



# Obchodné podmienky Tatra banky, a.s. pre medzinárodné súkromné debetné platobné karty

Týmito OP sa v plnom rozsahu nahrádzajú Obchodné podmienky Tatra banky, a.s. k medzinárodnej debetnej platobnej karte Visa/Visa Electron, ako aj Obchodné podmienky Tatra banky, a.s. k medzinárodnej debetnej platobnej karte MasterCard a následne aj Obchodné podmienky Tatra banky, a.s. pre medzinárodné debetné platobné karty, ktoré upravovali právny vzťah medzi bankou a klientom pred účinnosťou týchto OP.

## Článok I. Úvodné ustanovenia

### 1.1. Preambula

Obchodné podmienky Tatra banky, a. s. (ďalej aj "OP") pre medzinárodné súkromné debetné platobné karty upravujú právne vzťahy Tatra banky, a.s., Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava, IČO: 00686930, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sa, vložka č. 71/B (ďalej aj "banka") - elektronická adresa: [www.tatrabanka.sk](http://www.tatrabanka.sk) a [tatrabanka@tatrabanka.sk](mailto:tatrabanka@tatrabanka.sk) a jej klientov pri poskytovaní bankových služieb k medzinárodnej súkromnej debetnej platobnej karte Visa/Visa Electron a k medzinárodnej súkromnej debetnej platobnej karte MasterCard. Banka vydáva klientom medzinárodné debetné platobné karty a umožňuje ich používanie na bezhotovostné platby a výbery hotovosti na základe Zmluvy o vydaní a používaní medzinárodnej debetnej platobnej karty Visa/Visa Electron a/alebo MasterCard (ďalej Zmluva o Karte). Dohľad nad činnosťou banky, vrátane ochrany spotrebiteľa vykonáva Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

### 1.2. Pojmy

Pre účely týchto OP sa použijú nižšie uvedené definície a pojmy s nasledujúcim významom:

**3D SECURE KÓD** - je bezpečnostný kód, vygenerovaný systémom banky pre držiteľa Karty pri platbe Kartou, ktorý slúži na bezpečné overenie totožnosti (t.j. identifikáciu) držiteľa Karty pri zrealizovaní e-commerce transakcie (prostredníctvom internetu), čo výrazne znižuje riziko zneužitia Karty. Obchodníci, ktorí využívajú pre realizáciu transakcií uskutočnených Kartou prostredníctvom internetu tento protokol, sú označení logom „Verified by VISA“ alebo „MasterCard SecureCode“ v závislosti od typu Karty.

**AKTIVÁCIA KARTY MASTERCARD** - je úkon, ktorým banka sama pri fyzickom odovzdaní Karty držiteľovi Karty

alebo majiteľovi bežného účtu (ďalej len „majiteľ BU“) vo svojej pobočke alebo na priamy podnet držiteľa Karty alebo majiteľa BU v zmysle bodu 3.18. týchto OP uvedie Kartou do stavu, ktorý umožní riadne používanie Karty na bezhotovostné platby za tovar a služby alebo na výbery hotovosti.

**APPLE PAY** - doplnková služba poskytovaná spoločnosťou Apple Distribution International so sídlom Holly Hill Industrial Estate, Cork, Írsko (ďalej len „Apple“) po dohode s bankou prostredníctvom mobilnej aplikácie „Wallet“ spoločnosti Apple pre mobilné zariadenia s operačným systémom iOS, ktorá oprávňuje držiteľa Karty realizovať bezkontaktné bezhotovostné platby Kartou za tovar a služby prostredníctvom zariadenia na území Slovenskej republiky, resp. v zahraničí. Používanie Karty prostredníctvom bankou podporovanej mobilnej aplikácie spoločnosti Apple sa riadi okrem týchto OP aj Obchodnými podmienkami Tatra banky, a. s., k službe Apple Pay, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť týchto OP a Zmluvy o Karte.

**AUTORIZÁCIA TRANSAKcie BANKOU** - schválenie transakcie bankou vydavateľom Karty alebo kartovou spoločnosťou na základe splnomocnenia banky vydavateľa Karty. V prípade, ak banka neschválila transakciu, oznámi to aj s kódom dôvodu prostredníctvom POS terminálu obchodníkovi, ktorý môže následne informovať držiteľa Karty, v prípade použitia Karty v bankomate, oznámi banka túto informáciu držiteľovi Karty prostredníctvom oznamu cez bankomat.

**AUTORIZÁCIA TRANSAKcie DRŽITEĽOM KARTY** - vyjadrenie súhlasu držiteľa Karty so zrealizovaním transakcie na základe dohodnutej autentifikácie držiteľa Karty. Súhlas držiteľa Karty s transakciou použitím príslušného autentifikačného prostriedku je neodvolateľný.

**BANKA PRIJÍMATEĽ** - je banka, ktorá zabezpečuje prijímanie Karty prostredníctvom svojho obchodníka alebo pri výbere hotovosti prostredníctvom svojho bankomatu alebo svojej pobočky, resp. svojho obchodníka.

**BANKA VYDAVATEĽ** - je banka, ktorá vydala Kartou držiteľovi Karty a vedie účet, z ktorého sú zúčtované transakcie.

**BANKOMAT** - je bez obslužné elektronické zariadenie s automatickým overením plastovej Karty a držiteľa Karty prostredníctvom PIN kódu, označené logom príslušnej medzinárodnej kartovej spoločnosti, umožňujúce výber hotovosti, prípadne ďalšie služby.

**BANKOVÉ INFORMÁCIE** - sú všetky informácie o záležitostiach týkajúcich sa držiteľa Karty alebo majiteľa BU, ktoré má banka o ňom vedené vo svojom informačnom systéme alebo v inej dokumentácii, získala ich pri výkone alebo v súvislosti s výkonom bankových činností a nie sú verejne prístupné. Tieto informácie, vrátane dokladov

o záležitostiach týkajúcich sa držiteľa Karty alebo majiteľa BU, je banka povinná utajovať a chrániť pred vyradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením a poskytnúť ich tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutého držiteľa Karty alebo majiteľa BU alebo na jeho písomný pokyn, ak tieto obchodné podmienky alebo všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.

**BEZKONTAKTNÁ TRANSAKCIA** - každá platba Kartou vykonaná na POS termináloch podporujúcich bezkontaktnú technológiu Visa a MasterCard (POS terminál označený logom Visa payWave a/alebo MasterCard PayPass a symbolom bezkontaktné karty). Transakcia sa uskutoční len priložením Karty, resp. mobilného telefónu prípadne iného zariadenia s aktívnou službou Google Pay alebo Apple Pay k čítačke POS terminálu.

**BLOKOVANÁ KARTA** - Karta, ku ktorej bolo dočasne pozastavené oprávnenie na jej použitie. Karta môže byť zablokovaná na podnet banky alebo majiteľa BU alebo držiteľa Karty za podmienok stanovených v týchto OP.

**DEBETNÁ PLATOBNÁ KARTA** - je platobná karta, pri ktorej sú realizované transakcie zúčtované z bežného účtu klienta v banke, vedeného v EUR, ku ktorému je vydaná. Bežný účet slúži na zúčtovanie všetkých transakcií a príslušných poplatkov spojených s použitím platobnej karty vydané k bežnému účtu (ďalej len „bežný účet“).

**DENNÝ LIMIT NA BEZHOTOVOSTNÉ PLATBY** - suma, do výšky ktorej môže držiteľ Karty čerpať peňažné prostriedky z bežného účtu na realizovanie bezhotovostných platieb prostredníctvom Karty.

**DENNÝ LIMIT NA PLATBY CEZ INTERNET (E-COMMERCE TRANSAKCIE)** - suma, do výšky ktorej môže držiteľ Karty čerpať peňažné prostriedky z bežného účtu na realizovanie platieb cez internet (e-commerce transakcie) prostredníctvom Karty.

**DENNÝ LIMIT NA VÝBER HOTOVOSTI** - suma, do výšky ktorej môže držiteľ Karty čerpať peňažné prostriedky z bežného účtu na realizovanie výberu hotovosti prostredníctvom Karty.

**DRŽITEĽ KARTY** - osoba, ktorej banka vydá Kartou a ktorá je jediná oprávnená používať Kartou. S prihliadnutím na tretiu vetu je to fyzická osoba, staršia ako 15 rokov, ktorej banka vydá Kartou Visa/Visa Electron a/alebo Kartou MasterCard. V prípade, ak majiteľ BU požiada, resp. povolí vydanie Karty osobe mladšej ako 15 rokov, zodpovedá za plnenie povinností držiteľa Karty priamo majiteľ BU. Budúci držiteľ Karty, ktorý nie je majiteľom BU, požiada o vydanie Karty spolu s majiteľom BU.

**EKM** - elektronické komunikačné médiá, prostredníctvom ktorých banka poskytuje bankové služby (napr.: Internet banking, DIALOG Live, Internet banking pre iPhone, Internet banking pre Android, Internet banking pre BlackBerry®, Internet banking pre Windows Phone, MobilePay a iné) na základe osobitnej zmluvy.

**GOOGLE PAY** - doplnková služba poskytovaná spoločnosťou Google Ireland Limited so sídlom Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írsko (ďalej len „Google“) pro-

stredníctvom mobilnej aplikácie „Google Pay“/„G Pay“ spoločnosti Google pre mobilné zariadenia s operačným systémom Android, ktorá oprávňuje držiteľa Karty realizovať bezkontaktné bezhotovostné platby Kartou za tovar a služby prostredníctvom mobilného zariadenia na území Slovenskej republiky, resp. v zahraničí. Používanie Karty prostredníctvom bankou podporovanej mobilnej aplikácie spoločnosti Google sa riadi okrem týchto OP aj Obchodnými podmienkami Tatra banky, a. s., k službe Google Pay, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť týchto OP a Zmluvy o Karte.

**IAAP** - identifikačné, autentifikačné a autorizačné prostriedky.

**IMPRINTER** - je mechanické zariadenie umiestnené u obchodníka na základe zmluvy s bankou prijímateľa, ktoré umožňuje obchodníkovi prijímať embosované Karty na bezhotovostnú platbu prostredníctvom Karty, výlučne s podpisom držiteľa Karty.

**KARTA** - Karta MasterCard, t.j. embosovaná plastová medzinárodná debetná platobná karta vydaná s licenciou spoločnosti MasterCard Europe S.A., Chaussée de Tervuren, 198A B-1410 Waterloo Belgium (ďalej len „MasterCard“) a označená logom Eurocard alebo MasterCard, ktorou je držiteľ Karty oprávnený realizovať bezhotovostné platby za tovar a služby, vrátane bezkontaktných transakcií a výbery hotovosti na území Slovenskej republiky a v zahraničí. KARTA - Karta Visa/Visa Electron, t. j. medzinárodná plastová debetná platobná karta vydaná s licenciou spoločnosti Visa Europe Limited, 1 Sheldon Square, London W2 6TT - United Kingdom (ďalej len „Visa“) a označená logom Visa, Visa Electron alebo Plus, ktorou je držiteľ Karty oprávnený realizovať bezhotovostné platby za tovar a služby, vrátane bezkontaktných transakcií a výbery hotovosti na území Slovenskej republiky a v zahraničí.

