

# Obchodné podmienky Tatra banky, a.s. pre medzinárodné súkromné debetné platobné karty (zmeny účinné od 1. 11. 2024)

AKTUÁLNE ZNENIE  
OD 1. 11. 2024

PŔVODNÉ ZNENIE

DOPLŇUJÚCE INFORMÁCIE

## Článok I. Úvodné ustanovenia

### 1.1. Preambula

Obchodné podmienky Tatra banky, a. s. pre medzinárodné súkromné debetné platobné karty (ďalej aj "OP") upravujú právne vzťahy Tatra banky, a.s., Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava, IČO: 00686930, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., 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. 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 (ďalej Zmluva o Karte). V prípade, ak nejaké práva alebo povinnosti klienta alebo banky nie sú upravené v týchto OP, použijú sa ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok Tatra banky, a.s. pre klientov - spotrebiteľov. Dohľad nad činnosťou banky, vrátane ochrany spotrebiteľa vykonáva Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

### 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.

Úprava miestnej príslušnosti súdu, vypustenie pojmov „MasterCard“ a „Visa Electron“ a doplnenie odkazu na Všeobecné Obchodné podmienky banky

## 1.2. Pojmy

**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“ .

**BANKOMAT** - je bezobslužné elektronické zariadenie s automatickým overením plastovej Karty a držiteľa Karty prostredníctvom PIN kódu, označené logom príslušnej medzinárodnej kartovej spoločnosti, umožňujúce výber hotovosti, v niektorých prípadoch aj vklad hotovosti a prípadne ďalšie služby, ak ich banka prevádzkujúca bankomat a banka vydavateľ Karty umožňujú.

**BEZKONTAKTNÁ TRANSAKCIA** - každá platba Kartou vykonaná na POS termináloch podporujúcich bezkontaktnú technológiu Visa (POS terminál označený logom Visa payWave a symbolom bezkontaktnéj 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.

**DIGITÁLNA KARTA** – elektronický ekvivalent plastovej Karty Visa vo virtuálnom statuse, ktorá je dostupná v mobilnej aplikácii Tatra banka a je použiteľná na realizovanie bezkontaktných platieb prostredníctvom služby Google Pay a/alebo Apple Pay a na platby cez internet (e-commerce) prostredníctvom jednorazového čísla karty (jednorazového tokenu) okamžite po jej vydaní. V prípade, ak je v týchto OP uvedený pojem Karta, ustanovenie sa primerane aplikuje aj pre digitálnu Kartou.

## 1.2. Pojmy

**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.

**BANKOMAT** - je bezobslužné elektronické zariadenie s automatickým overením plastovej Karty a držiteľa Karty prostredníctvom PIN kódu, označené logom príslušnej medzinárodnej kartovej spoločnosti, umožňujúce výber hotovosti, v niektorých prípadoch aj vklad hotovosti a prípadne ďalšie služby.

**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 bezkontaktnéj 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.

**DIGITÁLNA KARTA** – elektronický ekvivalent plastovej Karty Visa/Visa Electron vo virtuálnom statuse, ktorá je dostupná v mobilnej aplikácii Tatra banka a je použiteľná na realizovanie bezkontaktných platieb prostredníctvom služby Google Pay a/alebo Apple Pay a na platby cez internet (e-commerce) prostredníctvom jednorazového čísla karty (jednorazového tokenu) okamžite po jej vydaní. V prípade, ak je v týchto OP uvedený pojem Karta, ustanovenie sa primerane aplikuje aj pre digitálnu Kartou.

Vypustenie pojmu „MasterCard“ a textu vzťahujúceho sa k tomuto pojmu

Bližšie upresnenie pojmu „Bankomat“

Vypustenie pojmu „MasterCard“ a textu vzťahujúceho sa k tomuto pojmu

Vypustenie pojmu „Visa Electron“

**DRŽITEĽ KARTY** - je klient banky – fyzická osoba, ktorej banka vydá Kartú a ktorá je jediná oprávnená používať Kartú. S prihladením na ďalej uvedené je to aj fyzická osoba, staršia ako 15 rokov, ktorej banka vydá Kartú Visa v rámci otvorenia študentského účtu alebo aj fyzická osoba - dieťa v rámci otvorenia detského účtu. Podmienky otvorenia týchto účtov ako účtov pre maloletých stanovujú Všeobecné obchodné podmienky Tatra banky, a.s, pre klientov - spotrebiteľov. V prípade, ak o vydanie Karty požiada osoba oprávnená konať za maloletého, zodpovedá táto oprávnená osoba za plnenie povinností držiteľa Karty. Budúci držiteľ Karty, starší ako 15 rokov, ktorý nie je majiteľom BU, požiada o vydanie Karty spolu s majiteľom BU.

