

**KB**

PODMIENKY PRE POUŽÍVANIE PLATOBNÝCH KARIET MASTERCARD

Tieto podmienky pre používanie platobných kariet Mastercard obsahujú bližšiu úpravu práv a povinností vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy, na základe ktorej je poskytnutá karta v súlade s pravidlami príslušnej Kartovej spoločnosti. Zoznámte sa prosím dôkladne s týmto dokumentom. Vaše prípadné otázky radi zodpovieme.

Článok 1. Úvodné ustanovenie

- 1.1 Tieto Podmienky pre používanie platobných kariet Mastercard (ďalej len „**Podmienky**“) predstavujú Produktové podmienky v zmysle Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“). Podmienky a Všeobecné podmienky tvoria súčasť Zmluvy a Klient je povinný sa s nimi zoznámiť a dodržiavať ich.
- 1.2 Pojmy s veľkým začiatočným písmenom sú v týchto Podmienkach používané vo význame uvedenom v článku 12. týchto Podmienok.

Článok 2. Poskytnutie karty

- 2.1 Banka vydáva Karty k Účtom vedeným v EUR na základe Zmluvy. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 2.2 **Žiadosť o debetnú kartu.** Klient môže požiadať o vydanie Karty pre seba alebo ktorúkoľvek tretiu osobu, ak túto osobu splnomocní k disponovaniu s prostriedkami na Účte s použitím Karty. Tretia osoba musí byť staršia ako 18 rokov. V odôvodnených prípadoch je Banka oprávnená žiadosť Klienta odmietnuť a požadovanú kartu nevydať. Banka nevydá kartu Držiteľovi, pokiaľ nemôže vykonať jeho identifikáciu v súlade s právnymi predpismi alebo pokiaľ Bankou evidované údaje o Držiteľovi nebudú zodpovedať údajom uvedeným v žiadosti.
- 2.3 Klient je povinný zabezpečiť, aby Držiteľ dodržiaval povinnosti stanovené Zmluvou.
- 2.4 **Súhlas so zúčtovaním.** Podpisom Zmluvy Klient udeľuje súhlas s tým, aby Banka robila zúčtovanie všetkých transakcií realizovaných Kartou vydanou na základe Zmluvy a všetkých cien a nákladov súvisiacich s používaním Karty na ťarchu Účtu. Podpisom Zmluvy Klient a Držiteľ zároveň súhlasí s tým, aby Banka informovala ostatné banky v SR o prípadnom porušení Zmluvy a aby poskytovala príslušnej Kartovej spoločnosti informácie týkajúce sa Karty.
- 2.5 Klient a Držiteľ ďalej súhlasia s tým, aby Banka poskytovala po dobu účinnosti tejto Zmluvy príslušnej Kartovej spoločnosti informácie o Klientovi a Držiteľovi v rozsahu meno, priezvisko, trvalé bydlisko, údaje o Karte a Kartou prevedených transakciách – miesto, dátum a suma transakcie, a to za účelom ponúkajúceho obchodu a služieb poskytovaných príslušnou Kartovou spoločnosťou, a aby príslušná Kartová spoločnosť tieto údaje za uvedeným účelom spracovávala. Ďalšie informácie o právach Klienta a Držiteľa vo vzťahu k osobným údajom podľa tohto odseku sú uvedené v článku XXVIII Všeobecných podmienok.
- 2.6 Po uzavretí Zmluvy Banka zabezpečí výrobu Karty, doručí ju spolu s PIN do Klientovho obchodného miesta a vyzve Držiteľa k prevzatíu Karty alebo sa s Držiteľom dohodne na inom spôsobe prevzatia. Všetky nami vydávané Karty, a to nové i obnovené sú neaktívne.
- 2.7 **Prevzatie karty a PIN.** Držiteľ prevezme neaktívnu Kartu a obálku s PIN osobne v Klientovom obchodnom mieste, alebo sa s Bankou dohodne na inom spôsobe jej prevzatia. Pri preberaní obálky s PIN Držiteľ skontroluje jej neporušenosť a prevzatie Karty a obálky s PIN Banke písomne potvrdí. Držiteľ je povinný si PIN zapamätať a obálku s PIN zničiť bez zbytočného omeškania po jej prevzatí. Držiteľ je oprávnený odmietnuť Kartu a obálku s PIN prevziať, ak je obálka s PIN pri odovzdávaní poškodená.
- 2.8 **Aktivácia karty.** Z dôvodu bezpečnosti nie je Vaša Karta aktívna. Kartu aktivujte uskutočnením úspešnej finančnej transakcie potvrdenej PIN, ideálne platbou v obchode, pri ktorej je karta vložená do platobného terminálu a potvrdená správnym PIN alebo výberom hotovosti z bankomatu.
- 2.9 **Neprevzatie karty.** Ak Držiteľ odmietne Kartu prevziať z iného dôvodu ako je dôvod podľa predchádzajúceho odseku, prípadne neprevzme Kartu do 30 kalendárnych dní od doručenia výzvy Banky Držiteľovi, Banka Kartu a obálku s PIN znehodnotí a zúčtuje všetky náklady spojené s vydaním a znehodnotením Karty na ťarchu Účtu.
- 2.10 Spôsob vytvorenia a distribúcie PIN zaručuje, že tento PIN je známy len Držiteľovi. PIN sa nesmie zaznamenávať na Kartu, uchovávať spoločne s Kartou na jednom mieste alebo oznamovať tretím osobám. Banka nezodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku prezradenia PIN.