**KLIENT** - fyzická alebo právnická osoba, ktorá vstúpila s bankou do tých záväzkových vzťahov, ktorých predmetom sú bankové činnosti uvedené v Zákone o bankách, taktiež osoba, s ktorou banka rokovala o uzatvorení obchodu, aj keď sa tento obchod neuskutočnil, a tiež osoba, ktorá prestala byť klientom banky. Banka pre účely právnych vzťahov medzi ňou a jej klientmi zaraďuje fyzické osoby - podnikateľov do skupiny právnických osôb. Pojem majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty sa v týchto OP používa pre presnejšie rozlíšenie postavenia klienta v rámci vzťahov na základe Zmluvy o Karte.

**KONTINENTY** - územie, na ktorom môže držiteľ Karty realizovať výbery hotovosti a bezhotovostné platby za fyzickej prítomnosti Karty.

**KOREŠPONDENČNÁ ADRESA** - adresa, ktorú si majiteľ BU zvolil pre styk s bankou, resp. adresa na zasielanie Karty, PIN kódu a papierovej korešpondencie ku Karte z banky.

**MAXIMÁLNY DENNÝ LIMIT ČERPANIA** - maximálna suma, do výšky ktorej má držiteľ Karty právo čerpať peňažné prostriedky z bežného účtu použitím Karty.

**MOBILEPAY** - doplnková služba poskytovaná prostred-

níctvom mobilnej aplikácie pre mobilné zariadenia s operačným systémom iOS alebo Android, ktorá oprávňuje držiteľa Karty realizovať platby na internete na základe vygenerovaného jednorazového čísla karty, tzv. tokenu.

**NÁHRADNÁ KARTA** - Karta vydaná bankou držiteľovi Karty v prípade straty, odcudzenia, poškodenia, nedoručenia pôvodnej Karty, neobnovenia exspirovanej Karty alebo zrušenia neaktívovanej Karty zo strany banky.

**OBCHODNÍK** - je poskytovateľ tovaru alebo služieb v obchodnom mieste (napr. obchodné predajne, obchodné miesta v prostredí internetu - e-commerce, hotely, reštaurácie, požičovne áut, čerpacie stanice pohonných hmôt a iné), označenom logom príslušnej medzinárodnej kartovej spoločnosti, ktorý štandardne prijíma Karty ako platobný prostriedok za nakúpený tovar alebo služby alebo podľa možnosti umožní prostredníctvom Karty výber hotovosti, ak je na takýto výber oprávnený podľa osobitnej zmluvy s bankou prijímateľom.

**OBNOVENÁ KARTA** - Karta vydaná bankou automaticky po uplynutí platnosti pôvodnej Karty s novým dátumom platnosti, ak nenastanú iné okolnosti podľa týchto OP, kedy sa takto obnovená Karta nevydá.

**PAYPASS** - ochranná známka spoločnosti MasterCard, ktorá označuje POS terminály s bezkontaktnou čipovou technológiou.

**PAYWAVE** - ochranná známka spoločnosti Visa, ktorá označuje POS terminály s bezkontaktnou čipovou technológiou.

**PID** - číselný kód pridelený na základe Zmluvy o IAAP.

**PIN KÓD** - je osobné identifikačné číslo - autentifikačný číselný kód, priradený ku konkrétnej Karte, pridelený a určený výlučne držiteľovi Karty, ktorý umožňuje jeho identifikáciu pri používaní Karty v bankomate, prípadne v POS termináli. V prípade, že je platobná karta vybavená aj čipom, slúži tiež pre autentifikáciu a identifikáciu držiteľa Karty prostredníctvom nástroja Karta a čítačka.

**PLATNÁ KARTA** - Karta, ktorú má jej držiteľ právo používať v súlade s príslušnými ustanoveniami týchto OP. Platnosť Karty skončí v posledný deň kalendárneho mesiaca vyznačeného na Karte alebo jej zrušením.

**PLATOBNÁ KARTA** a/alebo Karta - je platobný prostriedok, prostredníctvom ktorého sa vykonávajú bezhotovostné platby za tovar alebo služby alebo výbery hotovosti z bankomatu alebo v ktorejkoľvek banke. Pojem „Karta“ v týchto obchodných podmienkach zahŕňa ktorýkoľvek z produktov Karta Visa/Visa Electron a/alebo Karta MasterCard.

**POS TERMINÁL** - je elektronické zariadenie u obchodníka, ktoré umožňuje obchodníkovi prijímať Karty na bezhotovostnú platbu prostredníctvom Karty s použitím PIN kódu, s podpisom držiteľa Karty alebo samotným priložením Karty, resp. mobilného telefónu prípadne iného zariadenia s aktívnou službou Google Pay alebo Apple Pay k čítaciemu zariadeniu POS terminálu v prípade bezkontaktných transakcií.

**REKLAMAČNÝ PORIADOK BANKY** (ďalej aj „reklamačný poriadok“) - upravuje postup, práva a povinnosti

banky a držiteľa Karty alebo majiteľa BU pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality a správnosti poskytovaných služieb banky. Banka prijíma reklamácie svojich služieb vo svojich obchodných priestoroch alebo prostredníctvom služby DIALOG Live a pri ich vybavovaní postupuje podľa platného reklamačného poriadku. Banka je oprávnená reklamačný poriadok upravovať a meniť. Zmenu reklamačného poriadku banka zverejňuje vo svojich obchodných priestoroch a na svojej internetovej stránke alebo iným vhodným spôsobom. Reklamačný poriadok je k dispozícii v každej pobočke banky a na internetovej stránke banky.

**SÚKROMNÁ KARTA** - je typ Karty, ktorá je vydaná pre súkromnú osobu a je určená na nákup a platby za tovar a služby pre súkromné účely.

**TRANSAKCIA** - je každá finančná operácia (platba, výber hotovosti) vykonaná Kartou alebo prostredníctvom Karty.

**VYDANÁ KARTA** - Karta vyhotovená pre držiteľa Karty na základe žiadosti majiteľa BU so všetkými náležitosťami Karty - t.j. pri plastovej Karte sú na prednej strane uvedené základné údaje o Karte - číslo Karty, platnosť Karty, meno/bez mena držiteľa Karty. Karta obsahuje nakódovaný magnetický prúžok a nakódovaný kontaktný čip alebo kontaktný a bezkontaktný čip a zároveň ochranné prvky v zmysle pravidiel príslušnej medzinárodnej kartovej spoločnosti.

**ZADRŽANÁ KARTA** - Karta zadržaná v bankomate banky alebo iných bánk v SR a v zahraničí alebo u obchodníka v prípade jej straty, krádeže, zrušenia alebo v iných špecifických prípadoch.

**ZRUŠENÁ KARTA** - Karta, ktorej platnosť skončila pred uplynutím doby platnosti vyznačenej na Karte. Banka zruší Kartou na vlastný podnet, na podnet majiteľa BU alebo na podnet držiteľa Karty so súhlasom majiteľa BU za podmienok uvedených v týchto OP.

## Článok II.

### Limity na Karte pri bezkontaktných transakciách

2.1. Limity pri bezkontaktných transakciách sú stanovené nasledovne:

- a) bezkontaktné transakcie bez použitia PIN kódu
  - maximálny limit pre jednotlivú bezkontaktnú transakciu je vo výške 50,- EUR a zároveň je bankou stanovený kumulatívny limit pre bezkontaktné transakcie. Maximálna suma bezkontaktných transakcií, pri ktorej spravidla nie je požadované zadanie PIN kódu, sa môže líšiť, je stanovená v lokálnej mene kartovou spoločnosťou Visa alebo MasterCard, a to pre každú krajinu samostatne.
- b) bezkontaktné transakcie s použitím PIN kódu
  - maximálna výška každej transakcie je limitovaná výškou denného limitu na Karte.

Držiteľ Karty je však povinný z dôvodu bezpečnosti Karty strpieť vykonanie riadnej transakcie s využitím PIN kódu aj bez ohľadu na tieto limity pre bezkontaktné transakcie. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty je oprávnený požiadať o vypnutie limitu pre bezkontaktné transakcie. Aktivovanie bezkontaktného limitu na Kartách Visa/Visa Electron a/alebo Kartách MasterCard nie je majiteľom BU nárokovateľné, t.j. banka má právo zamietnuť aktivovanie bezkontaktného limitu na Karte. V prípade, ak by výška transakcie prekročila limity na vykonanie bezkontaktných transakcií, transakciu je možné vykonať len s riadnym načítaním Karty jej vložení do POS terminálu pri využití identifikácie podľa bodu 4.1.1. Výška obmedzenia sumy výberov alebo výška limitov pre bezkontaktné transakcie môže byť z dôvodov bezpečnosti pri používaní Kariet bankou zmenená.

- 2.2. Pri bezkontaktných transakciách realizovaných prostredníctvom Apple Pay a/alebo Google Pay je limit transakcie určený výškou denného limitu na Karte, resp. aktuálnym disponibilným zostatkom na účte, pričom pre úspešnú autorizáciu platby môže byť majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty vyzvaný k odomknutiu zariadenia, dodatočnému overeniu prostredníctvom biometrických údajov (odtlačok prsta, snímka tváre) v zariadení, prípadne môže byť vyzvaný k dodatočnému zadaniu PIN kódu ku Karte priamo na POS termináli.

### Článok III.

#### Podmienky vydania Karty

- 3.1. Na vydanie Karty musia byť splnené tieto podmienky:
  - 3.1.1. uzavretá Zmluva o Karte odovzdaná banke,
  - 3.1.2. riadne uzavretá zmluva o otvorení bežného účtu s bankou.
- 3.2. Banka pri vydaní Karty má právo požadovať predloženie dokladu o mieste trvalého/prechodného pobytu držiteľa Karty. V prípade porušenia povinnosti dokladovať povolenie na pobyt, má banka právo zablokovať vydanú Kartu a vypovedať Zmluvu o Karte.
- 3.3. Banka je oprávnená na požiadanie vydať k jednému bežnému účtu fyzickej osoby aj viac Kariet, avšak pre každého držiteľa Karty vydá maximálne jednu Kartu rovnakého typu s logom jednej kartovej spoločnosti, t.j. jeden držiteľ Karty môže mať vydané tieto Karty - jednu Kartu Visa/Visa Electron a jednu Kartu MasterCard.
- 3.4. Ak inde v týchto OP nie je uvedené inak alebo ak sa na tom klient s bankou nedohodol osobitne inak, Zmluva o Karte je uzavretá až súhlasom banky, ktorá má právo požiadať majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty o predloženie dokladov potrebných na preukázanie solventnosti, prípadne referencie o jeho spoľahlivosti.
- 3.5. Banka má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o Karte alebo požadovať vrátenie Karty, a to aj bez uvedenia dôvodov, pričom musí prihladať na záväzné ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 3.6. Zmluva o Karte sa môže uzavrieť v listinnej podobe osobne na pobočke banky alebo pri niektorých bankou určených typoch Karty aj písomne vo forme záznamu na trvanlivom nosiči pri predaji cez kontaktné centrum DIALOG Live. V prípade uzatvárania Zmluvy o Karte na pobočke platí, že vyjadrením súhlasu banky s návrhom Zmluvy o Karte sa uzatvára Zmluva o Karte medzi bankou na jednej strane a majiteľom BU a držiteľom Karty na strane druhej. V prípade uzatvárania Zmluvy o Karte cez DIALOG Live je proces uzavretia Zmluvy o Karte záväzne uvedený priamo v Zmluve o Karte, ktorú majiteľ BU dostane do svojej schránky správ v Internet bankingu. Zmluva o Karte sa uzatvára na dobu neurčitú v slovenskom jazyku. Za Zmluvu o Karte sa považuje aj dojednanie podmienok o vydaní a používaní Karty v Zmluve o bežnom účte fyzickej osoby a poskytovaní ďalších produktov a služieb k tomuto účtu na dobu neurčitú. Po vydaní Karty Visa/Visa Electron zaťaží banka bežný účet vo výške mesačného poplatku tak, ako je uvedený v Sadzobníku poplatkov pre daný typ Karty Visa/Visa Electron. Sumou mesačného poplatku za Kartu Visa/Visa Electron zaťaží banka bežný účet vždy po uplynutí každého ďalšieho mesiaca počas platnosti Karty Visa/Visa Electron. Po aktivácii novej Karty MasterCard a po vydaní obnovej/náhradnej Karty MasterCard zaťaží banka bežný účet vo výške mesačného poplatku tak, ako je uvedený v Sadzobníku poplatkov pre typ Karty MasterCard. Sumou mesačného poplatku za Kartu MasterCard zaťaží banka bežný účet vždy po uplynutí každého ďalšieho mesiaca počas platnosti Karty MasterCard. Karty vydané na základe Zmluvy o bežnom účte fyzickej osoby a poskytovaní ďalších produktov a služieb k tomuto účtu sa spoplatňujú v rámci poplatkov za baliky služieb v zmysle Sadzobníka poplatkov.
- 3.7. Vydaná Karta zostáva vo vlastníctve banky a držiteľ Karty je povinný ju vrátiť banke v prípadoch stanovených v týchto OP alebo na požiadanie banky. Lehota na vrátenie Karty je uvedená v bode 8.3.
- 3.8. Pri prevzatí Karty je držiteľ povinný Kartu ihneď podpísať na vyznačenom mieste. V prípade nedodržania uvedenej povinnosti môže byť takéto porušenie dôvodom nároku na náhradu škody (najmä straty súvisiace s neautorizovanými platbami) zo strany banky.