**DRŽITEĽ KARTY** - je klient banky – osoba, ktorej banka vydá Kartú a ktorá je jediná oprávnená používať Kartú. S prihladením na tretiu vetu je to fyzická osoba, staršia ako 15 rokov, ktorej banka vydá Kartú Visa/Visa Electron a/alebo Kartú 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.

Bližšie upresnenie pojmu „Držiteľ Karty“ a vypustenie pojmov „Visa Electron“ a „MasterCard“

žiadne

**KARTA - Karta MasterCard**, t.j. primárne 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 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.

Vypustenie bodu z dôvodu ukončenia poskytovania kariet MasterCard

**KARTA - Karta Visa**, t. j. medzinárodná 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, ktorou je držiteľ Karty oprávnený realizovať bezhotovostné platby za tovar a služby, vrátane bezkontaktných transakcií, bezhotovostné prevody finančných prostriedkov z Karty na inú platobnú kartu (Visa Direct transakcie), výbery hotovosti na území Slovenskej republiky a v zahraničí, ako aj vklady hotovosti prostredníctvom bankomatov, ak bankomat túto službu umožňuje.

**KARTA - Karta Visa/Visa Electron**, t. j. medzinárodná 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.

Bližšie upresnenie pojmu „Karta Visa“ a vypustenie pojmu „Visa Electron“

žiadne

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

Vypustenie bodu z dôvodu ukončenia poskytovania kariet MasterCard

**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 produkt Karta Visa.

**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.

Vypustenie pojmov „Visa Electron“ a „MasterCard“

## 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, 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 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 vložením 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.

2.1. 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 vložením 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.

Vypustenie pojmov „Visa Electron“ a „MasterCard“

### Článok III. Podmienky vydania Karty

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <p>3.3. Banka je oprávnená na požiadanie vydať k jednému bežnému účtu fyzickej osoby staršej ako 15 rokov aj viac Kariet, avšak pre každého držiteľa Karty, staršieho ako 15 rokov, vydá maximálne jednu Kartu. Banka nevydá k bežnému účtu fyzickej osoby staršej ako 15 rokov Kartu pre držiteľa vo veku od 6 do 15 rokov. Banka je oprávnená vydať k jednému bežnému účtu fyzickej osoby vo veku od 6 do 15 rokov (detský účet) len jednu Kartu, a to pre majiteľa BU (dieťa).</p> | <p>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.</p>  | <p>Bližšie upresnenie bodu – doplnenie veku držiteľa Karty</p> |
| <p>3.21.2. v bankomate v zahraničí zahraničná banka v súlade s pravidlami spoločnosti Visa vráti banke Kartu znehodnotenú alebo oznámi jej znehodnotenie. Banka pôvodnú aktívnu Kartu, po prijatí Karty alebo oznámenia o jej znehodnotení, zablokuje v kartovom systéme a v opodstatnených prípadoch držiteľovi Karty na základe jeho požiadavky vydá náhradnú Kartu s novým PIN kódom.</p>  | <p>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 jej znehodnotení, zablokuje v kartovom systéme a v opodstatnených prípadoch držiteľovi Karty na základe jeho požiadavky vydá náhradnú Kartu s novým PIN kódom.</p> | <p>Vypustenie pojmu „MasterCard“</p>                           |
| <p>3.22. Držiteľ Karty Visa môže využívať vybrané funkcie Karty prostredníctvom mobilnej aplikácie.</p>   | <p>3.22. Držiteľ Karty Visa, Visa Electron alebo MasterCard môže využívať vybrané funkcie Karty prostredníctvom mobilnej aplikácie.</p>   | <p>Vypustenie pojmov „Visa Electron“ a „MasterCard“</p>        |