PODMIENKY PRE POUŽÍVANIE PLATOBŇYCH KARIET MASTERCARD

Článok 3. Karta

- 3.1 Vlastníctvo.** Karta je vlastníctvom Banky. Prevzatím Karty nadobúda Držiteľ právo Kartu používať v súlade so Zmluvou. Po zániku oprávnení k jej používaniu je Držiteľ povinný Kartu Banke bez zbytočného odkladu vrátiť alebo ju znehodnotiť prestrihnutím. Pokiaľ tak neurobí ide o podstatné porušenie Zmluvy a Klient a Držiteľ nesú plnú zodpovednosť za zneužitie Karty a sú povinní bez zbytočného odkladu nahradiť Banke všetku takto vzniknutú škodu.
- 3.2 Neprevoditeľnosť.** Karta je neprenosná. Držiteľ neumožní nakladať s kartou osobám odlišným od Držiteľa.
- 3.3 Funkčnosť a Podpisový prúžok.** Karta je opatrená číslom, menom Držiteľa, u služobných Kariet aj obchodným menom alebo názvom Klienta, dátumom ukončenia platnosti a ochrannými prvkami predpísanými príslušnou Kartovou spoločnosťou a je vybavená čipom. Karta je ďalej opatrená podpisovým prúžkom, ktorý je Držiteľ povinný pri jej prevzatí v Klientovom obchode mieste podpísať. Klient ani Držiteľ nie sú oprávnení robiť akékoľvek zmeny či úpravy Karty ani vyhotovovať jej kópie.
- 3.4 Platnosť a obnova.** Kartu je možné používať do posledného dňa roka a mesiaca doby platnosti uvedených na Karte. Pred uplynutím doby platnosti Karty Banka vydá Držiteľovi novú Kartu. Držiteľ je oprávnený vyzdvihnúť si novú Kartu v Klientovom obchodnom mieste alebo sa s Bankou dohodnúť na inom spôsobe jej prevzatia najskôr 14 dní pred uplynutím doby platnosti pôvodnej Karty. Držiteľ je oprávnený odmietnuť prevziať Kartu a obálku s PIN, ak je obálka s PIN pri odovzdávaní poškodená. Ak Držiteľ odmietne novú Kartu prevziať z iného dôvodu ako je dôvod podľa predchádzajúcej vety, prípadne neprevezme Kartu do 30 kalendárnych dní od doručenia výzvy Banky Držiteľovi, Banka znehodnotí Kartu a zúčtuje náklady spojené s vydaním a znehodnotením Karty a ročnú cenu za užívanie Karty podľa článku 4.1 týchto Podmienok na ľarchu Účtu.
- 3.5 Neposkytnutie novej karty.** Ak Klient alebo Držiteľ nemá záujem o vydanie novej Karty podľa odseku 4 tohto článku, Klient je povinný oznámiť túto skutočnosť písomne Klientovmu obchodnému miestu najneskôr posledný Obchodný deň mesiaca predchádzajúceho poslednému mesiacu platnosti Karty. Ak bude oznámenie Klienta o tom, že nemá záujem o vydanie novej Karty doručené Banke po uplynutí lehoty uvedenej v prvej vete tohto odseku, Klient uhradí Banke náklady na vyrobenú Kartu a ročnú cenu za užívanie Karty podľa článku 4.1 týchto Podmienok. Banka je oprávnená účtovať tieto náklady na ľarchu Účtu.
- 3.6 Nahradenie druhu karty.** Ak dôjde v dobe účinnosti Zmluvy k nahradeniu druhu Karty, ktorý je dohodnutý v Zmluve, iným druhom Karty, je Banka oprávnená pri vydaní novej karty vydať Držiteľovi tento iný druh Karty, prípadne aj inej Kartovej spoločnosti.

Článok 4. Cena používanie karty

- 4.1 Cena a spôsob úhrady za kartu.** Za používanie Karty platí Klient Banke cenu vo výške podľa Sadzobníka, a to v závislosti od druhu používanej Karty. Cena za používanie Karty sa platí za kalendárny rok vopred a je splatná pri prvej Karte vydanéj po uzavretí Zmluvy 9. deň po vyhotovení Karty, v ďalších rokoch, počas platnosti karty je cena splatná každoročne do 13. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola karta vyhotovená. Klient je povinný na Účte udržiavať potrebný zostatok k úhrade cien, a to do vykonania ich odpisu z Účtu Klienta Bankou.
Všetky ceny účtované Klientovi alebo Držiteľovi v súvislosti so Zmluvou budú účtované na ľarchu Účtu.
- 4.2 Vrátenie ročnej ceny.** Klient nemá nárok na vrátenie zúčtovanej ročnej ceny za používanie Karty, ak dôjde k zániku platnosti Karty pred uplynutím doby jej platnosti. V takomto prípade nie je Klient povinný platiť Banke cenu za používanie Karty za nasledujúci kalendárny rok. Ustanovenie predchádzajúcej vety neplatí v prípade zúčtovania ceny za používanie Karty podľa článku 3.4 alebo 3.5 týchto Podmienok.
- 4.3 Výška a splatnosť ceny za Bankové služby.** Ceny za Bankové služby poskytované Klientovi, prípadne Držiteľovi, v súvislosti s používaním Karty (napr. výber hotovosti z bankomatu Banky, inej tuzemskej alebo zahraničnej banky, výber hotovosti v tuzemskej alebo zahraničnej banke, uskutočnenie zmien v Zmluve, Stoplistácia, Emergency Cash Advance, poskytnutie doplnkovej služby a pod.) sú stanovené v Sadzobníku a sú splatné okamihom poskytnutia danej Bankovej služby. Ceny za poskytnutie doplnkových služieb, ktoré Banka poskytuje na základe samostatnej zmluvy, sa platia za kalendárny rok vopred a sú splatné spolu s cenou za používanie Karty.
- 4.4** Všetky ceny účtované Klientovi alebo Držiteľovi v súvislosti so Zmluvou budú účtované na ľarchu Účtu.

