

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

AKTUÁLNE ZNENIE
OD 1. 11. 2024

PŮVODNÉ ZNENIE

DOPLŇUJÚCE INFORMÁCIE

Článok I. Úvodné ustanovenia

1.1. Preambula

Obchodné podmienky Tatra banky, a. s. pre medzinárodné súkromné kreditné karty (ďalej aj "OP"), ako súčasť Zmluvy o Karte, 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, bankové povolenie udelené rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. UBD-1788/1996 v spojitosti s rozhodnutiami č. UBD-22-1/2000, UBD-861-2/2000, UBD- 762/2002, UBD-404/2005, OPK-1156/3-2008 a OPK-11394/2-2008, (ďalej aj "banka") - elektronická adresa: www.tatrabanka.sk a tatrabanka@tatrabanka.sk a jej klientov - spotrebiteľov pri poskytovaní bankových služieb k medzinárodnej súkromnej kreditnej karte. Banka vydáva klientom medzinárodné kreditné karty a umožňuje ich používanie na základe Zmluvy o vydaní a používaní medzinárodnej súkromnej kreditnej karty (ďalej len „Zmluva o Karte“). 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 kreditné karty, ako súčasť Zmluvy o Karte, 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, bankové povolenie udelené rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. UBD-1788/1996 v spojitosti s rozhodnutiami č. UBD-22-1/2000, UBD-861-2/2000, UBD- 762/2002, UBD-404/2005, OPK-1156/3-2008 a OPK-11394/2-2008, (ďalej aj "banka") - elektronická adresa: www.tatrabanka.sk a tatrabanka@tatrabanka.sk a jej klientov - spotrebiteľov pri poskytovaní bankových služieb k medzinárodnej súkromnej kreditnej karte. Banka vydáva klientom medzinárodné kreditné karty a umožňuje ich používanie na základe Zmluvy o vydaní a používaní medzinárodnej súkromnej kreditnej karty (ďalej len „Zmluva o Karte“). Dohľad nad činnosťou banky, vrátane ochrany spotrebiteľa vykonáva Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

Úprava miestnej príslušnosti súdu 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 Karty a držiteľa Karty prostredníctvom PIN kódu, označené logom príslušnej medzinárodnej kartovej spoločnosti, umožňujúce držiteľovi Karty výber hotovosti, v niektorých prípadoch aj vklad hotovosti a prípadne ďalšie služby ak ich banka prevádzkujúca bankomat a banka vydavateľ Karty umožňujú .

DRŽITEĽ KARTY - je klient banky - fyzická osoba, staršia ako 15 rokov, ktorej banka vydá Kartou a ktorá je oprávnená používať Kartou. Budúci držiteľ Karty požiada o vydanie Karty spolu s držiteľom CUR.

KREDITNÁ KARTA VISA (ďalej Karta) - je embosovaná medzinárodná kreditná karta vydaná bankou na základe licencie spoločnosti Visa Europe Limited, 1 Sheldon Square, London W2 6TT - United Kingdom (ďalej len „spoločnosť 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), ako aj výbery hotovosti na území Slovenskej republiky a v zahraničí.

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 Karty a držiteľa Karty prostredníctvom PIN kódu, označené logom príslušnej medzinárodnej kartovej spoločnosti, umožňujúce držiteľovi Karty výber hotovosti, v niektorých prípadoch aj vklad hotovosti a prípadne ďalšie služby.

DRŽITEĽ KARTY - je klient banky - fyzická osoba, ktorej banka vydá Kartou a ktorá je oprávnená používať Kartou. Budúci držiteľ Karty požiada o vydanie Karty spolu s držiteľom CUR.

KREDITNÁ KARTA VISA (ďalej Karta) - je embosovaná medzinárodná kreditná karta vydaná bankou na základe licencie spoločnosti Visa Europe Limited, 1 Sheldon Square, London W2 6TT - United Kingdom (ďalej len „spoločnosť Visa“) a označená logom Visa, ktorou je držiteľ Karty oprávnený používať na území Slovenskej republiky, ako aj v zahraničí.

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

Bližšie upresnenie pojmu „Bankomat“

Bližšie upresnenie pojmu „Držiteľ Karty“

Bližšie upresnenie pojmu „Kreditná Karta Visa“

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>4.1.10. 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>4.1.10. 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 identifi-</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> |

fikácia (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 zúčtovania transakcie na kartovom účte (zaťaženia kartového účtu).

torizácie neodvolateľné. Deň vykonania autorizácie transakcie sa spravidla považuje za deň realizácie transakcie platobnou kartou. Deň realizácie platby spravidla nie je zhodný s dňom zúčtovania transakcie na kartovom účte (zaťaženia kartového účtu).

4.14. Pri používaní Google Pay a/alebo Apple Pay je držiteľ Karty povinný, okrem vyššie uvedeného v bode 4.13. týchto OP, 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, ktorý slúži na autorizáciu platieb, zmenu nastavení aplikácie a prezeranie detailov Karty (zvolený PIN nesmie byť jednoduchá a odhaliteľná sekvencia čísiel, napríklad postupnosť čísiel 1234),
- b) nenechávať prístupový kód/zvolený PIN 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,

4.14. Pri používaní Google Pay a/alebo Apple Pay je držiteľ Karty povinný, okrem vyššie uvedeného v bode 4.13. týchto OP, 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, ktorý slúži na autorizáciu platieb, zmenu nastavení aplikácie a prezeranie detailov Karty (zvolený PIN nesmie byť jednoduchá a odhaliteľná sekvencia čísiel, napríklad postupnosť čísiel 1234),
- b) nenechávať prístupový kód/zvolený PIN 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,
- i) neprihlasovať sa do aplikácie prostredníctvom odkazu v e-maile alebo prostredníctvom iných webových stránok,
- j) skontrolovať pri inštalácii vydavateľa aplikácie (Tatra banka),
- k) nevykonávať žiadne nepovolené úpravy softvéru mobilného telefónu (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. držiteľa CUR.