## Článok IV. Používanie Karty

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <p>4.1.6. pri e-commerce transakcii (prostredníctvom internetu) bezpečnostným kódom CWV2, poskytnutím údajov o Karte (číslo Karty, expirácia Karty) a prostredníctvom 3D Secure kódu, potvrdením transakcie v mobilnej aplikácii alebo prostredníctvom inej bankou stanovenej autentifikácie, vždy ak to banka, obchodník alebo banka prijímateľa požadujú,</p>   | <p>4.1.6. pri e-commerce transakcii (prostredníctvom internetu) bezpečnostným kódom CWV2, 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,</p>  | <p>Bližšie upresnenie spôsobu realizácie e-commerce transakcii</p>   |
| <p>4.1.9. pri e-commerce transakcii prostredníctvom jednorazového čísla Karty cez funkcionality Internetová platba v mobilnej aplikácii, bezpečnostným kódom CWV2 a poskytnutím údajov potrebných k takémuto typu transakcie (jednorazové číslo Karty vygenerované v mobilnej aplikácii, expirácia Karty) a prostredníctvom 3D Secure kódu, potvrdením transakcie v mobilnej aplikácii alebo prostredníctvom inej bankou stanovenej autentifikácie, vždy ak to banka, obchodník alebo banka prijímateľa požadujú.</p>   | <p>4.1.9. pri e-commerce transakcii prostredníctvom jednorazového čísla Karty cez funkcionality Internetová platba v mobilnej aplikácii, bezpečnostným kódom CWV2 a poskytnutím údajov potrebných k takémuto typu transakcie (jednorazové číslo Karty vygenerované v mobilnej aplikácii, expirácia Karty) a prostredníctvom 3D Secure kódu alebo inej bankou stanovenej autentifikácie, vždy ak to banka, obchodník alebo banka prijímateľa požadujú.</p>  | <p>Bližšie upresnenie spôsobu realizácie e-commerce transakcii prostredníctvom jednorazového čísla karty</p> |
| <p>4.5. Držiteľ Karty najmä potvrdením transakcie cez dostupné bankou poskytované EKM, zadaním 3D Secure kódu pri platbe, použitím PIN kódu, uvedením čísla Karty v objednávke, alebo podpisom resp. použitím iného pre danú transakciu požadovaného spôsobu autorizácie transakcie (t.j. potvrdenia platby), v zmysle vyššie uvedenej dohody v bode 4.1., potvrdzuje jej výšku a prijímateľa transakcie a súhlasí s jej vykonaním. Týmto úkonom zároveň prikazuje banke, aby sumu transakcie zaplatila obchodníkovi prostredníctvom banky prijímateľa ako prijímateľovi platby a zaťažila účet, ku ktorému je Karta vydaná, touto sumou. Banka považuje transakcie, pri ktorých bola vykonaná a zaznamenaná riadna identifikácia</p> | <p>4.5. Držiteľ Karty najmä zadaním 3D Secure kódu pri platbe, použitím PIN kódu, uvedením čísla Karty v objednávke, alebo podpisom resp. použitím iného vyššie uvedeného dohodnutého spôsobu autorizácie transakcie, t.j. potvrdenia platby, potvrdzuje jej výšku a prijímateľa transakcie a súhlasí s jej vykonaním. Týmto úkonom zároveň prikazuje banke, aby sumu transakcie zaplatila obchodníkovi prostredníctvom banky prijímateľa ako prijímateľovi platby a zaťažila účet, ku ktorému je Karta vydaná, touto sumou. Banka považuje transakcie, pri ktorých bola vykonaná a zaznamenaná riadna identifikácia (autentifikácia) držiteľa karty, za autorizované držiteľom Karty. Takto autorizované transakcie sú momentom ich au-</p> | <p>Bližšie upresnenie spôsobu realizácie transakcii</p>  |

(autentifikácia) držiteľa karty, za autorizované držiteľom Karty. Takto autorizované transakcie sú momentom ich autorizácie neodvolateľné. Deň vykonania autorizácie transakcie sa spravidla považuje za deň realizácie transakcie platobnou kartou. Deň realizácie platby spravidla nie je zhodný s dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu podľa bodu 5.1. a zvyčajne mu predchádza.

torizácie neodvolateľné. Deň vykonania autorizácie transakcie sa spravidla považuje za deň realizácie transakcie platobnou kartou. Deň realizácie platby spravidla nie je zhodný s dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu podľa bodu 5.1. a zvyčajne mu predchádza.