PODMIENKY PRE POUŽÍVANIE PLATOBŇNÝCH KARIET MASTERCARD

Článok 5. Používanie karty

- 5.1 Používanie a týždenné limity.** Držiteľ používa Kartou v súlade so Zmluvou. Banka má právo v súlade s nastavením funkčnosti a bezpečnostných parametrov Karty odmietnuť súhlas k uskutočneniu niektorých druhov operácií vykonávaných s použitím Karty alebo určitých typov transakcií.
- Všetky týždenné limity sú uvádzané v mene CZK. Držiteľ je oprávnený debetnou kartou vykonávať transakcie do výšky týždenného limitu stanoveného v Zmluve alebo na základe žiadosti Klienta podľa podmienok stanovených Bankou. Z dôležitých, najmä bezpečnostných dôvodov je Banka oprávnená kedykoľvek zmeniť výšku tohoto limitu. O tejto zmene Banka Klienta informuje.
- 5.2 Autorizácia platieb 3D Secure.** Pri platbách uskutočnených Kartou s aktívnou službou 3D Secure cez internet u obchodníka zabezpečeného službou 3D Secure, je nutné pre uskutočnenie transakcie zadať požadované údaje o karte, v niektorých prípadoch spoločne s jednorazovým heslom, prípadne iným heslom pre 3D Secure. Jednorazové heslo bude Držiteľovi doručené vo forme SMS na číslo mobilného telefónu, ktoré má Banka pre tento účel k dispozícii.
- Zmenu telefónneho čísla pre platby 3D Secure je možné uskutočniť v obchodnom mieste Banky alebo na základe žiadosti Klienta za podmienok stanovených Bankou.
- Banka nezodpovedá za ochranu obsahu odoslaných jednorazových hesiel pre 3D Secure transakcie v prípade neoprávneného prístupu tretích osôb v priebehu ich prenosu alebo po ich doručení.
- 5.3 3D Secure.** Všetky Bankou vydané Karty sú 3D Secure aktívne.
- 5.4 Neuskutočnenie transakcie 3D Secure.** Banka je oprávnená nepreviesť 3D Secure transakciu, pokiaľ bude mať dôvodné podozrenie na zneužitie Karty použitej k transakcii. Banka umožní prevedenie 3D Secure transakcie hneď ako pominú dôvody pre podozrenie na zneužitie Karty.
- 5.5** Banka neskúma oprávnenosť transakcií vykonávaných Kartou. Klient spoločne s Držiteľom zodpovedá za to, že Karta nebude použitá v rozpore s právnymi predpismi v mieste použitia Karty.
- 5.6 Čerpanie len do výšky zostatku alebo povoleného debetu.** Držiteľ je oprávnený Kartou čerpať prostriedky len do výšky minimálneho zostatku na Účte prípadne do výšky povoleného debetu, ak sa Banka s Klientom dohodli na zriadení povoleného debetu na Účte, a to za podmienok dohodnutých pre povolený debet. Od okamihu, keď Banka vykoná schválenie transakcie (autorizačná požiadavka na Kartou a zostatok Účtu) prostredníctvom Karty, je Banka oprávnená blokovať na Účte prostriedky, ktoré zodpovedajú výške transakcie v autorizačnej požiadavke, pričom blokovaná čiastka môže byť odlišná od konečnej výšky transakcie, ktorá bude Bankou zaúčtovaná. Zrušenie blokácie finančných prostriedkov neznamená zrušenie samotnej transakcie a môže tak dôjsť k zaúčtovaniu transakcie.
- 5.7** Spôsob prenášania informácií o zostatku na Účte medzi centrálnym informačným systémom platobných kariet Banky a autorizačným systémom platobných kariet nemusí v niektorých prípadoch z technických dôvodov umožniť premietnutie aktuálnych zmien. Tieto zmeny môžu byť v autorizačnom systéme platobných kariet spracované až v rámci nasledujúceho Obchodného dňa.
- 5.8 Autorizácia transakcií.** Pokiaľ je transakcia vykonaná pomocou platobného terminálu Držiteľ je povinný autorizovať transakciu prostredníctvom PIN (zadaním PIN na klávesnici platobného terminálu) a/alebo svojim podpisom, pokiaľ je platobným terminálom vyžadovaný (predtlačeníím podpisového riadku na doklade). Pokiaľ je transakcia vykonaná pomocou mechanického snímača (imprinteru), je Držiteľ povinný autorizovať transakciu svojim podpisom na účtovnom doklade. Podpis Držiteľa na účtovnom doklade musí zodpovedať vzoru podpisu na Karte, v opačnom prípade je obchodník oprávnený odmietnuť vykonanie úhrady s použitím Karty. Pokiaľ obchodník v súvislosti s vykonaním úhrady s použitím Karty požiada o predloženie dokladu totožnosti, je Držiteľ povinný ho predložiť, v opačnom prípade je obchodník oprávnený odmietnuť vykonanie úhrady s použitím Karty. PIN sa nevyžaduje pri MO/TO transakciách a podpis sa nevyžaduje pri vykonaní transakcií kartou v samoobslužných termináloch. Pri transakciách, vykonaných s využitím bezkontaktnéj technológie, pri ktorých nie je nutné vkladať Kartou do platobného terminálu, uskutočnených v rámci limitov stanovených Bankou alebo Kartovou spoločnosťou, je autorizácia vykonaná priložením Karty k tomuto zariadeniu, pokiaľ to príslušná Karta a platobný terminál umožňuje.
- 5.9** Pri výbere hotovosti v pobočkách iných bánk a zmenárňach s použitím Karty je Držiteľ povinný predložiť spoločne s Kartou aj preukaz totožnosti.
- 5.10** Pri výbere hotovosti z peňažných automatov iných bánk s použitím Karty Držiteľ transakciu autorizuje zadaním PIN na klávesnici peňažného automatu. V prípade požiadavky výberu vyšších čiastok je možné, že peňažný automat odmietne túto čiastku vyplatiť v rámci jednej transakcie a Držiteľ je nútený rozložiť požadovanú čiastku do niekoľkých po sebe idúcich výberov. Toto je podmienené technologickými parametrami daného typu peňažného automatu. Každý prevádzkovateľ peňažného automatu môže nastaviť bezpečnostný parameter, ktorým obmedzí maximálnu výšku čiastky jednotlivého výberu. Banka nemôže toto nastavenie v žiadnom prípade ovplyvniť.