- 3.9. Banka odovzdá, resp. doručí držiteľovi Karty obálku s PIN kódom, resp. inštrukcie k získaniu PIN kódu. Držiteľ Karty je povinný zabezpečiť utajenie PIN kódu (neprezradiť PIN kód inej osobe, neznačiť ho na Kartu ani na žiadny doklad a pod.) a zničiť vytlačený doklad nesúci informáciu s PIN kódom. V prípade nedodržania uvedenej povinnosti môže byť takéto porušenie dôvodom nároku na náhradu škody (najmä straty súvisiace s neautorizovanými platbami) zo strany banky.
- 3.10. Držiteľ Karty má právo v prípade chybného záznamu údajov uvedených na Karte, Kartou bezodkladne, najneskôr však v lehote do 2 mesiacov od jej vydania, reklamovať a banka ju bezplatne nahradí náhradnou Kartou s novým PIN kódom.
- 3.11. Banka pred uplynutím platnosti Karty vydá obnovenú Kartou v prípade, ak majiteľ BU v lehote najneskôr 3 mesiace pred uplynutím platnosti Karty písomne neoznámí banke, že nemá záujem o vydanie obnovenej Karty, resp. nevypovie Zmluvu o Karte. Banka nevydá obnovenú Kartou, ak je Karta v tomto čase zablokovaná, resp. zrušená. Banka je oprávnená obnovenú Kartou nevydať, ak majiteľ BU alebo držiteľ Karty konal v rozpore so Zmluvou o Karte alebo v rozpore s týmito OP. Ak banka nevydá obnovenú Kartou, Zmluva o Karte zaniká posledný deň kalendárneho mesiaca vyznačeného na Karte.
- 3.12. Budúci držiteľ Karty alebo majiteľ BU si zvolí v Zmluve o Karte heslo, ktoré slúži na telefonickú komunikáciu s bankou. Ak držiteľ Karty zapríčini prezradenie hesla ku Karte, v dôsledku čoho vznikne škoda, majiteľ BU zodpovedá za túto škodu.
- 3.13. Banka zasiela Kartou poštou na korešpondenčnú adresu majiteľa BU, v tomto prípade banka odošle zásielku prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s. Majiteľ BU je povinný skontrolovať jej neporušenosť. V prípade, ak je zásielka porušená, majiteľ BU informuje bezodkladne o tejto skutočnosti banku. Banka v tomto prípade zabezpečí vydanie náhradnej Karty s novým PIN kódom a jej/jeho zaslanie na korešpondenčnú adresu majiteľa BU.
- 3.14. Banka zasiela PIN kód, resp. inštrukcie k získaniu PIN kódu poštou na korešpondenčnú adresu majiteľa BU, v tomto prípade banka odošle zásielku prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s. Majiteľ BU je povinný skontrolovať neporušenosť zásielky. V prípade, že je zásielka porušená, majiteľ BU informuje bezodkladne o tejto skutočnosti banku. Banka v tomto prípade zabezpečí výrobu náhradnej Karty s novým PIN kódom a jej/jeho zaslanie na korešpondenčnú adresu majiteľa BU.
- 3.15. Ak banka rozhodne o doručovaní Karty a PIN kódu, resp. inštrukcií k získaniu PIN kódu do pobočky banky, tak v tomto prípade banka doručí Kartou a PIN kód, resp. inštrukcie k získaniu PIN kódu do pobočky, ktorá vedie dokumentáciu k príslušnej Karte.
- 3.16. Banka je oprávnená odovzdať Kartou a PIN kód, resp. inštrukcie k získaniu PIN kódu k tejto Karte majiteľovi BU. Držiteľ Karty súhlasí a berie na vedomie, že majiteľ BU je oprávnený na prevzatie jeho Karty a PIN kódu bez nutnosti predloženia splnomocnenia na ich prevzatie. Pokiaľ žiada o prevzatie Karty iná osoba ako majiteľ BU alebo držiteľ Karty, na ktorého meno je Karta v bankovom systéme vydaná, banka je oprávnená požadovať predloženie splnomocnenia na jej prevzatie s úradne overeným podpisom držiteľa Karty.
- 3.17. V prípade zasielania Karty a PIN kódu na žiadosť majiteľa BU poštou na korešpondenčnú adresu je majiteľ BU povinný oznámiť banke nedoručenie Karty, prípadne PIN kódu v lehote 2 mesiacov odo dňa jej/jeho vydania alebo odo dňa skončenia platnosti Karty vyznačenej na Karte v prípade obnovy Karty.
- 3.18. V prípade doručenia Karty MasterCard poštou, držiteľ Karty MasterCard alebo za neho aj majiteľ BU pred prvým použitím Karty telefonicky aktivuje Kartou MasterCard prostredníctvom kontaktného centra DIALOG Live. Aktiváciu Karty MasterCard banka uskutoční na základe identifikácie držiteľa Karty alebo majiteľa BU prostredníctvom hesla podľa bodu 3.12. týchto OP a rodného čísla, na základe identifikácie a autentifikácie dohodnutej ku komunikácii s bankou prostredníctvom EKM alebo na základe identifikácie a autentifikácie prostredníctvom bankou položeného súboru kvalifikovaných otázok.
- 3.19. Ak si držiteľ Karty alebo za neho majiteľ BU neaktivuje Kartou MasterCard, resp. ak sa zásielka s Kartou a PIN kódom vráti späť z pošty do banky ako nedoručená, resp. ak si držiteľ Karty alebo za neho majiteľ BU Kartou uloženú na pobočke neprevezme v lehote 2 mesiacov od dátumu jej vyhotovenia, je banka oprávnená zrušiť Kartou/Karty bez písomného vyznenia majiteľa BU. V takýchto prípadoch má banka nárok na mesačný poplatok za Kartou, ak bol zúčtovaný. V prípade, ak po zrušení Karty/Kariet z dôvodu uvedeného v tomto bode už neexistuje ďalšia Karta, ktorá by bola vydaná alebo ktorá by sa používala k tomu istému bežnému účtu, zaniká dňom zrušenia Karty aj Zmluva o Karte.
- 3.20. V prípade požiadavky o vydanie novej/náhradnej súkromnej Karty Visa/Visa Electron banka odovzdá držiteľovi Kartou a PIN kód, resp. inštrukcie k získaniu PIN kódu vždy osobne v pobočke (ak banka neurčí inak).
- 3.21. V prípade zadržania Karty :

- 3.21.1. v bankomate banky alebo iných bánk v SR (ak ju nie je možné držiteľovi Karty po jeho identifikácii okamžite odovzdať), resp. v prípade zadržania Karty obchodníkom, banka pôvodnú Kartu po jej prijatí znehodnotí, aktívnu Kartu zablokuje v kartovom systéme a v opodstatnených prípadoch držiteľovi Karty na základe jeho požiadavky vydá náhradnú Kartu s novým PIN kódom,
- 3.21.2. v bankomate v zahraničí zahraničná banka v súlade s pravidlami spoločnosti Visa a MasterCard vráti banke Kartu znehodnotenú alebo oznámi jej znehodnotenie. Banka pôvodnú aktívnu Kartu, po prijatí Karty alebo oznámenia o znehodnotení, Kartu zablokuje v kartovom systéme a v opodstatnených prípadoch držiteľovi Karty na základe jeho požiadavky vydá náhradnú Kartu s novým PIN kódom.
- 3.22. Držiteľ Karty Visa, Visa Electron alebo MasterCard môže využívať vybrané funkcie Karty prostredníctvom MobilePay. Držiteľ Karty určí prístupový kód, tzv. PIN kód, zadaním čísiel priamo do aplikácie v mobilnom telefóne pri aktivácii MobilePay, za účelom autentifikácie vybraných úkonov.
- 4.1.7. pri poštovej/telefonickej objednávke poskytnutím údajov o Karte požadovaných obchodníkom k takémuto typu transakcie (číslo Karty, expirácia Karty) - držiteľ Karty nikdy neposkytuje PIN kód,
- 4.1.8. pri bezkontaktnej transakcii prostredníctvom Apple Pay a/alebo Google Pay, samotným priložením zariadenia k POS terminálu a dodržaním pokynov na obrazovke zariadenia alebo POS terminálu v zmysle bodu 2.2.,
- 4.1.9. pri e-commerce transakcii prostredníctvom MobilePay, bezpečnostným kódom CW2 a poskytnutím údajov potrebných k takémuto typu transakcie (jednorazové číslo Karty vygenerované MobilePay, expirácia Karty).
- 4.2. Držiteľ Karty je oprávnený používať Kartu u obchodníkov (vrátane internetových obchodníkov), v bankách, v bankomatoch a v iných zariadeniach umožňujúcich používať Kartu, označených akceptačnými logami, ktoré sa zhodujú s logami na Karte alebo vyberať hotovosť len u obchodníka, ktorý je oprávnený poskytovať výber hotovosti.
- 4.3. Držiteľ Karty si môže nárokovať iba na tovary alebo služby použitím Karty, ktoré obchodníci zvyčajne predávajú alebo poskytujú.
- 4.4. Za výber hotovosti Kartou banka majiteľovi BU vyúčtuje príslušný poplatok podľa Sadzobníka poplatkov.
- 4.5. Držiteľ Karty svojim podpisom alebo použitím PIN kódu, uvedením čísla Karty v objednávke, resp. použitím iného dohodnutého spôsobu autorizácie transakcie (autentifikáciou) potvrdzuje obsah a výšku transakcie a zároveň oprávňuje banku, aby transakciu zaplatila obchodníkovi/banke prijímateľa a zaťažila ňou bežný účet.
- 4.6. Držiteľ Karty je oprávnený čerpať Kartou peňažné prostriedky do výšky stanoveného maximálneho limitu čerpania, avšak maximálne do výšky disponibilného zostatku na bežnom účte. Banka určí výšku maximálneho limitu na základe vyhodnotenia držiteľa Karty - majiteľa BU a v zmysle interných pravidiel stanovených bankou. Banka má počas platnosti Karty právo zmeniť hotovostný limit a internetový limit, a to aj na dobu určitú, jednak individuálne voči jednotlivému držiteľovi Karty, ako aj voči všetkým držiteľom Kariet, pričom v takomto prípade platia rovnaké podmienky pre vykonanie takejto zmeny ako je dohodnuté v bode 11.1. Výšku limitu čerpania formou výberu hotovosti z bankomatu a platieb cez internet môže banka obmedziť maximálnou sumou. Maximálny limit čerpania je možné použiť na platby za tovar a služby alebo na výber hotovosti z bankomatu, pričom majiteľ BU v Zmluve o Karte, resp. na základe požiadavky o zmenu v Zmluve o Karte stanoví pre držiteľa Karty výšku