4.10. Pri používaní 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 čísiel, napríklad postupnosť čísiel 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 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 zariadenia tak, aby využíval najnovšiu verziu operačného systému dostupnú v danom čase,

4.10. Pri používaní 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 čísiel, napríklad postupnosť čísiel 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 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 zariadenia tak, aby využíval najnovšiu verziu operačného systému dostupnú v danom čase,
- g) používať riadne licencovaný antivírus a an-

Doplnenie nových primeraných úkonov na zabezpečenie ochrany platobného prostriedku



- g) používať riadne licencovaný antivírus a anti-spyware program s najnovšími aktualizáciami,
- h) v prípade straty zariadenia okamžite kontaktovať banku prostredníctvom služby DIALOG Live, 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 zariadenia (tzv. „root“ alebo „jailbreak“),
- l) v prípade výmeny alebo dlhodobejšieho nepoužívania zariadenia deaktivovať Google Pay a/ alebo Apple Pay na pôvodnom zariadení,
- m) neumožniť platby prostredníctvom Google Pay a/ alebo Apple Pay iným osobám a to ani na svojom ani na iných zariadeniach, ak túto možnosť neumožňuje spoločnosť Google alebo Apple so súhlasom banky,
- n) nevykonať autorizáciu transakcie, ak si nie je istý, že ide o ním riadne zadanú a požadovanú platbu,
- o) umožniť prídanie svojej Karty len do zariadenia, ktoré je oprávnený používať výlučne daný držiteľ Karty a neumožniť jej prídanie do zariadenia, ktorého nie je jediným výlučným používateľom daný držiteľ Karty.
- p) neumožniť používanie zariadenia s pridanou Kartou inej osobe.

Bližšie informácie o bezpečnostných pokynoch banky sú prístupné na webovom sídle banky. Nevykonanie alebo opomenutie vyššie uvedených úkonov sa považuje za hrubú nedbanlivosť zo strany držiteľa Karty, resp. majiteľa BU.

- ti-spyware program s najnovšími aktualizáciami,
  - h) v prípade straty 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 zariadenia (tzv. „root“ alebo „jailbreak“),
  - l) v prípade výmeny alebo dlhodobejšieho nepoužívania zariadenia deaktivovať Google Pay a/ alebo Apple Pay na pôvodnom zariadení,
  - m) neumožniť platby prostredníctvom Google Pay a/ alebo Apple Pay iným osobám a to ani na svojom ani na iných zariadeniach, ak túto možnosť neumožňuje spoločnosť Google alebo Apple so súhlasom banky,
  - n) nevykonať autorizáciu transakcie, ak si nie je istý, že ide o ním riadne zadanú a požadovanú platbu.
- Bližšie informácie o bezpečnostných pokynoch banky sú prístupné na webovom sídle banky. Nevykonanie alebo opomenutie vyššie uvedených úkonov sa považuje za hrubú nedbanlivosť zo strany držiteľa Karty, resp. majiteľa BU.

4.16. Po každom použití Karty na výber hotovosti, na platbu za tovar alebo služby, prípadne pri prevode finančných prostriedkov z Karty na inú platobnú kartu (Visa Direct) 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 (teda po prijatí príkazu na zúčtovanie presnej sumy z banky prijímateľa). V prípade, ak nakoniec transakcia nepríde do banky aj na zúčtovanie, dočasná blokácia autorizovanej sumy sa uvoľní najneskôr do 30 dní odo dňa autorizácie transakcie bankou v zmysle pravidiel kartovej spoločnosti Visa 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 pri-

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 7. 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.