PODMIENKY PRE POUŽÍVANIE PLATOBŇYCH KARIET MASTERCARD

- 5.11 Odvolanie transakcie.** Klient ani Banka nie sú oprávnení odvolať transakciu potom, ako ju Klient autorizoval.
- 5.12** Všetky operácie s Kartou, pri ktorých je zadávaný PIN, je Držiteľ povinný vykonávať samostatne bez asistencie tretích osôb.
- 5.13 Účtovanie transakcií.** Operácie, o ktorých Banka obdrží správu od príslušnej Kartovej spoločnosti, sú na ťarchu Účtu účtované denne. Všetky kartové transakcie (okrem transakcií v ČR) sú bez konverzie. Banka preberá čiastku v zúčtovacej mene Kartovej spoločnosti (EUR). Transakcie v ČR sú prepočítané podľa Kurzového lístka (KBCZ – Kurzy mien s prepočtom devíza nákup). V prípade, že je k uskutočnenej operácii vykonaná kreditná operácia a táto je vykonaná obchodníkom, ktorého operáciu spracováva iná banka, nenesie Banka zodpovednosť za prípadný rozdiel vo výške prepočítaných čiastok vzniknutý v dôsledku časového odstupe medzi spracovaním debetnej a kreditnej operácie.
Informáciu o rozdieloch medzi výmenným kurzom Banky a referenčným výmenným kurzom Európskej centrálnej banky, vyjadreným v percentách, nájdete na Internetových stránkach Banky.
- 5.14 Prehľad o transakciách.** Banka informuje Klienta o zúčtovaných operáciách s použitím Karty výpisom, ktorý mu doručuje spôsobom a v lehotách dohodnutých v Zmluve k Účtu. Vo výpise z Účtu sú transakcie vykonané v jednom dni uvedené jednotlivo. Ceny za vykonané služby a operácie sú účtované samostatne.
- 5.15 Náklady pri porušení Zmluvy.** Banka je oprávnená zúčtovať na ťarchu Účtu všetky náklady, ktoré jej vznikli v dôsledku porušení Zmluvy Klientom alebo Držiteľom.
- 5.16 Zmena PIN.** Držiteľ karty je oprávnený uskutočniť zmenu PIN. Zmenu je možné vykonať iba v bankomate Banky v Českej republike, ktorý túto operáciu umožňuje, a to kedykoľvek v priebehu platnosti karty s výnimkou obdobia od 15. dňa v mesiaci, ktorý predchádza Mesiacu, na ktorý pripadá koniec platnosti predmetnej Karty.
- 5.17** Pre nakladanie s PIN, ktorý si Držiteľ Karty zmenil, platia rovnaké zásady (popísané v týchto Podmienkach) ako pre PIN, ktorý Banka poskytla Držiteľovi pri preberaní novej Karty, prípadne Karty vydananej po Stopliste.
- 5.18 Znovuvydanie PIN.** Ak zabudne Držiteľ Karty PIN (pridelený Bankou alebo zmenený Držiteľom) môže Klient, prípadne Držiteľ, požiadať Banku o znovuvydanie PIN.
- 5.19** Medzinárodne platné pravidlá pre používanie platových kariet stanovené Kartovými spoločnosťami umožňujú ponúknuť službu Dynamic Currency Conversion. Obchodné miesto, ktoré túto službu poskytuje, môže Držiteľovi ponúknuť prepočítanie čiastky transakcie na hodnotu v domácej mene Držiteľa/Karty. Táto prepočítaná čiastka a mena je konečná a rozhodná pre ďalšie spracovanie transakcie. Držiteľ svojim podpisom alebo zadaním PIN potvrdzuje, že bol oboznámený a súhlasí s použitým kurzom a konečnou čiastkou v dohodnutej mene nezávisle na domácej mene obchodného miesta.
- 5.20 Blokácia karty.** Banka je oprávnená zaradiť Kartu na Stoplist z dôležitých, hlavne bezpečnostných dôvodov. Banka bude o zaradení Karty na Stoplist a jeho dôvodoch informovať Držiteľa vopred, alebo ak to nie je možné, okamžite po jej zaradení na Stoplist. Banka bude Držiteľa informovať telefónom alebo e-mailom na čísle alebo adrese, ktorú Držiteľ Banke oznámil. Po dohode Banky s Držiteľom Banka Kartu znovu aktivuje alebo Držiteľovi vydá novú Kartu s dobou platnosti stanovenou Bankou.

Článok 6. Reklamácie

- 6.1 Uplatnenie reklamácie.** Ak Klient nesúhlasí so zúčtovanou položkou týkajúcou sa operácie vykonanej s použitím Karty alebo ceny za poskytnutú Bankovú službu môže uplatniť reklamáciu v Klientovom obchodnom mieste bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa zúčtovania reklamovanej položky Bankou. Lehota pre reklamáciu je odvodená z reklamačných poriadkov príslušnej Kartovej spoločnosti. Klient je povinný priložiť k reklamácií kópie dokladov súvisiacich s reklamovanou operáciou a uviesť svoju presnú adresu vrátane telefónneho spojenia. Klient doplní na výzvu Banky informácie alebo dokumenty potrebné k posúdeniu reklamácie, a to najneskôr do 10 kalendárnych dní od doručenia výzvy Banky. Oneskorenie Klienta s odovzdaním Bankou vyžadovaných dokumentov môže mať za následok zastavenie reklamačného konania v dôsledku nedodržania reklamačných lehôt stanovených príslušnou Kartovou spoločnosťou.
- 6.2 Vzor podpisu.** Vzorom podpisu Držiteľa Karty je pre účely reklamačného konania v prípade zneužitia Karty alebo identifikačných údajov uvedených na Karte podpis Držiteľa na Karte.