## Článok IV. Používanie Karty

- 4.1. Pri vykonaní transakcie ju držiteľ Karty povinne autorizuje (vykoná autentifikáciu) niektorým z nasl. spôsobov:
  - 4.1.1. pri platení za tovar a služby s fyzickým použitím Karty PIN kódom alebo podpisom na účtovnom doklade z POS terminálu,
  - 4.1.2. iným, obchodníkom požadovaným, resp. bankou prijímateľa určeným spôsobom, ktorý je potrebný k realizácii transakcie,
  - 4.1.3. samotným použitím Karty a načítaním údajov z čipu Karty, pre špeciálne typy terminálov poskytujúce tovar alebo služby nízkej hodnoty (napr. samoobslužné terminály - cestné mýto, lístky na dopravu, parkovné alebo v prípade, ak sa jedná o realizáciu bezkontaktných transakcií),
  - 4.1.4. pri výbere hotovosti v banke alebo v zmenárni PIN kódom alebo podpisom na účtovnom doklade z POS terminálu,
  - 4.1.5. pri výbere hotovosti z bankomatu PIN kódom,
  - 4.1.6. pri e-commerce transakcii (prostredníctvom internetu) bezpečnostným kódom CW2, poskytnutím údajov o Karte (číslo Karty, expirácia Karty) a prostredníctvom 3D Secure kódu alebo inej bankou stanovenej autentifikácie, vždy ak to banka, obchodník alebo banka prijímateľa požadujú,

denného limitu na bezhotovostné platby, výšku denného limitu na výber hotovosti, výšku denného limitu na platby cez internet a kontinenty, kde je držiteľ Karty oprávnený realizovať bezhotovostné platby za fyzickej prítomnosti Karty. Výšku limitu čerpania formou výberu hotovosti z bankomatu a platieb cez internet môže banka obmedziť maximálnou sumou.

#### 4.7. MobilePay

4.7.1. Je doplnková služba poskytovaná držiteľovi Karty s aktívnou formou služby Internet banking, ktorý ako IAAP využíva Kartou a čítačku. Pre prvotnú aktiváciu MobilePay je potrebné zadať PID, heslo pre Internet banking a kód vygenerovaný IAAP Karta a čítačka, ktorého držiteľom je držiteľ Karty. Po prvotnej aktivácii MobilePay si držiteľ Karty zvolí prístupový kód, tzv. PIN kód, určený na autentifikáciu vybraných úkonov v aplikácii.

4.7.2. Technické požiadavky na mobilné zariadenie pre aktiváciu MobilePay:

- operačný systém iOS alebo Android,
- v prípade operačného systému Android smartfón alebo tablet, uvedený v zozname podporovaných zariadení, ktorý je publikovaný na podstránkach stránky [www.google.com](http://www.google.com),
- používateľský účet na App Store pri operačnom systéme iOS, resp. Google Play (Obchod Play) pri operačnom systéme Android (ďalej len "aplikačný market"),
- prístup na internet.

Bližšia špecifikácia spôsobov aktivácie MobilePay pre operačné systémy iOS a Android a spôsobu využívania MobilePay je uvedená na stránke [www.tatrabanka.sk](http://www.tatrabanka.sk) a je pre klienta záväzná. Banka má právo jednostranne uvedené špecifikácie zmeniť.

4.8. Držiteľ Karty nesmie použiť Kartou na účely, ktoré by boli v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi SR, ďalej štátu, ktorého jurisdikcia sa na neho vzťahuje, ako aj štátu, v ktorom Kartou používa, resp. má v úmysle použiť.

4.9. Držiteľ Karty je povinný chrániť Kartou pred stratou, poškodením, zničením alebo zneužitím inou osobou. Kartou je oprávnený používať výlučne držiteľ, ktorému banka Kartou vydala. Držiteľ Karty je povinný znemožniť, resp. zabrániť používaniu Karty inou osobou. Držiteľ Karty sa zaväzuje dodržiavať Zásady ochrany pri používaní platobných kariet zverejnené bankou, ktoré sa týkajú aj používania mobilného telefónu prípadne iného zariadenia s aktívnou službou MobilePay, Google Pay a/alebo Apple Pay:

a) z dôvodu ochrany pred zneužitím si Kartou ihneď po prevzatí podpíše na podpisovom prúžku na jej zadnej strane,

b) Kartou uschováva vždy na bezpečnom mieste a chráni ju pred mechanickým poškodením, Kartou zároveň chráni aj pred magnetickým poľom (mobilný telefón, reproduktory, kľúče s diaľkovým ovládaním, ...),

c) s Kartou zaobchádza rovnako opatrne ako s hotovosťou, nenecháva ju kdekoľvek voľne položenú v čase svojej neprítomnosti,

d) Kartou nikdy nepožičiava, ani nepreneháva k dispozícii inej osobe,

e) PIN kód je povinný utajiť a neoznamuje ho inej osobe, dokonca ani policii alebo pracovníkom banky, je povinný vykonať všetko pre to, aby nedošlo k prezradeniu PIN kódu inej osobe, PIN kód nikdy neuschováva spolu s Kartou, nikdy si ho nezapisuje na Kartou a ani ho neuschováva zaznamenaný inak (napr. do mobilného telefónu). Po prečítaní a zapamätaní si čísla PIN kódu oznámenie zničí,

f) pri platbe Kartou sa vždy presvedčí, či mu vrátili Kartou,

g) pri používaní Karty na výber hotovosti cez bankomat alebo platobný terminál sa uistí, že zadanie PIN kódu nesleduje iná osoba,

h) starostlivo si uschová všetky účtovné doklady z transakcií realizovaných prostredníctvom Karty a pravidelne si skontroluje výdavky zúčtované z bežného účtu použitím dostupných informačných zdrojov ponúkaných bankou (B-mail, Internet Banking, výpis)

i) v prípade straty a krádeže Karty bezodkladne oznámi tieto skutočnosti banke,

j) kartičku s telefónnymi a faxovými číslami do banky nosí so sebou, avšak oddelene od Karty,

k) nedovolí obchodníkovi vzdialiť sa mu s Kartou z dohľadu a dbá na to, aby obchodník manipuloval s Kartou neskryte a transparentne pred jeho očami a nedovolí manipuláciu s jeho Kartou vždy, ak sa mu správanie obchodníka zdá podozrivé,

l) má vždy vedomosť, kde sa jeho Karta nachádza a pravidelne kontroluje, či má Kartou k dispozícii.

4.10. Pri používaní MobilePay, Google Pay a/alebo Apple Pay je držiteľ Karty povinný okrem vyššie uvedeného v bode 4.9. používať platobný prostriedok obozretne a s prihliadnutím na pravidlá bezpečného používania tohto platobného prostriedku, ďalej je povinný vykonávať všetky primerané úkony na zabezpečenie ochrany tohto platobného prostriedku pred jeho zneužitím. Za primerané úkony na zabezpečenie ochrany platobného prostriedku sa pritom považujú najmä:

a) prístupový kód/PIN kód, ktorý slúži na autorizáciu platieb, zmenu nastavení aplikácie a prezeranie detailov Karty (zvolený PIN kód nesmie byť jednoduchá a odhaliteľná sekvencia čísel, napríklad postupnosť čísel 1234),

- b) nenechávať prístupový kód/zvolený PIN kód zapísaný v ľahko prístupnej časti mobilného zariadenia,
- c) po vykonaní všetkých požadovaných operácií je potrebné aplikáciu vždy zatvoriť,
- d) nesťahovať do mobilného zariadenia iné, než certifikované aplikácie z oficiálnych marketov odporúčaných výrobcom zariadenia, resp. prevádzkovateľov operačných systémov,
- e) využívať pripojenie len cez bezpečné WiFi siete, prípadne cez dátové služby poskytované mobilnými operátormi,
- f) pravidelne aktualizovať softvér mobilného zariadenia tak, aby využíval najnovšiu verziu operačného systému dostupnú v danom čase,
- g) používať riadne licencovaný antivírusový a anti-spyware program s najnovšími aktualizáciami,
- h) v prípade straty mobilného zariadenia okamžite kontaktovať banku prostredníctvom služby DIALOG Live,
- i) neprihlasovať sa do aplikácie prostredníctvom odkazu v e-maile alebo prostredníctvom iných webových stránok,
- j) skontrolovať pri inštalácii vydavateľa aplikácie (Tatra banka, Nexperts alebo Wireless Dynamics),
- k) nevykonávať žiadne nepovolené úpravy softvéru mobilného telefónu (tzv. „root“ alebo „jail-break“),
- l) v prípade výmeny mobilného telefónu deaktivovať MobilePay, Google Pay a/alebo Apple Pay na pôvodnom zariadení.

Bližšie informácie o bezpečnostných pokynoch banky sú sprístupnené na stránke <https://moja.tatrabanka.sk>. Nevykonanie alebo opomenutie vyššie uvedených úkonov sa považuje za hrubú nedbanlivosť zo strany držiteľa Karty, resp. majiteľa BU.

- 4.11. Držiteľ Karty je oprávnený používať Kartú (vrátane obnovenej alebo náhradnej Karty) iba počas doby jej platnosti. Držiteľ Karty nie je oprávnený používať zablokovanú alebo zrušenú alebo Kartú s ukončenou platnosťou. V prípade nedodržania tejto povinnosti, toto porušenie môže byť dôvodom zamietnutia nároku na náhradu škody (najmä straty súvisiace s neautorizovanými platbami) zo strany banky.
- 4.12. Banka považuje za riadne držiteľom Karty autorizované také transakcie, pri ktorých zaznamená prítomnosť Karty pri vykonaní transakcie a autentifikáciu držiteľa Karty dohodnutým spôsobom.
- 4.13. Obchodník je oprávnený v odôvodnených prípadoch:
  - a) požadovať od držiteľa Karty predloženie dokladu totožnosti,
  - b) zadržať Kartú, ktorá je blokováná, zrušená alebo v iných špecifických prípadoch.

Držiteľ Karty je povinný v týchto prípadoch strpieť identifikáciu a je povinný umožniť obchodníkovi zaznamenanie ním požadovaných údajov v nevyhnutnom rozsahu.