Formulačné spresnenie – úprava doby uvoľnenia dočasnej blokácie autorizovanej sumy a doplnenie spôsobu autorizácie a zúčtovania kreditných transakcií typu „Visa Direct“

jimatela za účelom vrátenia sumy tejto transakcie.  
V prípade prijatia finančných prostriedkov na Kartú prostredníctvom prevodu z inej Karty (Visa Direct) sa navýši disponibilný zostatok na bežnom účte bezodkladne po prijatí kreditnej autorizačnej požiadavky. Samotné zúčtovanie takejto kreditnej transakcie prebehne až neskôr po jej spracovaní v zúčtovacom centre banky prijímateľa.  
V prípade dočasnej mimoriadnej nedostupnosti bankového systému, za ktoré nemôže banka, platí obmedzenie zodpovednosti banky v zmysle článku VII.

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 spoločnosti, a to za účelom aby bolo možné zabezpečiť aktualizáciu údajov Karty Visa v systéme Visa Account Updater (VAU). Automatickou aktualizáciou údajov o Karte umožňuje VAU priradiť nástupnícku Kartú 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 podporujú.

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 spoločnosti, 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 Kartú 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.

Vypustenie pojmov „Visa Electron“ a „MasterCard“ a textu vzťahujúceho sa k pojmu „MasterCard“

## Článok V. Zúčtovanie a úhrada

5.2. Ak ide o debetnú transakciu kartou Visa, teda transakciu na ťarchu bežného účtu, uskutočnenú v inej mene, ako je mena bežného účtu a banka má túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku pre kartové transakcie, suma transakcie je prepočítaná do meny bežného účtu tak, že pre prepočet banka použije kurz devíza – predaj platný v čase odpísania peňažných prostriedkov z bežného účtu majiteľa.

Ak ide o kreditnú transakciu na kartu Visa v prospech bežného účtu zaslanú v inej mene, ako je mena bežného účtu a banka má túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku pre kartové transakcie, suma transakcie je prepočítaná do meny bežného účtu tak, že pre prepočet banka použije kurz devíza – nákup platný v čase pripísania peňažných prostriedkov na bežný účet majiteľa.

Ak je akákoľvek transakcia kartou Visa uskutočnená v inej mene, ako je mena bežného účtu a banka nemá túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku pre kartové transakcie, 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.

Kurzový lístok pre kartové transakcie alebo aj jednotlivé kurzy je banka oprávnená meniť, a to aj viackrát denne. Pri zverejnení sa vždy uvádza aj presný čas jeho platnosti.

5.2. a) Ak ide o debetnú transakciu kartou Visa/Visa Electron, teda transakciu na ťarchu bežného účtu, uskutočnenú v inej mene, ako je mena bežného účtu a banka má túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku pre kartové transakcie, suma transakcie je prepočítaná do meny bežného účtu tak, že pre prepočet banka použije kurz devíza – predaj platný v čase odpísania peňažných prostriedkov z bežného účtu majiteľa.

Ak ide o kreditnú transakciu na kartu Visa/Visa Electron v prospech bežného účtu zaslanú v inej mene, ako je mena bežného účtu a banka má túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku pre kartové transakcie, suma transakcie je prepočítaná do meny bežného účtu tak, že pre prepočet banka použije kurz devíza – nákup platný v čase pripísania peňažných prostriedkov na bežný účet majiteľa.

Ak je akákoľvek transakcia kartou Visa/Visa Electron uskutočnená v inej mene, ako je mena bežného účtu a banka nemá túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku pre kartové transakcie, 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 ide o debetnú transakciu kartou MasterCard, teda transakciu na ťarchu bežného účtu, uskutočnenú v inej mene, ako je mena bežného účtu a banka má túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku pre kartové transakcie, suma transakcie je prepočítaná do meny bežného účtu tak, že pre prepočet banka použije kurz devíza – predaj

Vypustenie pojmov „Visa Electron“ a „MasterCard“ a textu vzťahujúceho sa k pojmu „MasterCard“

platný v čase odpísania peňažných prostriedkov z bežného účtu majiteľa.

Ak ide o kreditnú transakciu na kartu MasterCard v prospech bežného účtu zaslanú v inej mene, ako je mena bežného účtu a banka má túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku pre kartové transakcie, suma transakcie je prepočítaná do meny bežného účtu tak, že pre prepočet banka použije kurz devíza – nákup platný v čase pripísania peňažných prostriedkov na bežný účet majiteľa.