PODMIENKY PRE POUŽÍVANIE PLATOBŇÝCH KARIET MASTERCARD

- 6.3** Ak neobdrží Držiteľ pri výbere hotovosti z peňažného automatu inej banky za použitia Karty požadovanú čiastku, a tá je napriek tomu zúčtovaná na ťarchu Účtu, je Držiteľ povinný bez zbytočného odkladu písomne oznámiť túto skutočnosť Klientovmu obchodnému miestu na príslušnom formulári Banky. Držiteľ v takomto prípade uvedie v reklamácií (i) presné miesto (mesto, štát), dátum, hodinu a reklamovanú čiastku výberu a (ii) prevádzkovateľa peňažného automatu (podľa loga na obrazovke). V prípade reklamácie výberu hotovosti z peňažného automatu v zahraničí je vhodné uviesť aj text z obrazovky peňažného automatu. Pri pobyte v zahraničí Držiteľ môže taktiež kontaktovať Klientsku linku, kde obdrží pokyny alebo sa obrátiť na najbližšiu banku, ktorá je označená logom Kartovej spoločnosti, ktorá vydala Kartu.
- 6.4** **Postup Banky pri reklamácií.** Banka stornuje reklamovanú položku a pripíše zodpovedajúce prostriedky späť na Účet alebo vykoná iné vhodné opatrenie, ak uzná reklamáciu za oprávnenú, v opačnom prípade reklamáciu Klienta odmietne. Banka písomne informuje Klienta o výsledku reklamácie bez zbytočného odkladu po skončení reklamačného konania.
- 6.5** Reklamačné konanie u Banky sa v prípade reklamácií týkajúcich sa zahraničných operácií alebo poplatkov za zahraničné operácie, vrátane lehôt pre vybavenie reklamácie, riadi predpismi príslušnej Kartovej spoločnosti o reklamáciách. Na reklamácie týkajúce sa ostatných operácií s použitím Karty sa použije reklamačný poriadok Banky, ak to neurčujú tieto Podmienky inak.
- 6.6** **Odpoveď na reklamáciu.** Do 15 dní od podania reklamácie Banka na reklamáciu odpovie. V prípade, kedy je reklamačné konanie ovplyvnené pravidlami tretích strán, Banka na reklamáciu odpovie najneskôr do 35 dní od jej obdržania.
- 6.7** Všetky reklamácie súvisiace so zúčtovaním služieb poskytovaných Držiteľovi operátormi mobilných telefónov sa uplatňujú v zákazníckych centrách týchto operátorov.
- 6.8** Neskoré zúčtovanie nie je dôvodom na reklamáciu.

Článok 7. Doplnkové služby ku kartám a poskytovanie informácií

- 7.1** **Doplnkové služby.** Doplnkové služby sú súčasťou výhod spojených s používaním určitých druhov Kariet. Držiteľia Kariet sa stávajú automaticky oprávnenými osobami, ktorým budú tieto služby poskytované. Nárok na poskytovanie doplnkovej služby vzniká Držiteľovi uzatvorením Zmluvy. Banka je oprávnená kedykoľvek zrušiť poskytovanú doplnkovú službu, zmeniť jej obsah či zaviesť novú doplnkovú službu.
- 7.2** **Fakultatívne doplnkové služby.** Držiteľia môžu so súhlasom Klienta a po uzatvorení príslušnej zmluvy tiež využívať fakultatívne doplnkové služby podľa aktuálnej ponuky Banky. Využívanie fakultatívnych doplnkových služieb sa riadi samostatnou zmluvou, ak to neurčujú tieto Podmienky inak.
- 7.3** **Poskytovanie informácií.** Klient, prípadne Držiteľ, súhlasí, aby Banka poskytovala ich identifikačné údaje, vrátane prípadných osobných údajov, v rozsahu uvedenom v Zmluve poskytovateľovi doplnkovej služby. Banka nezodpovedá za neoprávnené použitie identifikačných údajov, vrátane osobných údajov, odovzdaných Bankou poskytovateľovi doplnkových služieb v súlade so Zmluvou.

Článok 8. Zodpovednosť

- 8.1** **Zodpovednosť a výluky zo zodpovednosti Banky.** V prípade sporu s Držiteľom alebo Klientom Banka prešetří všetkými dostupnými prostriedkami reklamovanú transakciu. Zodpovednosť Banky za neautorizované a nesprávne vykonané platobné transakcie sa riadia príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok. Na rozdiel od týchto ustanovení Všeobecných obchodných podmienok stratu z neautorizovaných transakcií vykonaných s využitím bezkontaktnéj technológie zo stratenej, odcudzenej alebo zneužitej Karty a uskutočnených v rámci limitov stanovených Bankou alebo Kartovými spoločnosťami nesie Banka. To neplatí, pokiaľ Klient túto stratu spôsobil svojím podvodným jednaním alebo porušením povinnosti používať Kartu v súlade s príslušnou Zmluvou alebo povinnosti bez zbytočného odkladu po zistení oznámiť Banke stratu, odcudzenie, zneužitie alebo neautorizované použitie Karty.
- 8.2** Banka nezodpovedá za neautorizované platobné transakcie ani škodu, ktorá Klientovi alebo Držiteľovi v ich dôsledku vznikla, v prípade, že Klient nedodržiaval pravidlá ochrany Karty, PIN alebo 3D Secure hesla stanovené v Podmienkach (hlavne v čl. 11 Podmienok) alebo pokiaľ v stanovených lehotách neoznámil Banke odcudzenie, zneužitie alebo neautorizované použitie Karty, PIN alebo 3D Secure hesla. Pokiaľ bol pri neoprávnenom použití karty použitý správny PIN/jednorazové heslo, prípadne iné heslo pre 3D Secure transakcie, zodpovedá Klient za všetky uskutočnené transakcie v plnej výške počas celej doby kedy bola Karta zneužívaná až do oznámenia straty prípadne odcudzenia alebo podozrenia na neoprávnené použitie Karty.

PODMIENKY PRE POUŽÍVANIE PLATOBŇYCH KARIET MASTERCARD

- 8.3** Banka nezodpovedá za nesprávne vykonanie platobnej operácie ani za prípadnú škodu z tohto vzniknutú z dôvodu použitia zariadenia, ktoré nebolo schválené pre používanie Kariet. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť Banky za nesprávne vykonanie platobnej operácie sa považujú okolnosti, ktoré sú neobvyklé, nepredvídateľné, nezávislé na vôli Banky a ktorých následky nemohla Banka odvrátiť, najmä výpadok dodávky elektrickej energie, porucha alebo obmedzená funkčnosť peňažného automatu, platobného terminálu, odmietnutie prijatia Karty k úhrade predaného tovaru či poskytnutých služieb predávajúcim, prípadne poskytovateľom týchto služieb, vrátane inej finančnej inštitúcie a pod. Banka nezodpovedá za neúspešne vykonané transakcie pri mechanickom poškodení karty.
- 8.4** Banka je oprávnená kedykoľvek zmeniť, pozastaviť alebo zrušiť niektorú alebo všetky služby poskytované v spojení s Kartou.
- 8.5** Banka je oprávnená kedykoľvek v priebehu trvania Zmluvy vykonať zmenu spôsobu uvedenia dát na Karte tak, aby zodpovedala štandardom danej Kartovej spoločnosti.