- 4.14. Držiteľ Karty je povinný okrem týchto OP dodržiavať aj zmluvné podmienky, resp. obchodné podmienky obchodníka, ktorými je viazaný pri nakupovaní tovarov alebo služieb, pričom banka nerieši prípadné spory medzi obchodníkom a držiteľom Karty vzniknuté pri objednávaní/nákupе tovarov alebo služieb týkajúce sa vrátenia tovaru (služby) alebo vrátenia platby, resp. kvality nakúpeného tovaru alebo kvality poskytnutej služby, pri ktorých bola riadne použitá Karta.
- 4.15. V prípade, že pri výbere hotovosti z bankomatu nebude držiteľovi Karty vydaná požadovaná hotovosť alebo mu bude zadržaná Karta, oznámi držiteľ Karty túto skutočnosť bez zbytočného odkladu prevádzkovateľovi bankomatu, resp. banke.
- 4.16. Po každom použití Karty na výber hotovosti, prípadne na platbu za tovar alebo služby sa vygeneruje autorizačná požiadavka (žiadosť o schválenie transakcie bankou vydavateľa). V prípade pozitívnej autorizácie bankou sa v danom čase o túto sumu zníži disponibilný zostatok na bežnom účte, ku ktorému bola Karta vydaná, a to o sumu vykonanej transakcie vytvorením dočasnej blokácie peňažných prostriedkov, ale transakcia sa hneď nezúčtuje. Samotné zúčtovanie transakcie prebehne až neskôr po spracovaní transakcie v zúčtovacom centre, kam ho pošle banka prijímateľ. V prípade, ak transakcia nepríde do banky aj na zúčtovanie, dočasná blokácia autorizovanej sumy sa uvoľní na 12. deň odo dňa autorizácie transakcie bankou a disponibilný zostatok na bežnom účte sa zvýši o túto sumu. Takéto odblokovanie transakcie však neznamená, že majiteľovi BU zaniká povinnosť uhradiť túto sumu. Banka neposudzuje oprávnenosť vzniku, trvanie, ako ani zánik povinnosti majiteľa BU uhradiť obchodníkovi alebo banke prijímateľa sumu platby, ktorá sa riadi zmluvou s obchodníkom, prípadne s bankou prijímateľa. Banka vydavateľ je oprávnená autorizáciou schválenú transakciu následne odúčtovať z bežného účtu majiteľa BU vždy, ak prijme platobný príkaz od banky prijímateľa, a to aj na takto odblokované transakcie a majiteľ BU je preto povinný strpieť odúčtovanie transakcie aj potom, keď už banka predtým túto transakciu odblokovala. V prípade, ak zúčtovanie transakcie, ktorá už bola takto odblokovaná, nastane neskôr ako 180 dní od realizácie transakcie, držiteľ Karty/majiteľ BU má právo vzniesť námietku na takéto zúčtovanie transakcie. Banka v takomto prípade začne k takejto transakcii reklamačné konanie s bankou prijímateľa za účelom vrátenia sumy tejto transakcie.



4.17. Majiteľ účtu a/alebo držiteľ Karty súhlasí, že banka je oprávnená poskytnúť kartovej spoločnosti pre obchodníka, ktorému držiteľ Karty poskytol súhlas na opakované vykonávanie platieb kartou, aktualizované údaje o Karte (číslo karty a jej platnosť) v súlade s pravidlami kartových spoločností, a to za účelom aby bolo možné zabezpečiť aktualizáciu údajov Karty Visa/Visa Electron v systéme Visa Account Updater (VAU) a aktualizáciu údajov Karty MasterCard v systéme Automatic Billing Updater (ABU). Automatickou aktualizáciou údajov o Karte umožňuje VAU a ABU priradiť nástupnícku Kartu s novým číslom, prípadne s novou expiráciou, k bezprostredne predchádzajúcej, už neplatnej Karte, čím sa umožňuje aby bolo naďalej možné držiteľom Karty oprávnenému obchodníkovi v záujme dohodnutého spôsobu platby za služby alebo tovary, realizovať pravidelne opakujúce sa platby cez internet (napr. predplatné za služby poskytované obchodníkom) bez nutnosti opakovaného zadávania údajov novej Karty obchodníkovi zo strany držiteľa Karty. K automatickej aktualizácii údajov o Karte dochádza len u tých obchodníkov, ktorí službu VAU a ABU podporujú.

## Článok V. Zúčtovanie a úhrada

5.1. Každá transakcia realizovaná Kartou na území Slovenskej republiky alebo v zahraničí (v rámci /mimo krajín Európskej únie) bude zúčtovaná z bežného účtu majiteľa valutou dňa, kedy banka odpíše peňažné prostriedky z bežného účtu majiteľa. Banka zaťaží bežný účet bezodkladne po prijatí platobného príkazu od banky prijímateľa.

5.2. a) Ak je transakcia kartou Visa/Visa Electron uskutočnená v inej mene, ako je mena bežného účtu a banka má túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku, suma transakcie je prepočítaná do zúčtovacej meny bežného účtu tak, že pre prepočet banka použije kurz devíza-predaj platný v deň odpísania peňažných prostriedkov z bežného účtu majiteľa. Ak je transakcia kartou Visa/Visa Electron uskutočnená v inej mene, ako je mena bežného účtu a banka nemá túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku, suma transakcie je prepočítaná spoločnosťou Visa do zúčtovacej meny bežného účtu, kurzom uplatňovaným v spoločnosti Visa, platným v deň spracovania transakcie v spoločnosti Visa. Informácie o tomto kurze sú dostupné na webovej stránke spoločnosti Visa.

b) Ak je transakcia kartou MasterCard uskutočnená v inej mene, ako je mena bežného účtu

a banka má túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku, suma transakcie je prepočítaná do zúčtovacej meny bežného účtu tak, že pre prepočet banka použije kurz devíza-predaj platný v deň odpísania peňažných prostriedkov z bežného účtu majiteľa.

Ak je transakcia kartou MasterCard uskutočnená v inej mene, ako je mena bežného účtu a banka nemá túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku, suma transakcie je prepočítaná spoločnosťou MasterCard do zúčtovacej meny bežného účtu, kurzom uplatňovaným v spoločnosti MasterCard, platným v deň spracovania transakcie v spoločnosti MasterCard. Informácie o tomto kurze sú dostupné na webovej stránke spoločnosti MasterCard.

5.3. Banka informuje:

a) majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty o každej autorizácii schválenej transakcii zaslaním SMS správy na banke známe mobilné telefónne číslo slovenského operátora, ktoré si majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty zadefinoval v Internet bankingu v službe B-mail,

b) majiteľa BU o zúčtovaní transakcií a príslušných poplatkov prostredníctvom výpisov z bežného účtu. Výpis z bežného účtu obsahuje detailné informácie o dátume, mieste a čase transakcie, o sume transakcie v originálnej mene, v ktorej bola realizovaná, o sume v zúčtovacej mene, o kurze zúčtovacej meny voči EUR. Platby realizované prostredníctvom MobilePay, Google Pay a Apple Pay sú zobrazené ako transakcie Kartou.

5.4. Majiteľ BU je povinný zabezpečiť na bežnom účte dostatok peňažných prostriedkov potrebných na zúčtovanie transakcií a príslušných poplatkov a splnomocňuje banku zaťažiť bežný účet dlžnou sumou (t. j. sumou vo výške transakcií, poplatkov a ďalších prípadných nákladov banky).

5.5. Ak majiteľ BU nezabezpečí na bežnom účte dostatok peňažných prostriedkov a zaťažením dlžnou sumou sa tento dostane do nepovoleného prečerpania, je majiteľ BU povinný okamžite nepovolené prečerpanie vyrovnať uhradením takto vzniknutej pohľadávky banky a banka je oprávnená účtovať za dni v nepovolenom prečerpaní debetný úrok podľa aktuálnych úrokových sadzieb banky. V tomto prípade banka zašle majiteľovi BU oznámenie a výzvu na úhradu sumy nepovoleného prečerpania a je oprávnená okamžite zablokovať Kartu.

5.6. Ak majiteľ BU nevyrovná sumu nepovoleného prečerpania najneskôr do 1 mesiaca od jeho vzniku, banka má právo vypovedať Zmluvu o Karte, resp. Zmluvu o bežnom účte, zrušiť Kartu a uspokojiť svoju pohľadávku voči majiteľovi BU započítaním pohľadávky banky proti pohľadávke z bežného účtu alebo iných účtov majiteľa BU vedených v banke.

## Článok VI. Strata, odcudzenie Karty

6.1. Stratu alebo odcudzenie Karty, ako aj dôvodné podozrenie zo zneužitia Karty je majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty povinný bezodkladne oznámiť banke:

- a) telefonicky prostredníctvom kontaktného centra DIALOG Live (24-hodinová služba); tel: \*1100 alebo \*TABA, z pevnej linky 0800 00 1100, zo zahraničia +421 2 / 5919 1000,
- b) písomne prostredníctvom ktorejkoľvek pobočky Tatra banky, a.s. (kontaktné údaje sú platné ku dňu vydania týchto OP a banka si vyhradzuje právo na ich zmenu).

Banka odporúča držiteľovi Karty, aby z dôvodu možného zneužitia Karty stratu/odcudzenie Karty okamžite po zistení udalosti nahlásil orgánu činnému v trestnom konaní.

6.2. Pri oznamovaní straty, krádeže alebo zneužitia Karty je držiteľ Karty, prípadne iná osoba po splnení podmienky podľa bodu 6.3., povinný oznámiť banke údaje nevyhnutné na identifikáciu Karty, ktorá má byť predmetom blokovania, pričom je povinný oznámiť banke buď číslo Karty, alebo údaje minimálne v rozsahu: druh Karty, meno držiteľa Karty a rodné číslo držiteľa Karty. Držiteľ Karty v žiadnom prípade neoznamuje banke alebo komukoľvek PIN kód ku Karte.

6.3. Právo požiadať o blokovanie Karty má najmä držiteľ Karty, a to aj v prípade, ak nie je majiteľom BU a aj bez súhlasu majiteľa BU, ako aj majiteľ BU. Vo výnimočných prípadoch môže o blokovanie požiadať aj tretia osoba, ktorá splní požiadavku banky na overenie vierohodnosti vznesenia takejto požiadavky. Banka v takomto prípade nezodpovedá za prípadnú neoprávnenú blokáciu Karty.

6.4. Ak bola Karta na základe osobného, telefonického alebo písomného (fax) oznámenia držiteľa Karty alebo majiteľa BU, prípadne inej osoby po splnení podmienky podľa bodu 6.3. riadne identifikovaná, bude bankou zablokovaná.

6.5. Banka je oprávnená zablokovať Kartú, ako aj použitie MobilePay, Google Pay a/alebo Apple Pay i bez žiadosti majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty okrem prípadov uvedených inde v týchto OP, ak:

- a) vznikne dôvodné podozrenie zo zneužitia Karty,
- b) je ohrozená bezpečnosť samotného platobného prostriedku,
- c) z ostatných dôvodov, pre ktoré je možné ukončiť trvanie Zmluvy o Karte výpoveďou zo strany banky, najmä ak sa zvýši riziko platobnej neschopnosti majiteľa BU plniť si svoje povinnosti podľa Zmluvy o Karte.

O zablokovaní Karty rozhoduje banka až na základe závažnosti dostupných informácií a zistení. Banka informuje o takomto rozhodnutí držiteľa Karty, resp. majiteľa BU pred zablokovaním, resp. bez zbytočného odkladu po zablokovaní Karty zaslaním SMS správy na banke známe mobilné telefónne číslo slovenského operátora. Pokiaľ bola Karta zablokovaná bez žiadosti majiteľa BU alebo držiteľa Karty, banka zabezpečí odblokovanie Karty na základe písomnej žiadosti majiteľa BU ihneď, ako pominú dôvody jej zablokovania (platí hlavne pre časť c) tohto bodu) alebo zabezpečí vydanie náhradnej Karty.