Ak je akákoľvek 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.

Kurzový lístok pre kartové transakcie alebo aj jednotlivé kurzy je banka oprávnená meniť, a to aj viackrát denne. Pri zverejnení sa vždy uvádza aj presný čas jeho platnosti.

## Článok VII. Zodpovednosť za škody

- 7.9. Banka okrem plánovanej údržby a teda oznámeným výpadkom, nezodpovedá ani za prípadné škody vzniknuté držiteľovi Karty alebo majiteľovi BU v prípade dočasnej mimoriadnej nedostupnosti bankového systému z dôvodu prebiehajúcej uzávierky bankového dňa, ktorému banka nevie objektívne predísť, banka rovnako nezodpovedá v prípade neplánovaného výpadku iných ako bankových systémov, ktoré objektívne nevie sama ovplyvniť ani pri vynaložení riadnej odbornej starostlivosti. V takýchto prípadoch môžu byť transakcie autorizované v tzv. offline režime. V takom prípade sa pri transakcii overuje posledný banke dostupný online zostatok na bežnom účte. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty je povinný bezodkladne uhradiť sumu prípadného nepovoleného prečerpania, ktoré by zodpovedalo sume ich bezdôvodného obohatenia sa. V prípade nevyrovnania prečerpania bude banka postupovať podľa bodov 5.5. a 5.6. týchto OP.
- žiadne

Nový bod – úprava zodpovednosti banky a doplnenie spôsobu autorizácie transakcií v prípade nedostupnosti bankového systému



## Článok IX. Osobitné ustanovenia

9.8. Banka je oprávnená z dôvodov, ktoré sú v súlade s príslušnými zákonmi upravujúcimi povinnosti banky (najmä AML dôvody) zablokovať funkciu vkladu na Karte a neumožniť tak držiteľovi Karty realizáciu vkladov hotovosti cez bankomat, ktorý by inak umožňoval túto službu. žiadne

Nový bod – doplnenie dôvodov pre zablokovanie vkladovej funkcionality na debetnej karte

**Článok X.****Bankové informácie, oznamovanie, doručovanie a preberanie písomností, reklamácie**

10.3.1. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty je oprávnený uplatniť reklamáciu týkajúcu sa platobnej služby súvisiacej s používaním Karty 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 mobilnej aplikácie banky, prípadne aj inak bankou poskytovaným spôsobom. Banka je povinná uplatnenú reklamáciu prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti v lehotách určených reklamačným poriadkom v súlade s príslušným Zákonom o platobných službách. 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.	10.3.1. 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, prípadne aj inak bankou poskytovaným spôsobom. Banka je povinná uplatnenú reklamáciu prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti v lehotách určených reklamačným poriadkom v súlade s príslušným Zákonom o platobných službách. 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.	Formulačné spresnenie z dôvodu zosúladenia s Reklamačným poriadkom banky
10.3.1.1. Reklamáciou nie je: – žiadosť o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazu platby, resp. vkladateľa na účet klienta a/alebo banky, – žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby alebo o identifikáciu príjemcu platby, – sťažnosť v súvislosti s neplnením alebo vadným plnením zo strany obchodníka – dodávateľa tovaru alebo služby týkajúca sa napr. množstva, kvality tovaru alebo poskytnutej služby, ak platba za takýto nedodaný alebo vadný tovar alebo službu bola vykonaná prostredníctvom Karty (napr. sťažnosť na nedodanie alebo	žiadne	Doplnenie nového bodu – popis podaní, ktoré sa nepovažujú za reklamáciu

kvalitu tovaru alebo služby zaplatenej prostredníctvom platobnej karty alebo platbou v prostredí internet bankingu a pod.) alebo iným spôsobom. Takúto sťažnosť je držiteľ Karty resp. majiteľ BU povinný uplatňovať priamo u obchodníka,