Článok 9. Strata, odcudzenie, zadržanie karty v peňažnom automate

- 9.1 Oznamovacia povinnosť Držiteľa.** V prípade straty alebo krádeže Karty alebo ak hrozí jej zneužitie, je Držiteľ alebo Klient povinný bez zbytočného odkladu informovať o tejto skutočnosti Banku, a to buď telefónom prostredníctvom Klientskej linky platobných kariet alebo osobne prostredníctvom Klientovho obchodného miesta na príslušnom formulári Banky. Ak nastane niektorá z vyššie uvedených skutočností počas pobytu v zahraničí, oznámi Klient alebo Držiteľ túto skutočnosť bez zbytočného odkladu Banke telefónom prostredníctvom Klientskej linky platobných kariet alebo osobne prostredníctvom obchodného miesta, ktoré je členom príslušnej Kartovej spoločnosti. Za Držiteľa alebo Klienta môže oznámenie podľa tohto článku vykonať aj tretia osoba.
- S ohľadom na povinnosti uvedené v čl. 11 Podmienok, pokiaľ Klient alebo Držiteľ oznámi stratu či odcudzenie karty viac než 3 kalendárne dni od jej straty či jej odcudzenia alebo v prípade zneužitia oznámi takéto zneužitie po 30 Obchodných dňoch od doručení správ o zúčtovaní (výpise), v ktorých bola reklamovaná transakcia zo zneužitej karty uvedená, potom bez ohľadu na okamih, kedy stratu, odcudzenie či zneužitie skutočne Klient alebo Držiteľ zistí, platí, že zodpovednosť za stratu spôsobenú použitím stratenej, odcudzenej či zneužitej karty nesie Klient alebo Držiteľ.
- 9.2 Postup Banky.** Po doručení oznámenia podľa článku 9.1 týchto Podmienok Banka zaradí Kartu na Stoplist. Za zaradenie Karty na Stoplist Banka účtuje na ťarchu Účtu cenu podľa Sadzobníka. Ak nedôjde pri oznámení podľa predchádzajúceho odseku zároveň k odmietnutiu vydania novej Karty, Banka vydá Držiteľovi novú Kartu s dobou platnosti pôvodnej Karty a pošle Držiteľovi Kartu a nový PIN do Klientovho obchodného miesta. Na odovzdanie novej Karty a PIN Držiteľovi sa primerane použije článok 2.7 a 2.9 týchto Podmienok. V naliehavom prípade sa Banka a Držiteľ môžu dohodnúť na doručení novej Karty a nového PIN do iného miesta v Slovenskej republike alebo v zahraničí. Banka vydá novú Kartu za podmienok uvedených v tomto článku bezplatne, Klient však Banke uhradí náklady spojené s dodaním novej Karty a PIN Držiteľovi.
- 9.3** Pri oznámení straty alebo krádeže Karty je oznamujúca osoba povinná oznámiť Banke údaje, podľa ktorých bude Banka schopná Kartu identifikovať, to znamená číslo Karty, osobné údaje Držiteľa, vrátane adresy bydliska a druh Karty. Ďalej je oznamujúca osoba povinná oznámiť Banke všetky okolnosti, ktoré sú jej známe o strate alebo krádeži, prípadne oznámiť podozrenia o zneužití Karty. Pri telefonickom oznámení straty, krádeže alebo zneužitia Karty Banka oznámi oznamujúcej osobe číselný kód Stoplistácie pre evidenciu daného prípadu. Klient alebo Držiteľ je povinný pri ďalšom rokovaní s Bankou v súvislosti s danou Stoplistáciou tento kód používať pre identifikáciu prípadu.
- 9.4** Ak dôjde ku strate alebo krádeži Karty v zahraničí, Držiteľ a Banka sa môžu dohodnúť, že Banka vydá Držiteľovi náhradnú kartu alebo náhradnú peňažnú hotovosť ("Emergency Cash Advance" cez kartovú spoločnosť Mastercard).
- 9.5 Zodpovednosť za transakcie po oznámení straty, odcudzenia či zneužitia.** Banka zodpovedá v súlade s príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok za neautorizované platobné transakcie a za škody vzniknuté v dôsledku neoprávneného použitia Karty po oznámení straty, prípadne odcudzenia alebo podozrenia na neoprávnené použitie Karty spôsobom uvedeným v tomto článku 9. Pri transakciách, u ktorých nie je možné zistiť čas vykonania (napr. z účtovného dokladu alebo autorizačného záznamu), je Banka zodpovedná za neoprávnené použitie Karty až počnúc dňom, ktorý bezprostredne nasleduje po dni oznámení straty, odcudzenia alebo podozrenia z neoprávneného použitia Karty spôsobom uvedeným v tomto článku 9. Pokiaľ bol pri neoprávnenom použití Karty použitý správny PIN, zodpovedá Klient za všetky vykonané transakcie v plnej výške počas celej doby, kedy bola Karta zneužitá.