6.6. Majiteľ BU oprávňuje banku k tomu, aby v prípade straty alebo krádeže Karty v zahraničí, na základe žiadosti majiteľa BU alebo držiteľa Karty zabezpečila vydanie a zaslanie náhradnej Karty na vopred určenú adresu v zahraničí. Banka zaťaží bežný účet sumou nákladov spojených so zaslaním náhradnej Karty prostredníctvom kuriérskej služby do zahraničia podľa Sadzobníka poplatkov.

## Článok VII. Zodpovednosť za škody

7.1. Ak v ďalších bodoch tohto článku nie je uvedené inak a majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty bez zbytočného odkladu oznámil banke stratu, krádež alebo zneužitie Karty podľa bodu 6.1. týchto OP, tak majiteľ BU znáša stratu spôsobenú odčerpaním peňažných prostriedkov z bežného účtu až do momentu tohto oznámenia do výšky 50,- EUR.

7.2. Majiteľ BU neznáša nijaké finančné straty vyplývajúce z použitia stratenej, ukradnutej alebo zneužitej Karty

7.2.1. po momente doručenia oznámenia podľa bodu 6.1. týchto OP, okrem prípadov, keď majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty konal podvodným spôsobom,

7.2.2. ak stratu, odcudzenie alebo zneužitie Karty majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty nemohol zistiť pred vykonaním transakcie, okrem prípadov, keď majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty konal podvodným spôsobom,

7.2.3. ak finančná strata bola spôsobená konaním alebo opomenutím zamestnanca banky alebo osobou poverenou externým vykonávaním činností pre banku,

7.2.4. ak k takej transakcii došlo po vstupe §3c Zákona o platobných službách do účinnosti (t.j. po uplynutí 18 mesiacov odo dňa účinnosti delegovaného nariadenia Európskej komisie o vydaní regulačného technického predpisu vydaného na základe osobitného predpisu, ktoré upravuje silnú autentifikáciu držiteľa

Karty) a banka napriek tomu nevyžadovala silnú autentifikáciu držiteľa Karty alebo používa výnimku zo silnej autentifikácie držiteľa Karty, okrem prípadov, keď majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty konal podvodným spôsobom.

- 7.3. Majiteľ BU však znáša všetky straty, a to aj do momentu oznámenia podľa bodu 6.1. týchto OP (teda aj nad výšku 50,- EUR), ak k nim došlo v dôsledku podvodného konania majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty, v dôsledku jeho úmyselného neplnenia jednej alebo viacerých povinností podľa týchto OP (najmä tých, ktoré upravujú používanie Karty alebo bezpečnosť pri používaní Karty a ochranu pred jej zneužitím) alebo v dôsledku neplnenia jednej alebo viacerých povinností podľa týchto OP (najmä tých, ktoré upravujú používanie Karty alebo bezpečnosť pri používaní Karty a ochranu pred jej zneužitím) z dôvodu jeho hrubej nedbanlivosti.
- 7.4. S prihliadnutím na vyššie uvedené, je majiteľ BU vždy zodpovedný za odčerpanie peňažných prostriedkov použitím Karty, a teda je povinný uhradiť banke všetky transakcie, ak k nemu došlo po riadnej autentifikácii držiteľa Karty zo strany banky dohodnutým spôsobom, ak banka preukáže, že pri transakcii bola zaznamenaná aj prítomnosť Karty, ďalej, že transakcia bola riadne autorizovaná a prebehla autentifikácia spôsobom dohodnutým s držiteľom Karty (t.j. napr. použitie PIN kódu Karty), pričom banka zároveň preukáže, že na transakciu nemala vplyv akákoľvek technická porucha alebo iný nedostatok. Banka nezodpovedá za škody spôsobené majiteľovi BU z dôvodu nemožnosti vykonania transakcie v dôsledku okolností, nezávislých od vôle banky, napríklad odmietnutím transakcie zo strany obchodníka, banky prijímateľa alebo iného účastníka platobného systému alebo nevykonaných z dôvodu poruchy spracovateľského systému autorizačného centra alebo telekomunikačných liniek, prerušením dodávky elektrickej energie, poruchy bankomatu a pod. Banka nezodpovedá ani za škody vzniknuté držiteľovi Karty v prípadoch, ak si obchodník uplatňuje svoje práva voči držiteľovi Karty v zmysle zmluvy, resp. obchodných podmienok, ktoré si dohodli obchodník a držiteľ Karty medzi sebou (najmä transakcie za objednané tovary alebo služby, ktoré držiteľ Karty riadne nestornuje podľa dohody s obchodníkom). Banka sa zaväzuje v primeranom čase vopred oznámiť držiteľom Kariet plánované odstávky spracovateľského systému autorizačného centra, v tomto čase banka neposkytuje tie služby, ktoré sú online a teda najmä nie je možné použiť Kartu na online transakcie. Banka v takýchto prípadoch nezodpovedá za škody spôsobené v súvislosti s riadne

oznámenými, resp. plánovanými odstávkami spracovateľského systému autorizačného centra. Za riadne oznámené alebo plánované odstávky sa považujú odstávky oznámené držiteľom Kariet v primeranom čase vopred prostredníctvom pobočiek banky, internetovej stránky banky alebo inak preukázateľným a vhodným spôsobom.

- 7.5. Banka je oprávnená oznámiť všetkým obchodníkom číslo Karty, ktorej strata alebo krádež bola držiteľom Karty oznámená, alebo Karty, ktorá bola zrušená, resp. zablokovaná v zmysle týchto OP.
- 7.6. Banka nezodpovedá za prípadné odmietnutie obchodníka akceptovať Kartu.
- 7.7. Všetci obchodníci, resp. banka prijímateľa sú oprávnení zadržať blokované, resp. zrušené Karty v mene banky.
- 7.8. V prípade zneužitia Karty na bezkontaktné transakcie majiteľ BU zodpovedá za škodu, ak ku škode došlo v dôsledku podvodného konania majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty.

## Článok VIII. Zánik Zmluvy o Karte

- 8.1. Zmluva o Karte zaniká nasledovne:
- 8.1.1. Výpoveďou majiteľa BU:
- a) doručením písomnej výpovede bez uvedenia dôvodu s jednomesačnou výpovednou lehotou,
  - b) doručením písomnej výpovede so začiatkom jednomesačnej výpovednej lehoty ku dňu uplynutia platnosti Karty, pričom takáto písomná výpoveď musí byť doručená banke v lehote uvedenej v bode 3.11. týchto OP. Držiteľ Karty môže používať Kartu do posledného dňa kalendárneho mesiaca uvedeného na Karte,
  - c) doručením písomnej výpovede v dôsledku nesúhlasu so zmenami Zmluvy o Karte, a to s účinnosťou okamžite po dni doručenia výpovede banke, pričom písomná výpoveď musí byť doručená banke najneskôr deň predchádzajúci účinnosti navrhovanej zmeny Zmluvy o Karte. Ak pri výpovedi podľa bodu 8.1.1. existujú aj dôvody na blokovanie Karty podľa bodu 6.5., banka je oprávnená už v deň doručenia výpovede zablokovať a/alebo zrušiť všetky Karty k dotknutému bežnému účtu podľa písm. a) alebo c) a držiteľ Karty je povinný zabezpečiť znehodnotenie Karty prestrihnutím cez čip/magnetický prúžok.
- 8.1.2. Výpoveďou banky  
banka je oprávnená vypovedať Zmluvu o Karte, v prípadoch určených týmito OP, ďalej v iných

prípadoch z dôvodov hodných osobitného zreteľa alebo aj bez uvedenia dôvodu. Banka je oprávnená vypovedať Zmluvu o Karte vždy aj v prípade, ak majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty poruší Zmluvu o Karte a nezrealizuje nápravu ani v bankou poskytnutej dodatočnej primeranej lehote, ako aj vždy v prípade, ak sa vyskytne ktorákoľvek z týchto okolností:

- majiteľ BU uviedol banku do omylu v čase vydávania Karty, pričom v prípade, ak by mala banka k dispozícii korektné údaje nemohla by Kartu vydať;
- ak banka eviduje na bežnom účte i napriek výzve nepovolené prečerpanie finančných prostriedkov podľa bodu 5.5. a majiteľ BU je v omeškaní s vyrovnaním nepovoleného prečerpania aspoň 1 mesiac, pričom banka majiteľa BU upozornila na možné vypovedanie Zmluvy o Karte aspoň 15 dní vopred;
- držiteľ Karty poruší niektorú z povinností pri ochrane bezpečnosti Karty podľa bodu 4.9. písm. a), d), e) alebo i) alebo podľa bodu 4.10. písm. b), h) alebo l),
- majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty závažným spôsobom porušil inú zmluvu s bankou pre príslušný produkt a ak takéto porušenie má vážny dopad na plnenie pohľadávky banky zo Zmluvy o Karte,
- banka nadobudla dôvodné a preukázateľné podozrenie, že konanie majiteľa BU odporuje všeobecne záväzným právnym predpisom alebo ich obchádza alebo sa prieči dobrým mravom,
- z dôvodov kedy je možné zablokovať Kartu podľa bodu 6.5.,
- banka nadobudla dôvodné podozrenie, že konanie majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty môže naplňať znaky legalizácie príjmov pochádzajúcich z trestnej činnosti alebo financovania terorizmu nakoľko banka je povinná zabezpečiť ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti alebo ochranu pred financovaním terorizmu.

V prípade, ak banka vypovedala Zmluvu o Karte bez uvedenia dôvodu, výpoveď je účinná po troch mesiacoch odo dňa doručenia výpovede majiteľovi BU, v ostatných prípadoch podľa tohto písmena je účinná po dvoch mesiacoch odo dňa doručenia výpovede majiteľovi BU okrem prípadu, ak sú dôvodom výpovede okolnosti nasvedčujúce tomu, že majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty konal preukázateľne podvodným spôsobom, kedy je výpoveď z tohto dôvodu účinná okamžite po doručení, v tomto prípade je banka oprávnená ihneď, ak sa vyskytne niektorý z vyššie uvedených dôvodov,

zablokovať, prípadne zrušiť Kartu/Karty a následne informovať majiteľa BU o ich zablokovaní a zrušení.

