prostriedkov pripíše na Účet reklamovanú čiastku Transakcie vrátane účtovaného Poplatku. Pripísanie tejto čiastky nepredstavuje súhlas s obsahom reklamácie a jej vybavenie.
- 2.9.14 V prípade, že bude reklamácia Transakcie vyhodnotená ako neoprávnená, mBank má právo aj bez súhlasu Užívateľa zaťažiť Účet čiastkou reklamovanej Transakcie vrátane účtovaného Poplatku, a to bez ohľadu na Dostupné prostriedky na Účte.
- 2.9.15 V prípade oprávnenej reklamácie Transakcie bude Užívateľ vhodným spôsobom informovaný o kladnom vyriešení.
- 2.9.16 Ak mBank zistí, že nedostatok podľa reklamácie zavinila, odstráni chyby v zúčtovaní vykonaním opravného zúčtovania na Účte, a to bez zbytočného odkladu.
- 2.9.17 Ak nedostatok podľa reklamácie zavinila iná platobná inštitúcia, mBank ju bez zbytočného odkladu požiada o vykonanie opravného zúčtovania, pričom mBank nezodpovedá za vykonanie tohto opravného zúčtovania.
- 2.9.18 Ak Užívateľ neúspešne reklamoval Transakciu je oprávnený obrátiť sa na Národnú banku Slovenska, Komisiu finančného dohľadu („Komisja Nadzoru Finansowego“) so sídlom Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Varšava, Poľsko alebo na príslušný súd Slovenskej republiky.
- 2.9.19 mBank je počas prebiehajúceho reklamačného konania oprávnená zamietnuť žiadosť Užívateľa o zrušenie Služby, ktorej sa reklamácia týka, až do jej vyriešenia.

2.9.20 mBank sa pri riešení reklamácií platobných operácií riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a záväznými pravidlami príslušnej Kartovej spoločnosti pre riešenie sporných transakcií vykonaných Kartami.

## **2.10 Duplikát Karty**

2.10.1 Namiesto poškodenej alebo zničenej Karty vydá mBank na žiadosť Užívateľa duplikát Karty s tým istým číslom, aké mala poškodená Karta spolu s novým dátumom platnosti, a to na základe pôvodne uzatvorenej Zmluvy o kartách. Vydanie duplikátu je možné za podmienky, že nahrádzaná Karta bola aktivovaná.

2.10.2 Na duplikát Karty sa vzťahujú ustanovenia čl. 2.1 a 2.2 primerane.

2.10.3 Po aktivácii duplikátu Karty nesmie byť nahradená Karta používaná.

2.10.4 V prípade vydania duplikátu Karty ostáva PIN kód bezo zmien a jeho opätovné zvolenie nie je potrebné.

## **2.11 Obnovenie Karty**

2.11.1 Aktivovanú Kartu, ktorá stráca platnosť, mBank automaticky obnoví a odošle Užívateľovi obnovenú Kartu v neaktívnom stave spolu s potvrdením o vydaní karty, a to na základe pôvodne uzatvorenej Zmluvy o kartách.

2.11.2 Na obnovenú Kartu sa vzťahujú ustanovenia čl. 2.1 a 2.2 primerane.

2.11.3 V prípade obnovenia karty, PIN kód ostáva bezo zmien a jeho opätovné zvolenie nie je potrebné.

2.11.4 O zmene adresy, na ktorú má byť doručená obnovená Karta musí Užívateľ mBank informovať najneskôr 60 dní pred uplynutím doby platnosti Karty.

2.11.5 Užívateľ je oprávnený nahlásiť zrušenie obnovenia Karty výlučne 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. V prípade nahlásenia zrušenia obnovenia Karty po danom termíne, poplatok za vystavenie obnovenej Karty nebude vrátený. mBank je oprávnená neobnoviť Kartu na ďalšiu dobu platnosti ak:

a) Užívateľ porušil ustanovenia Zmluvy o karte alebo Zmluvy o účte, pričom túto skutočnosť oznámi Užívateľovi pred uplynutím doby platnosti Karty a Užívateľ porušenie neodstráni a nenahradí mBank vzniknuté náklady.

b) na Účte, ku ktorému je Karta vydaná, neboli v období šiestich po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov s výnimkou poplatkov súvisiacich s používaním Karty zúčtované žiadne Transakcie.

2.11.6 mBank je v rámci automatickej obnovy Karty oprávnená z dôvodu ukončenia vydávania určitého typu Karty, rozšírenia funkčnosti Karty alebo prechodu na iný typ Karty, vydať Majiteľovi iný typ Karty.