PODMIENKY PRE POUŽÍVANIE PLATOBŇYCH KARIET MASTERCARD

- 9.6 Zadržanie karty v peňažnom automate na území SR.** Pri zadržaní Karty v peňažnom automate inej banky na území SR je Držiteľ povinný bez zbytočného odkladu kontaktovať Klientsku linku. Pokiaľ Klient alebo Držiteľ nesplnil vyššie uvedenú informačnú povinnosť voči Banke do 3 Obchodných dní od straty, krádeže alebo neoprávneného použitia Karty, pričom mu v tom nebránili zvláštne dôvody, platí, že neoznámil vyššie uvedené skutočnosti bez zbytočného odkladu. Držiteľ je oprávnený požiadať o vydanie takto zadržanej Karty v Klientovom obchodnom mieste do 2 Obchodných dní. Karta nebude Držiteľovi vrátená, ak Držiteľ alebo Klient porušil Zmluvu alebo ak uplynula vyššie uvedená lehota.
- 9.7 Zadržaní karty v peňažnom automate v zahraničí.** Pri zadržaní Karty v peňažnom automate v zahraničí je Držiteľ povinný zaznamenať si dátum a čas zadržania Karty, umiestnenie bankomatu a prevádzkovateľa bankomatu podľa loga na obrazovke. Držiteľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Klientsku linku a oznámiť jej potrebné údaje. Držiteľ berie týmto na vedomie, že môže požiadať príslušnú zahraničnú banku spravujúcu peňažný automat o vrátenie Karty, táto banka však nie je povinná Držiteľovi zadržanú Kartu vrátiť. Pokiaľ Klient alebo Držiteľ nesplnil vyššie uvedenú informačnú povinnosť voči Banke do 3 Obchodných dní od straty, krádeže alebo neoprávneného použitia Karty, pričom mu v tom nebránili zvláštne dôvody, platí, že neoznámil vyššie uvedené skutočnosti bez zbytočného odkladu.
- 9.8 Klientska linka platobných kariet.** Klientska linka platobných kariet je prevádzkovaná prostredníctvom verejných telefónnych liniek, ktoré nie sú chránené pred zneužitím správ prepravovaných ich prostredníctvom. Banka nezodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi v dôsledku zneužitia správ odovzdávaných Banke prostredníctvom Klientskej linky.
- 9.9** Klient, prípadne Držiteľ, súhlasí, aby ich telefonické rozhovory s Bankou na Klientskej linke boli Bankou zaznamenávané, uchovávané a v prípade sporu použité ako dôkazový prostriedok.

Článok 10. Zánik zmluvného vzťahu

- 10.1 Zánik Zmluvy.** Zmluva zaniká:
- výpoveďou Klienta, Držiteľa alebo Banky;
 - zánikom Klienta;
 - znehodnotením Karty podľa článku 2.9 alebo článku 3.4 týchto Podmienok;
 - uplynutím doby platnosti Karty, ak nedôjde k obnoveniu jej platnosti postupom podľa článku 3. týchto Podmienok;
 - zaradením Karty na Stoplist, ak Klient, prípadne Držiteľ, zároveň odmietne vydanie novej Karty alebo nanovo vydanú Kartu neprevezme podľa článku 9.2 týchto Podmienok;
 - okamihom, kedy sa Banka dozvie o znehodnotení Karty;
 - okamihom doručenia výpovede zmluvy o zriadení a vedení Účtu Banke alebo Klientovi.
 - márnym uplynutím lehoty, uvedenej v článku 2.9. týchto Podmienok
- Právo Banky odstúpiť od Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami nie je týmto dotknuté.
- 10.2 Výpoveď zo strany Klienta.** Klient alebo Držiteľ je oprávnený Zmluvu kedykoľvek písomne vypovedať. Výpoveď nadobúda účinnosť dňom jej doručenia Banke. Ak Zmluvu vypovedá Klient odlišný od Držiteľa, je povinný doručiť kópiu výpovede zaslanej Banke tiež Držiteľovi.
- 10.3 Výpoveď zo strany Banky.** Banka je oprávnená Zmluvu kedykoľvek písomne vypovedať. Výpoveď nadobúda účinnosť dňom jej doručenia Klientovi, pokiaľ vo Výpovedi nie je stanovené inak. .
- 10.4 Stoplist karty pri zániku Zmluvy.** Banka uvedie Kartu ku dňu zániku Zmluvy a v prípade výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy Bankou, k okamihu odoslania výpovede alebo Oznámenia o odstúpení od Zmluvy, na Stoplist. Ak Klient alebo Držiteľ súčasne s podaním výpovede podľa odseku 1 písm. a) alebo h) tohto článku nevrátia Kartu Banke, Banka uvedie Kartu na Stoplist na náklady Klienta.
- 10.5 Zúčtovanie po zániku Zmluvy.** Banka je oprávnená po dobu 30 dní odo dňa zániku Zmluvy zúčtovať na ťarchu Účtu operácie vykonané prostredníctvom Karty a ceny za Bankové služby poskytnuté v súvislosti s touto Zmluvou. Klient sa zaväzuje, že po túto dobu nevypovie príslušnú zmluvu o zriadení a vedení Účtu a nezruší Účet.

Článok 11. Ochrana Karty a jej bezpečnostných prvkov

- 11.1 Ochrana karty.** Držiteľ musí ukladať Kartu na bezpečnom mieste, oddelene od svojich osobných dokladov, vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabránil zneužitiu Karty a chrániť Kartu pred mechanickým poškodením a magnetickým poľom (napr. reproduktory, transformátory, magnetické zámky, mobilné telefóny). Držiteľ musí neustále kontrolovať, či neprišlo k strate, odcudzeniu, zneužitiu alebo neautorizovanému použitiu Karty.

PODMIENKY PRE POUŽÍVANIE PLATOBŇYCH KARIET MASTERCARD

- 11.2 Ochrana PIN.** PIN, a to ani Držiteľom zmenený, sa nesmie zaznamenávať na Kartú, uschovávať spoločne s Kartou na jednom mieste alebo oznamovať tretím osobám. Všetky operácie s Kartou, pri ktorých je zadávaný PIN, je Držiteľ povinný uskutočniť samostatne bez asistencie tretích osôb. Banka nezodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku prezradenia alebo sprístupnenia PIN, návodu k získaniu PIN zaslaného Bankou alebo 3D Secure hesiel inej osobe. Banka nezodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku prezradenia alebo sprístupnenia PIN tretej osobe.
- 11.3** Držiteľ nesmie pre PIN použiť časť čísla karty, štyri rovnaké čísla alebo čísla idúce bezprostredne za sebou a ani dátumy narodenia Držiteľa či jeho rodinných príslušníkov ani iné číselné údaje, ktoré by bolo možné jednoducho zistiť.
- 11.4 Ochrana 3D Secure hesiel.** Držiteľ je povinný chrániť jednorazové, prípadne iné 3D Secure heslo a jednorazové 3D Secure aktivačné heslo, za účelom zabránenia zneužitia karty.
- 11.5** Držiteľ je pri používaní Karty povinný dodržiavať ustanovenia Pravidiel bezpečnosti.