- 8.1.3. Zánikom Zmluvy o bežnom účte, prípadne Zmluvy o bežnom účte fyzickej osoby a o poskytovaní ďalších produktov a služieb k tomuto účtu. Majiteľ BU a banka sa dohodli, že po dobu platnosti Zmluvy o Karte uzatvorenej medzi bankou a majiteľom BU má majiteľ BU právo vypovedať Zmluvu o bežnom účte, prípadne Zmluvu o bežnom účte fyzickej osoby a o poskytovaní ďalších produktov a služieb k tomuto účtu s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá, ak nie je dohodnuté inak, začína plynúť až dňom vrátenia Karty banke, resp. až po vyrovnaní pohľadávky banky v celej výške.
- 8.1.4. V prípade, ak Karta nebude obnovená podľa bodu 3.11., Zmluva o Karte zaniká najneskôr jeden mesiac po skončení platnosti poslednej vy danej Karty.
- 8.2. Ukončením platnosti Zmluvy o Karte nezaniká povinnosť majiteľa BU uhradiť banke doterajšie pohľadávky z používania Karty alebo budúce záväzky, ktoré vznikli z používania Karty. Banka má právo zaťažiť bežný účet a majiteľ BU je povinný vyrovnať voči banke aj sumu všetkých transakcií, ktoré boli vykonané alebo účtované do alebo aj po zániku Zmluvy o Karte, ako je celková suma transakcií spolu s príslušenstvom a súčasťami tejto pohľadávky (najmä súvisiace poplatky); majiteľ BU je povinný zaplatiť podľa týchto OP za takéto transakcie aj po zániku Zmluvy o Karte.
- 8.3. Majiteľ BU, resp. držiteľ Karty je povinný aj bez osobitného požiadania okamžite, najneskôr však do 5 dní od zániku Zmluvy o Karte, príp. zrušenia Karty vrátiť banke všetky zrušené Karty, okrem prípadov zrušenej Karty podľa bodu 8.1.1. Banka má právo požiadať o vrátenie Karty najmä vtedy, keď má právo Kartu zablokovať alebo v prípade iných vážnych a objektívnych dôvodov.
- 8.4. Zánikom Zmluvy o Karte zaniká oprávnenie na používanie všetkých Kariet vydaných k dotknutému bežnému účtu.

## Článok IX.

### Osobitné ustanovenia

- 9.1. Majiteľ BU dohodne v Zmluve o bežnom účte s bankou frekvenciu vyhotovovania výpisov tak, aby mal výpis (elektronický, papierový) k dispozícii aspoň 1-krát mesačne.
- 9.2. Majiteľ BU má právo požiadať o akúkoľvek zmenu Zmluvy o Karte a/alebo Karty, ktoré banka bežne ponúka.



- 9.3. Držiteľ Karty, ak nie je zároveň majiteľom BU, má právo bez súhlasu majiteľa BU požiadať o blokovanie Karty, vydanie náhradnej Karty, vytlačenie existujúceho PIN kódu ku Karte, odblokovanie existujúceho PIN kódu, zníženie denného limitu čerpania Kartou, zníženie limitu na platby cez internet, zníženie limitu na výber hotovosti a deaktiváciu bezkontaktného limitu na Karte.
- 9.4. Ak nie je inde v týchto OP uvedené inak, majiteľ BU, resp. držiteľ Karty môže o všetky zmeny Zmluvy o Karte a/alebo Karty požiadať spôsobom, ktorý banka v aktuálnom čase poskytuje: osobne v banke, písomne (listom), prostredníctvom kontaktného centra DIALOG Live alebo cez iné EKM, na základe bankou vyžadovanej identifikácie prostredníctvom GRID karty a hesla ku GRID karte, cez Kartu a čítačku alebo prostredníctvom hlasovej biometrie.
- 9.5. Požiadať o zrušenie Karty môže len majiteľ BU, pričom je oprávnený urobiť to buď:
- a) s okamžitou účinnosťou - výhradne písomne v pobočke banky alebo aj telefonicky prostredníctvom kontaktného centra DIALOG Live (táto možnosť platí iba pre klientov v starostlivosti špecializovaného pracovníka kontaktného centra) na základe bankou vyžadovanej identifikácie majiteľa BU v zmysle bodu 9.4. týchto OP,
  - b) ku dňu ukončenia platnosti Karty - písomne v pobočke banky alebo aj telefonicky prostredníctvom kontaktného centra DIALOG Live na základe bankou vyžadovanej identifikácie majiteľa BU v zmysle bodu 9.4. týchto OP. Držiteľ Karty môže používať Kartu do posledného dňa kalendárneho mesiaca uvedeného na Karte.
- 9.6. Majiteľ BU, resp. držiteľ Karty je povinný oznámiť banke všetky zmeny týkajúce sa Zmluvy o Karte a/alebo Karty v súlade s týmito podmienkami a to: zmenu svojho bydliska, číslo telefónu v mieste bydliska, zmenu zamestnávateľa, atď.
- 9.7. V prípade, ak na bežný účet, ku ktorému je vydaná aj ďalšia Karta pre manžela/manželku majiteľa BU, je Sociálnou poisťovňou poukazovaná dávka dôchodkového zabezpečenia patriaca držiteľovi Karty a k tomuto účtu má majiteľ BU uzavretú osobitnú dohodu o zachovaní dispozičného oprávnenia pre držiteľa Karty v rozsahu ako disponenta, banka môže ponechať Kartu pre disponenta v platnosti aj po smrti majiteľa BU.

## Článok X.

### Bankové informácie, oznamovanie, doručovanie a preberanie písomností, reklamácie

#### 10.1. Bankové informácie

- 10.1.1. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty súhlasí s tým, aby banka poskytovala bankové informácie a doklady v zmysle Zákona o bankách
- a) osobám, ktoré majú majetkovú účasť na banke,
  - b) osobám, na ktorých má majetkovú účasť osoba spĺňajúca podmienku uvedenú v písm. a) tohto ustanovenia,
  - c) osobám, na ktorých má banka majetkovú účasť,
  - d) osobám, na ktorých má majetkovú účasť osoba spĺňajúca podmienku uvedenú v písm. c) tohto ustanovenia,
  - e) osobám, na ktorých má majetkovú účasť osoba spĺňajúca podmienku uvedenú v písm. b) alebo d) tohto ustanovenia,
  - f) osobám, s ktorými banka spolupracuje pri získavaní údajov a informácií potrebných na vymáhanie pohľadávky voči majiteľovi BU alebo jej časti, osobám, s ktorými banka spolupracuje pri vymáhaní pohľadávok voči majiteľovi BU alebo ich časti alebo osobám, ktorým udelila plnú moc na vymáhanie svojej pohľadávky voči majiteľovi BU alebo jej časti,
  - g) osobám, ktorým banka postúpi alebo má v úmysle postúpiť svoju pohľadávku voči majiteľovi BU alebo jej časť alebo osobám, ktorým banka prevedie alebo má v úmysle previesť svoje právo voči majiteľovi BU alebo jeho časť,
  - h) osobám, ktoré prevezmú alebo majú v úmysle prevziať dlh majiteľa BU voči banke alebo jeho časť alebo ktoré pristúpia alebo majú v úmysle pristúpiť k záväzku majiteľa BU voči banke alebo jeho časti,
  - i) osobám, ktoré splnia alebo majú v úmysle splniť dlh majiteľa BU voči banke alebo jeho časť,
  - j) osobám, ktoré poskytli, poskytujú alebo poskytnú zabezpečenie pohľadávok banky voči majiteľovi BU,
  - k) osobám, ktorých veci, práva alebo majetkové hodnoty z časti a/alebo úplne slúžia na zabezpečenie pohľadávok banky voči majiteľovi BU,
  - l) osobe, na ktorej úver poskytol, poskytuje alebo poskytne zabezpečenie,
  - m) osobe, ktorá vedie register záložných práv

a jej členom a/alebo orgánu štátnej správy, ktorý vedie osobitný register a/alebo orgánu štátnej správy na úseku katastra nehnuteľností,

- n) osobám, s ktorými banka spolupracuje pri výkone a pri zabezpečovaní výkonu svojich činností a/alebo pri poskytovaní produktov alebo služieb alebo pre ktoré vykonáva sprostredkovateľskú činnosť a/alebo ktoré pre banku vykonávajú sprostredkovateľskú činnosť (napr. osobám, v ktorých prospech banka realizuje inkaso z účtu majiteľa BU, Regional Card Processing Center s.r.o., kartové spoločnosti a spoločnosti, s ktorými banka spolupracuje v oblasti platobných kariet a šekov, poisťovne, s ktorými banka spolupracuje, osobám spolupracujúcim s bankou v zmysle dohody o dočasnom pridelení uzatvorenej podľa Zákonníka práce a pod.),
- o) osobám, s ktorými má banka zmluvný vzťah, predmetom ktorého je výkon bankových činností (napr. obchodníkom prijímajúcim platobné karty a pod.),
- p) osobám, s ktorými banka konzultuje obchodný prípad, resp. si vyžiada k nemu ich stanovisko (napr. svojim audítorom, externým právnym poradcom, tlmočníkom), pokiaľ to banka považuje za potrebné,
- q) osobám, s ktorými banka uzatvorí akúkoľvek zmluvu alebo s ktorými začne rokovanie, a to v súvislosti so sekuritizáciou pohľadávok banky,
- r) dražobníkovi, ktorému podala návrh na vykonanie dražby,
- s) pre účely akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, správneho alebo iného konania, ktorého je banka účastníkom, a to v rozsahu nevyhnutnom a obmedzenom len na takéto konanie,
- t) ostatným bankám (vrátane pobočiek zahraničných bánk a bánk, ktoré nemajú sídlo na území Slovenskej republiky) pre účely vykonávania bankových obchodov.

- 10.1.2. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty týmto udeľuje súhlas, že všetky informácie a doklady o záležitostiach, ktoré sa ho týkajú a ktoré sú chránené bankovým tajomstvom, poistným tajomstvom, prípadne inou zákonom stanovenou formou mlčanlivosti, môže banka poskytnúť osobám uvedeným v bode 10.1.1 týchto OP. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty svojím podpisom potvrdzuje, že všetky údaje, ktoré banke poskytol alebo sprístupnil, sú pravdivé a aktuálne, pričom za ich pravdivosť a aktuálnosť zodpovedá. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty zároveň súhla-

si s tým, aby banka nim poskytnuté údaje sprístupnila príjemcovi platby ako aj tretej osobe, ak sú tieto údaje súčasťou v banke uložených informácií a dokladov týkajúcich sa tejto tretej osoby.

- 10.1.3. V prípadoch, kedy Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty banke poskytuje osobné údaje tretích osôb, sa tento zaväzuje informovať tieto osoby o skutočnosti, že ich údaje poskytol banke, ako prevádzkovateľovi, ako aj informovať ich o ďalších skutočnostiach podľa čl. 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, pričom skutočnosti resp. informácie o nich sú dostupné aj na internetovej stránke [www.tatrabanka.sk](http://www.tatrabanka.sk). Ak banka potrebuje pre svoje rozhodnutie ohľadom požiadavky majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty alebo na splnenie zákonom stanovenej povinnosti banky informácie alebo údaje, je majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty povinný jej ich oznámiť. Informácie podávané ústne, je majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty povinný na požiadanie banky doložiť písomne.
- 10.1.4. Banka informuje majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty, že bude nahrávať telefonické hovory s majiteľom BU a/alebo držiteľom Karty, ktorých predmetom môžu byť záväzkové vzťahy banky a majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty. a majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty súhlasí s tým, aby tieto záznamy boli v prípade potreby použité ako dôkaz.

## 10.2. Oznamovanie, doručovanie a preberanie písomností

- 10.2.1. Banka oznamuje zmeny zmluvných podmienok, ako aj iné oznámenia a informácie (ďalej "písomnosti"), ktoré je povinná oznamovať majiteľovi BU alebo držiteľovi Karty poštou (doručuje na korešpondenčnú adresu majiteľa BU), telefónom (prostredníctvom služby DIALOG Live), faxom, e-mailom alebo doručením do prostredia Internet bankingu majiteľa BU alebo inými EKM, ktoré umožňujú uchovať obsah písomnosti spôsobom umožňujúcim použitie tejto písomnosti v budúcnosti a umožňujúcim nezmenené reprodukovanie uloženej písomnosti (vo forme na trvanlivom médiu).
- 10.2.2. Majiteľ BU a banka sa dohodli, že banka bude takto oznamované písomnosti chrániť heslom, ktoré si majiteľ BU určil v tejto Zmluve o Karte.
- 10.2.3. V prípade, ak majiteľ BU má uzavretú s bankou Zmluvu o pridelení a zásadách používania identifikačných, autentifikačných a autorizačných prostriedkov (má aktivovanú službu Internet

banking), zmluvné strany sa dohodli, že banka je oprávnená doručovať písomnosti v elektronickej forme do prostredia Internet bankingu.