- žiadosť o kópiu vkladového alebo výberového lístka, resp. iného dokladu o vykonaní platby alebo obchodu,
- vyžiadanie náhradného výpisu, žiadosť o doplnenie údajov o príkazcovi alebo špecifikácia platby,
- žiadosť o preverenie tých nedostatkov, ktoré majiteľ BU spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi a/alebo šikanóznym správaním zjavne bez úmyslu využiť produkt a/alebo službu, voči ktorej žiadosť smeruje,
- podnet na úpravu alebo zlepšenie služieb banky,
- podnet na úpravu dokumentov vydávaných a/alebo navrhovaných bankou pri poskytovaní produktov a služieb,
- žiadosť nespornového informačného charakteru, ktorých predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných bankou,
- opakované podanie mimo režim odvolania ako je upravený v bode 10.3.11.

10.3.1.2.	<p>Za reklamáciu sa tiež nepovažuje sťažnosť, pokiaľ sa zisťovaním banky preukáže zjavná nepravdivosť tam uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva držiteľa Karty a/alebo majiteľa BU dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany banky. V takomto prípade banka vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku držiteľa Karty a/alebo majiteľa BU a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamacii, avšak všetky poplatky a iné náklady banky účelne vynaložené na zistenie dodatočných informácií nad rámec štandardnej informačnej povinnosti banky znáša majiteľ BU.</p>	žiadne	Doplnenie nového bodu – popis podaní, ktoré sa nepovažujú za reklamáciu	
10.3.1.3.	<p>Banka nie je povinná odpovedať alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa bodu vyššie.</p>	žiadne	Doplnenie nového bodu – popis podaní, ktoré sa nepovažujú za reklamáciu	
10.3.1.4.	<p>Podnet adresovaný členovi predstavenstva alebo zamestnancovi banky, ktorý nebol podaný v súlade s týmto reklamačným poriadkom, nebude riešený v reklamačnom konaní podľa tohto článku a ani podľa reklamačného poriadku banky.</p>	žiadne	Doplnenie nového bodu – popis podaní, ktoré sa nepovažujú za reklamáciu	
10.3.11.	<p>V prípade, že majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie alebo podnetu a domnieva sa že banka porušila jeho práva, je oprávnený podať banke odvolanie.</p>	10.3.11.	<p>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 postupovať podľa nižšie uvedených ustanovení o riešení sporov.</p>	Doplnenie možnosti odvolania
10.3.11.1.	<p>Odvolanie sa považuje za žiadosť o nápravu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a je nevyhnutným predpokladom podania návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu.</p>	žiadne	Vysvetlenie podmienky pre alternatívne riešenie sporov	

10.3.11.2.	Odvolanie musí smerovať voči riadne identifikovanému oznámeniu o vybavení reklamácie s uvedením jeho čísla a dňa vyhotovenia. Takto podané odvolanie banka vybavuje osobitne určeným pracovníkom, ktorý je bezprostredne nadriadený osobám zúčastneným na pôvodnom reklamačnom konaní.	žiadne	Bližšie upresnenie podmienok podania odvolania	
10.3.11.3.	Ak banka na odvolanie odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní odo dňa jeho odoslania, má majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty požívajúci ochranu spotrebiteľa právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov a to podľa vlastného výberu klienta. Takéto konanie je upravené v zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR na svojej internetovej stránke: <a href="http://www.mhsr.sk">www.mhsr.sk</a> v príslušnej sekcii.	žiadne	Doplnenie informácie o alternatívnom riešení sporov	
10.3.13.	Banka a klient sa dohodli, že právne vzťahy medzi nimi sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky. Banka a klient sa dohodli, že všetky spory, ktoré vznikli alebo vzniknú z takýchto vzťahov, 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.	10.3.12.4.	Banka a klient sa dohodli, že právne vzťahy medzi nimi sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky. Banka a klient sa dohodli, že všetky spory, ktoré vznikli alebo vzniknú z takýchto vzťahov, 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.	Presun pôvodného bodu 10.3.12.4. do bodu 10.3.13.