Článok 12. Vymedzenie pojmov

- 11.1** Pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú v týchto Podmienkach nasledujúci význam:
- „**Banka**“ je Komerční banka, a.s., so sídlom Praha 1, Na Příkopě 33, čp. 969, PSČ 114 07, Česká republika, IČ: 45317054, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 1360, konajúca prostredníctvom organizačnej zložky Komerční banka, a.s., pobočka zahraničnej banky so sídlom Hodžovo nám. 1A, PSČ 811 06, Bratislava, IČO: 47 231 564, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel: Po, Vložka č. 1914/B.
- „**Bankové služby**“ sú akékoľvek bankové obchody, služby a produkty, ktoré je Banka oprávnená poskytovať v súlade s platnými právnymi predpismi.
- „**Debetné transakcie kartou**“ sú všetky výbery hotovosti, platby u obchodníkov za tovar alebo služby a použitie Karty v sieti Internet.
- „**Držiteľ**“ je osoba oprávnená používať Kartú, ktorá uzavrela Zmluvu a ktorej meno je uvedené na Karte. Držiteľom môže byť Klient alebo tretia osoba splnomocnená Klientom.
- „**Karta**“ je platobná karta vydaná Bankou podľa pravidiel príslušnej Kartovej spoločnosti na základe Zmluvy.
- „**Kartová spoločnosť**“ je medzinárodné združenie poskytujúce licenciu Banke pre vydávanie a používanie platobných kariet Mastercard.
- „**Klient**“ je právnická osoba, ktorá s Bankou uzatvorila Zmluvu a pre ktorú Banka vedie Účet.
- „**Klientovo obchodné miesto**“ je obchodné miesto Banky nachádzajúce sa v sídle Banky alebo iné obchodné miesto Banky pokiaľ je zriadené.
- „**Klientska linka platobných kariet**“ je nepretržitá telefónna linka „Customer Service KBB“. Telefónne čísla Klientskej linky Banka Držiteľovi oznámi súčasne s Kartou s tým, že o prípadných zmenách telefónnych čísel bude Banka Držiteľa v predstihu informovať. Telefónne čísla sú ďalej k dispozícii v Klientovom obchodnom mieste a tiež na internetových stránkach Banky.
- „**Kreditné transakcie kartou**“ sú všetky vrátené čiastky na Účet z reklamačného riadenia, storna transakcií u obchodníkov a výbery hotovosti.
- „**Kurz**“ je výmenný kurz vyhlasovaný Bankou.
- „**MO/TO transakcie**“ sú transakcie kartou pri uzatváraní obchodov prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku (hlavne telefón, e-mail, fax a pod.)
- „**Obchodný deň**“ je deň ktorý neprípadá na sobotu, nedeľu, štátny sviatok ani ostatné dni pracovného pokoja v znení príslušných právnych predpisov, a v ktorý je Banka otvorená pre poskytovanie Bankových služieb a zároveň sú pre poskytovanie platobných služieb otvorené iné inštitúcie, ktoré sa zúčastňujú poskytovania Bankových služieb alebo na ktorých je poskytnutie Bankovej služby závislé.
- „**3D Secure**“ je spôsob zabezpečenia Kariet, ktorý chráni Držiteľa pred uskutočnením neautorizovanej transakcie pri platbe cez internet u obchodníka podporujúceho službu 3D Secure, ktorého internetové stránky sú označené logom „Mastercard Identity Check“.
- „**PIN**“ je osobné identifikačné číslo slúžiace k identifikácii Držiteľa a k preukázaniu jeho oprávnenia disponovať s Kartou pri vykonávaní elektronických transakcií.
- „**Pravidlá bezpečnosti**“ je dokument Pravidlá bezpečného používania platobných kariet, v ktorom sú uvedené základné zásady bezpečného používania Karty a ktorý je Banka oprávnená meniť. Pravidlá bezpečnosti Banka zverejňuje na svojich internetových stránkach. Pravidlá bezpečnosti sú tiež k dispozícii v Klientovom obchodnom mieste. Tento dokument nie je Oznámením v zmysle Všeobecných podmienok.
- „**Produktové podmienky**“ sú podmienky Banky upravujúce poskytovanie jednotlivých Bankových služieb.

PODMIENKY PRE POUŽÍVANIE PLATOBŇYCH KARIET MASTERCARD

„**Rozhodný deň**“ je deň kedy sa Banka hodnoverným spôsobom dozvie o úmrti Klienta alebo Držiteľa, t.j. deň kedy sú Klientovmu obchodnému miestu doručené preukázateľné doklady o skutočnosti, že Klient alebo Držiteľ zomrel alebo bol prehlásený za mŕtveho (napr. úmrtný list, prípis súdu alebo notára, ktorý vybavuje dedičské konanie, rozhodnutie súdu s doložkou právnej moci o prehlásení Klienta alebo Držiteľa za mŕtveho).

„**Sadzobník**“ je prehľad všetkých poplatkov, ostatných cien a iných platieb za Bankové služby a za úkony s Bankovými službami súvisiacimi.

„**Zmluva**“ je zmluva o vydaní a používaní Karty uzatvorená medzi Bankou a Klientom, prípadne Držiteľom, ktorej súčasťou sú Všeobecné podmienky a tieto Podmienky.

„**Stoplist**“ je zoznam Kariet, ktoré nesmú byť používané k žiadnej operácii.

„**Stoplistácia**“ je uvedenie Karty na Stoplist.

„**Účet**“ je bežný účet Klienta vedený v Banke a uvedený v Zmluve.

„**Internetové stránky Banky**“ sú stránky na webovej adrese www.koba.sk počítačovej siete internet, prípadne iné webové adresy, ktoré Banka používa alebo bude používať v súvislosti s poskytovaním Bankových služieb.

Článok 13. Závěrečné ustanovenia

- 12.1** Banka je oprávnená tieto Podmienky priebežne novelizovať spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach.
- 12.2** Tieto Podmienky rušia a nahrádzajú Podmienky pre používanie platobných kariet Mastercard zo dňa 1. 12. 2018
- 12.3** Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 14. 4. 2020.