- 10.2.4. Majiteľ BU súhlasí s tým, aby banka použila na komunikáciu s majiteľom BU pri oznamovaní písomnosti v súvislosti s touto Zmluvou o Karte aj formát krátkej textovej správy (SMS), push notifikácie a/alebo e-mailovej správy, pričom SMS ako aj push notifikácie môžu obsahovať informácie, výzvy alebo upozornenia. Banka je oprávnená zasielať SMS na telefónne číslo poskytnuté majiteľom BU, prípadne na iné banke známe telefónne čísla majiteľa BU.

### 10.3. Reklamácie

- 10.3.1. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne – poštovým doručením, ústne počas celej prevádzkovej doby v ktorejkoľvek pobočke banky, telefonicky prostredníctvom aktivovanej služby DIALOG live alebo v podobe osobitného elektronického formulára prostredníctvom webového sídla banky [www.tatrabanka.sk](http://www.tatrabanka.sk). Banka je povinná uplatnenú reklamáciu prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti v lehotách určených právnym predpisom a/alebo reklamačným poriadkom. V prípade ich rozdielného určenia platia vždy kratšie lehoty. Banka ihneď písomne potvrdí uplatnenie reklamácie majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty v prípade podania reklamácie písomnou formou v pobočke banky, inak spolu s písomným potvrdením o vybavení reklamácie.
- 10.3.2. Banka je povinná prijať reklamáciu v štátnom jazyku alebo v jazyku, v ktorom sú vyhotovené tieto OP alebo Zmluva o Karte.
- 10.3.3. Pri reklamovaní transakcie realizovanej platobnou kartou môže byť majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty vyzvaný bankou k súčinnosti pri preukázaní jeho nároku na vrátenie alebo opravu transakcie uskutočnenej platobnou kartou, pričom je povinný túto súčinnosť poskytnúť, inak sa môže stať, že banka obchodníka, ak to vyplýva z ostatných okolností vybavovania reklamácie a dôkazov predložených zo strany samotného obchodníka, odmietne vybavenie reklamácie v prospech klienta, resp. odmietne vrátenie alebo opravu transakcie z tohto dôvodu.
- 10.3.4. Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie podľa bodu 10.3.1. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, banka je povinná poskytnúť majiteľovi BU a/alebo držiteľovi Karty predbežnú odpoveď s uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doru-

čenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní a v prípade transakcie realizovanej v inej mene ako v mene EUR alebo v mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, resp. v prípade transakcie realizovanej bez ohľadu na menu mimo Európskeho hospodárskeho priestoru v zložitých prípadoch 6 mesiacov.

- 10.3.5. Banka informuje majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty o vybavení reklamácie písomne v potvrdení o vybavení reklamácie, ktoré banka doručuje bez zbytočného odkladu na adresu elektronickej pošty uvedenú v reklamácií alebo na korešpondenčnú adresu evidovanú bankou vrátane adresy elektronickej pošty, inak na poslednú známu adresu majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty, a to vo vyššie uvedenom poradí. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty môže byť o vybavení reklamácie informovaný aj iným spôsobom alebo s osobitnou adresou pre doručenie, pokiaľ to bolo s bankou dohodnuté pri podaní reklamácie alebo je reklamácií v plnej miere vyhovené a majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty s takouto formou vybavenia súhlasil.
- 10.3.6. Ak sa jedná o iné nedostatky ako nedostatky v zúčtovaní, prípadne nezúčtovaní platne realizovaných transakcií a nie je v týchto OP alebo v reklamačnom poriadku banky uvedená kratšia lehota, reklamácie, ktoré majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty uplatňuje voči vyhotoveniu výpisov z bežného účtu, dokladov o transakciách a iných písomných dokladov banky, musia byť uplatnené v lehote 15 dní po doručení reklamovaných písomností.
- 10.3.7. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty je povinný oznámiť banke nedostatky v zúčtovaní, prípadne nezúčtovaní platne realizovaných transakcií a uplatniť požiadavky na ich odstránenie najneskôr do trinástich mesiacov od ich vzniku. Uplynutím tejto lehoty zaniká jeho nárok na prípadnú náhradu škody, ktorý by mu včasným uplatnením vznikol.
- 10.3.8. V prípade zistenia neautorizovanej transakcie banka bezodkladne vráti majiteľovi BU sumu tejto neautorizovanej transakcie, a to najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po tom, ako takúto neautorizovanú transakciu zistila alebo bola o nej informovaná, a to vrátane pripísania finančných prostriedkov na účet majiteľa BU s dátumom pripísania nie neskorším, ako je dátum, kedy bola suma neautorizovanej transakcie odpísaná z účtu majiteľa BU a ak to bude možné, docieliť taký stav na účte majiteľa BU, ktorý by zodpovedal stavu, akoby sa neautorizovaná transakcia vôbec nevykonala. Zároveň má majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty

nárok na náhradu ďalšej preukázanej škody v rozsahu príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky. Lehota podľa prvej vety sa neuplatní, ak má banka dôvodné podozrenie, že majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty konal podvodným spôsobom, pričom bezodkladne tieto dôvody písomne oznámi Národnej banke Slovenska.

- 10.3.9. V prípade neoprávnenej reklamácie uplatňovanej voči transakcii realizovanej v akejkoľvek mene realizovanej mimo EHP má banka nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s vybavením reklamácie.
- 10.3.10. Ak sa v priebehu zisťovania oprávnenosti nároku majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty preukáže zjavná nepravdivosť majiteľom BU a/alebo držiteľom Karty uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany banky formou reklamácie, banka takúto reklamáciu pokladá za žiadosť o poskytnutie dodatočných informácií a má nárok na úhradu poplatkov a iných nákladov účelne vynaložených na zistenie dodatočných informácií pre majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty nad rámec štandardnej informačnej povinnosti banky.
- 10.3.11. V prípade, že majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie v odvolaní podľa Reklamačného poriadku banky, je oprávnený v tej istej veci podať podnet adresovaný Inštitútu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, Blumental Office I., Mýtna 48, 811 07 Bratislava, v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a/alebo je oprávnený podať podnet aj Národnej banke Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
- 10.3.12. Banka týmto informuje klienta - spotrebiteľa, že je tu možnosť alternatívneho riešenia sporov súvisiacich s bankovými obchodmi, vrátane sporov z platobných služieb a sporov súvisiacich s presunom platobného účtu, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú oprávnené riešiť spory súvisiace s takýmito obchodmi, a to podľa voľby spotrebiteľa, vrátane výberu príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa voľby spotrebiteľa. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva na internetovej stránke: [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)  
Osobitne dávame do pozornosti klientom – spotrebiteľom, že poskytovatelia platobných služieb prostredníctvom svojho záujmového združenia Slovenskej bankovej asociácie zriadili subjekt

alternatívneho riešenia sporov s názvom Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie so sídlom v Bratislave, prostredníctvom ktorého môžu klienti – spotrebiteľia riešiť spory z bankových obchodov, ktoré súvisia so spotrebiteľskými zmluvami. Viac informácií o riešení sporov týmto subjektom nájdete na stránke: [www.institutars.sk](http://www.institutars.sk)

Zároveň si Vás dovoľujeme informovať, že rozhodcovské zmluvy (vrátane spotrebiteľských rozhodcovských zmlúv), ktoré boli uzatvorené na riešenie sporov pred Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie, a na základe ktorých sa nezačalo rozhodcovské konanie na Stálom rozhodcovskom súde Slovenskej bankovej asociácie, strácajú platnosť dňom zverejnenia rozhodnutia o zrušení tohto stáleho rozhodcovského súdu v Obchodnom vestníku.

- 10.3.13. Postupy a lehoty vybavovania reklamácií týkajúcich sa transakcií vykonaných prostredníctvom Kariet sú ďalej záväzne upravené aj v Reklamačnom poriadku.

## Článok XI.

### Záverečné ustanovenia

- 11.1. Banka si vyhradzuje právo meniť jednostranne zmluvné podmienky Zmluvy o Karte, ktorá je uzavretá na dobu neurčitú (teda vrátane zmluvných podmienok v týchto OP). Banka sa zaväzuje písomne informovať klienta o zmene a o možnosti z tohto dôvodu vypovedať zmluvu, ktorej podmienky sa menia, najmenej 2 mesiace pred účinnosťou zmeny. Klient je oprávnený po oznámení o zmene zmluvných podmienok bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať zmluvu, ktorej podmienky sa takto menia. Ak klient pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti zmien nevypovie zmluvu, platí, že tieto zmeny prijal.  
Na zmeny v prospech klienta sa nevyžaduje žiadny dôvod na zmenu a banka klienta informuje o zmene najneskôr bez zbytočného odkladu po uskutočnení zmeny, pričom takáto zmena klientovi nezakladá právo na ukončenie zmluvného vzťahu.
- 11.2. Banka účtuje majiteľovi BU poplatky spojené s vydaním a používaním Kariet podľa Zmluvy o Karte. V prípade, ak sa banka osobitne s majiteľom BU dohodne o účtovaní iných poplatkov súvisiacich s niektorými úkonmi, bude banka účtovať majiteľovi BU aj takto dohodnuté poplatky, s ktorými má majiteľovi BU možnosť sa oboznámiť v Sadzobníku poplatkov. Majiteľ BU berie



na vedomie, že banka je povinná zúčtovať na jeho ťarchu aj iné poplatky ako tie, ktoré účtuje podľa Zmluvy o Karte, a to v prípade, ak sa jedná o poplatky účtované tretími osobami, ktoré je povinný uhradiť majiteľ BU podľa dohody s takouto treťou osobou, a to najmä poplatky spojené s použitím Karty účtované obchodníkmi alebo bankami mimo územia Slovenskej republiky.

- 11.3. Zmluva o Karte a všetky mimozmluvné záväzky medzi zmluvnými stranami (teda bankou na jednej strane a majiteľom BU a/alebo držiteľom Karty na druhej strane) súvisiace s touto Zmluvou o Karte sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa týmto dohodli na tom, že všetky spory, ktoré vznikli alebo vzniknú z tejto Zmluvy

o Karte, v súvislosti s ňou vrátane mimozmluvných záväzkov medzi zmluvnými stranami súvisiacich s touto Zmluvou o Karte, budú riešené vecne príslušným súdom v Slovenskej republike, ak takúto dohodu nevyklúčujú príslušné právne predpisy. Miestna príslušnosť súdu bude určená podľa sídla banky, v prípade, ak takúto dohodu o určení miestnej príslušnosti súdu nevyklúčujú príslušné právne predpisy. Pre prípad rozhodovania uvedených sporov súdom sa zmluvné strany podriaďujú právomoci takéhoto príslušného súdu.

- 11.4. Tieto OP nadobúdajú platnosť zverejnením v obchodných priestoroch banky a účinnosť dňa 1. 9. 2020.