## **2.12 Strata, odcudzenie a zneužitie Karty**

2.12.1 Pri ohlásení straty, odcudzenia alebo zneužitia Karty mBank okamžite zablokuje Kartu.

2.12.2 mBank potvrdí prijatie ohlásenia podľa čl. 2.12.1 uvedením dátumu, hodiny a minúty zablokovania karty Užívateľovi. Na žiadosť Užívateľa mBank vystaví písomné potvrdenie o zablokovaní Karty.

2.12.3 mBank zodpovedá za Transakcie vykonané po ohlásení podľa čl. 2.12.1 okrem prípadov, keď Užívateľ konal podvodným spôsobom.

2.12.4 Majiteľ zodpovedá za Transakcie vykonané použitím stratenej, odcudzenej alebo zneužitej Karty do ohlásenia podľa čl. 2.12.1, a to do výšky sumy stanovenej právnymi predpismi a v súlade s VOP.

2.12.5 Namiesto zablokovanej Karty, vydá mBank na žiadosť Majiteľa Kartu s novým číslom a dobou platnosti spolu s potvrdením o vydaní Karty, a to na základe pôvodne uzatvorenej Zmluvy o kartách.

2.12.6 Karta, ktorá bola po zablokovaní nájdená alebo vrátená, nemôže byť opätovne použitá.

2.12.7 mBank zrealizuje každý pokyn na zablokovanie Karty.

## **2.13 Zrušenie karty**

2.13.1 Užívateľ môže Kartu kedykoľvek zrušiť. V prípade pokynu na zrušenie Karty po uplynutí lehoty na ohlásenie zrušenia obnovenia Karty nebude poplatok za vydanie obnovenej Karty vrátený, aj keď obnovená Karta nebude vydaná.

2.13.2 Zrušenie Karty spôsobí jej zablokovanie.

## **3. Doplnkové služby**

3.1.1 mBank môže Užívateľom ponúknuť doplnkové služby ku Karte v podobe poistných balíčkov alebo iných doplnkových služieb.



- 3.1.2 Typ a rozsah doplnkových služieb určí mBank a informáciu o nich sprístupní prostredníctvom Prístupových kanálov a na webovom sídle mBank.
- 3.1.3 Užívateľ pristupuje k využívaniu doplnkových služieb vo forme poistných balíčkov podpísaním žiadosti o aktiváciu doplnkovej služby. Žiadosť o aktiváciu doplnkovej služby môže mať formu samostatnej listiny, samostatného elektronického dokumentu, alebo môže tvoriť neoddeliteľnú súčasť žiadosti o vydanie Karty v papierovej alebo elektronickej forme.
- 3.1.4 Užívateľ, skôr ako podá žiadosť o aktiváciu doplnkovej služby a začne využívať doplnkové služby, je povinný oboznámiť sa so zmluvnou dokumentáciou k doplnkovým službám zverejnenou na webovom sídle mBank.
- 3.1.5 Užívateľ, ktorý využíva doplnkové služby, sa zaväzuje dodržiavať pravidlá a podmienky pre ich využívanie.
- 3.1.6 Ak Majiteľ žiada o aktiváciu doplnkovej služby v prospech Disponenta, podpisom žiadosti o aktiváciu doplnkovej služby Majiteľ potvrdzuje, že získal súhlas Disponenta s poskytnutím osobných údajov Disponenta príslušnému poskytovateľovi doplnkových služieb. Majiteľ ďalej potvrdzuje, že Disponent sa oboznámil so všetkými podmienkami poskytovania doplnkových služieb, a že s nimi Disponent súhlasí.
- 3.1.7 mBank nezodpovedá za nároky Užívateľa voči dodávateľom doplnkových služieb, ktoré títo dodávatelia vyhlásili na neopodstatnené.