10.3.14.	Postupy a lehoty vybavovania reklamácií týkajúcich sa transakcií vykonaných prostredníctvom Kariet sú ďalej záväzne upravené aj v Reklamačnom poriadku.	10.3.13.	Postupy a lehoty vybavovania reklamácií týkajúcich sa transakcií vykonaných prostredníctvom Kariet sú ďalej záväzne upravené aj v Reklamačnom poriadku.	Presun pôvodného bodu 10.3.13. do bodu 10.3.14.
10.3.15.	Reklamáciu transakcie Kartou je držiteľ Karty oprávnený podať aj prostredníctvom elektronického formulára dostupného priamo v detaile transakcie v mobilnej aplikácii Tatra banka, ak držiteľ Karty má túto možnosť v mobilnej aplikácii dostupnú. Držiteľ Karty zvolí dôvod reklamácie a uvedie doplňujúce informácie (ak je aktuálne). Odoslaním elektronického formulára v prostredí mobilnej aplikácie sa podanie považuje za uplatnenú reklamáciu v zmysle Reklamačného poriadku banky.	10.3.14.	Reklamáciu transakcie Kartou je držiteľ Karty oprávnený podať aj prostredníctvom elektronického formulára dostupného priamo v detaile transakcie v mobilnej aplikácii Tatra banka, ak držiteľ Karty má túto možnosť v mobilnej aplikácii dostupnú. Držiteľ Karty zvolí dôvod reklamácie a uvedie doplňujúce informácie (ak je aktuálne). Odoslaním elektronického formulára v prostredí mobilnej aplikácie sa podanie považuje za uplatnenú reklamáciu v zmysle Reklamačného poriadku banky.	Presun pôvodného bodu 10.3.14. do bodu 10.3.15.



## Článok XI. Záverečné ustanovenia

11.4. Banka si vyhradzuje právo meniť jednostranne zmluvné podmienky Zmluvy o Karte na dobu neurčitú. Banka sa zaväzuje písomne informovať majiteľa BU a ak sa ho to týka tak aj držiteľa Karty o zmene a o možnosti z tohto dôvodu vypovedať zmluvu, ktorej podmienky sa menia, a to najmenej 2 mesiace pred účinnosťou zmeny. Majiteľ BU je oprávnený po oznámení o zmene zmluvných podmienok bezplatne vypovedať Zmluvu o Karte, ktorej podmienky sa takto menia s tým, že výpovedná lehota uplynie a Zmluva o Karte zanikne ku dňu predchádzajúcemu účinnosti zmenených OP. Ak majiteľ BU pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti zmien nevypovie Zmluvu o Karte, platí, že tieto zmeny prijal. V prípade zmien v prospech klienta banka informuje o zmene najneskôr bez zbytočného odkladu po uskutočnení zmeny, pričom takáto zmena majiteľovi BU a ani držiteľovi Karty nezakladá právo na ukončenie zmluvného vzťahu.

11.7. Tieto OP nadobúdajú platnosť dňom zverejnenia v obchodných priestoroch banky a na webovom sídle banky a účinnosť nadobúdajú dňa 1. 11. 2024.

11.4. Banka si vyhradzuje právo meniť jednostranne zmluvné podmienky Zmluvy o Karte na dobu neurčitú. Banka sa zaväzuje písomne informovať majiteľa BU a ak sa ho to týka tak aj držiteľa Karty o zmene a o možnosti z tohto dôvodu vypovedať zmluvu, ktorej podmienky sa menia, a to najmenej 2 mesiace pred účinnosťou zmeny. Majiteľ BU je oprávnený po oznámení o zmene zmluvných podmienok bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať Zmluvu o Karte, ktorej podmienky sa takto menia. Ak majiteľ BU pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti zmien nevypovie Zmluvu o Karte, platí, že tieto zmeny prijal. V prípade zmien v prospech klienta banka informuje o zmene najneskôr bez zbytočného odkladu po uskutočnení zmeny, pričom takáto zmena majiteľovi BU a ani držiteľovi Karty nezakladá právo na ukončenie zmluvného vzťahu.

11.7. Tieto OP nadobúdajú platnosť dňom zverejnenia v obchodných priestoroch banky a na webovom sídle banky a účinnosť nadobúdajú dňa 1. 4. 2023.

Aktualizácia textu – zosúladenie so zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Aktualizácia textu – nový dátum účinnosti Obchodných podmienok