#### **4. Zánik Zmluvy o kartách**

- 4.1.1 K zániku Zmluvy dochádza:
  - a) v prípade ukončenia Zmluvy o kartách zo strany mBank alebo Majiteľa;
  - b) v prípade ukončenia Zmluvy o účte, ku ktorému bola Karta vydaná;
  - c) v prípade stiahnutia Kariet z ponuky mBank.
- 4.1.2 Zmluva o kartách zaniká v okamihu smrti Užívateľa. Smrť Užívateľa musí byť mBank preukázaná hodnoverným spôsobom.
- 4.1.3 Majiteľ môže vypovedať Zmluvu o kartách kedykoľvek s 30-dňovou výpovednou dobou, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výpovede do mBank.
- 4.1.4 mBank môže vypovedať Zmluvu o kartách kedykoľvek s dvojmesačnou výpovednou dobou, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výpovede Majiteľovi.
- 4.1.5 Po uplynutí výpovednej doby mBank zablokuje všetky karty vydané v rámci Zmluvy o kartách.
- 4.1.6 V prípade výpovede Zmluvy o kartách je mBank oprávnená zaťažiť Účet všetkými Transakciami, ako aj príslušnými Poplatkami.
- 4.1.7 Po uplynutí výpovednej doby sa Majiteľ zaväzuje zničiť všetky karty vydané k bankovým účtom trvalým spôsobom, znemožňujúcim ich ďalšie používanie alebo ich všetky vráti mBank. Za dôsledky nevykonania tejto povinnosti nesie zodpovednosť mBank.

#### **5. Záverečné ustanovenia**

- 5.1.1 mBank si za účelom ochrany záujmov Užívateľa, ako aj ochrany oprávnených záujmov mBank vyhradzuje právo na:
  - a) telefonický kontakt s Užívateľom bez predchádzajúceho oznámenia;
  - b) zablokovanie Karty v prípadoch stanovených vo VOP.
- 5.1.2 Právo Užívateľa na používanie Karty zaniká:
  - a) v deň nasledujúci po uplynutí platnosti Karty;
  - b) stratou alebo zničením Karty;
  - c) zrušením Karty;
  - d) v prípade Disponenta odvolaním, vypovedaním alebo uplynutím doby trvania plnomocenstva Disponenta;
  - e) uplynutím výpovednej doby Zmluvy o kartách;
  - f) stiahnutím Karty z ponuky mBank;
  - g) v momente smrti Užívateľa.
- 5.1.3 mBank nezodpovedá za dôsledky vyplývajúce z príčin nezávislých od mBank, ako najmä:
  - a) pôsobenie vyššej moci;
  - b) odmietnutie prijatia Karty Obchodníkom, platobnou inštitúciou, inou oprávnenou osobou alebo Bankomatom;
  - c) nevykonanie Autorizácie;

- d) rozhodnutie orgánov verejnej moci;
- e) porucha autorizačno-zúčtovacieho systému;
- f) porucha alebo nesprávna funkčnosť zariadenia na prijímanie Kariet alebo zariadenia registrujúceho Transakciu.

- 5.1.4 mBank je oprávnená uskutočniť Zmenu v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky alebo na základe inými dôvodmi podmieneného rozhodnutia vedenia mBank. Zmenu mBank zverejní v Obchodných priestoroch a na webovom sídle spolu s určením jej platnosti a účinnosti, pričom zverejnenie mBank zabezpečí najneskôr dva mesiace pred určeným dňom účinnosti. Ak Klient nesúhlasí so Zmenou, je povinný svoj nesúhlas písomne oznámiť v uvedenej lehote a v tejto lehote je zároveň oprávnený na okamžité bezodplatné skončenie Zmluvy o kartách odstúpením. Doručením písomného oznámenia o odstúpení zo strany Klienta Zmluva o kartách zaniká a súčasne sa stávajú splatnými všetky doposiaľ nesplatené pohľadávky. Klient je povinný doručiť oznámenie o odstúpení od Zmluvy o kartách najneskôr do uplynutia lehoty podľa prvej vety. Ak Klient vo vyššie uvedenej lehote neoznámí mBank svoj nesúhlas so Zmenou, platí, že so Zmenou súhlasí a vzájomné vzťahy mBank a Klienta sa odo dňa účinnosti Zmeny riadia zmenenými OP.
- 5.1.5 mBank je tiež oprávnená uskutočniť Zmenu, ak Zmena nespôsobí zmenu práv a povinností z už uzatvorených Zmlúv (predovšetkým v súvislosti so zavedením nových bankových produktov a služieb) alebo v prípade zmeny priamo vyvolanej zmenou právnych predpisov. Účinnosť takejto Zmeny nastane ku dňu zverejnenia nového znenia OP na webovom sídle mBank alebo k neskoršiemu dňu, ktorý mBank uvedie v oznámení zverejnenom spolu s novým znením príslušných dokumentov mBank; ustanovenie čl. 5.1.4 OP sa nepoužije. O takejto Zmene mBank Klientov vhodným spôsobom informuje.
- 5.1.6 OP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 3. 12. 2015 a rušia platnosť a účinnosť predchádzajúcich obchodných podmienok vydávania a používania debetných platobných kariet Visa v mBank.