- 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),
 - k) nevykonávať žiadne nepovolené úpravy softvéru mobilného telefónu (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. držiteľa CUR.

4.20. 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 transakcie bankou sa v danom čase o túto sumu zníži disponibilný zostatok na kartovom účte, a zároveň na Karte 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 kartovom účte a na Karte sa zvýši o túto sumu. Takéto odblokovanie transakcie však neznamená, že držiteľovi CUR zaniká povinnosť uhradiť túto sumu. Banka neposudzuje oprávnenosť vzniku, trvanie, ako ani zánik povinnosti držiteľa CUR 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 kartového účtu a Karty vždy, ak prijme platobný príkaz od banky prijímateľa, a to aj na takto odblokované transakcie a držiteľ CUR je preto povinný strpieť odúčtovanie transakcie aj potom, keď už mu 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/držiteľ CUR má právo vzniesť námietku na takéto zúčtovanie transakcie. Banka v takomto prípade začne k takejto

4.20. 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 transakcie bankou sa v danom čase o túto sumu zníži disponibilný zostatok na kartovom účte, a zároveň na Karte 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 kartovom účte a na Karte sa zvýši o túto sumu. Takéto odblokovanie transakcie však neznamená, že držiteľovi CUR zaniká povinnosť uhradiť túto sumu. Banka neposudzuje oprávnenosť vzniku, trvanie, ako ani zánik povinnosti držiteľa CUR 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 kartového účtu a Karty vždy, ak prijme platobný príkaz od banky prijímateľa, a to aj na takto odblokované transakcie a držiteľ CUR je preto povinný strpieť odúčtovanie transakcie aj potom, keď už mu 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/držiteľ CUR 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“

transakcii reklamačné konanie s bankou prijímateľa za účelom vrátenia sumy tejto transakcie.

V prípade prijatia finančných prostriedkov na Kartú prostredníctvom prevodu z inej Karty (Visa Direct) sa navýši disponibilný CUR 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.

Článok V. Zúčtovanie a úhrada

5.1. Držiteľ CUR a Držiteľ Karty je oprávnený čerpať Kartou peňažné prostriedky do výšky disponibilného zostatku CUR, resp. maximálne do výšky úverového rámca dodatkovvej Karty a do výšky disponibilného CUR kartového účtu zároveň (a to aj keby sa do prečerpania dostal zúčtovaním súvisiacich poplatkov a úrokov). V prípade prekreditovania kartového účtu (preplatku CUR) môže držiteľ CUR čerpať tieto navyše vložené finančné prostriedky z Karty v rámci toho istého cyklu.

5.1. Držiteľ štandardnej Karty je oprávnený čerpať Kartou peňažné prostriedky maximálne do výšky disponibilného CUR, resp. maximálne do výšky úverového rámca dodatkovvej Karty a do výšky disponibilného CUR kartového účtu zároveň (a to aj keby sa do prečerpania dostal zúčtovaním súvisiacich poplatkov a úrokov). V prípade vedomého prečerpania CUR, resp. úverového rámca Karty ide o porušenie Zmluvy o Karte. Držiteľ CUR je povinný takéto prečerpanie okamžite po jeho vzniku vyrovať. Banka informuje držiteľa CUR o takomto prečerpaní vo výpise z kartového účtu, a to tak, že o sumu prečerpania zvýši minimálnu splátku. V prípade neuhradenia má banka právo Kartou zablokovať, ako aj informovať ostatné banky o takomto porušení prostredníctvom spoločného registra bankových informácií.

Formulačné spresnenie – umožnenie viacnásobného čerpania úverového rámca aj pri štandardnej kreditnej karte

5.2. V prípade vedomého prečerpania CUR, resp. úverového rámca Karty ide o porušenie Zmluvy o Karte. Držiteľ CUR je povinný takéto prečerpanie okamžite po jeho vzniku vyrovať. Banka informuje držiteľa CUR o takomto prečerpaní vo výpise z kartového účtu, a to tak, že o sumu prečerpania zvýši minimálnu splátku. V prípade neuhradenia má banka právo Kartou zablokovať, ako aj informovať ostatné banky o takomto porušení prostredníctvom spoločného registra bankových informácií.

5.2. Držiteľ zlatej a platinovej Karty je oprávnený čerpať Kartou peňažné prostriedky do výšky disponibilného zostatku CUR, resp. maximálne do výšky úverového rámca dodatkovvej Karty a do výšky disponibilného CUR kartového účtu zároveň (a to aj keby sa do prečerpania dostal zúčtovaním súvisiacich poplatkov a úrokov). V prípade prekreditovania kartového účtu (preplatku CUR) môže držiteľ zlatej a platinovej Karty čerpať tieto navyše vložené finančné prostriedky z Karty v rámci toho istého cyklu. V prípade vedomého prečerpania CUR, resp. úverového rámca Karty ide o porušenie Zmluvy o Karte. Držiteľ CUR je povinný takéto prečerpanie okamžite po jeho vzniku vyrovať. Banka informuje držiteľa CUR o takomto prečerpaní vo výpise z kartového účtu, a to tak, že o sumu prečerpania zvýši minimálnu splátku. V prípade neuhradenia má banka právo Kartou zablokovať, ako aj informovať ostatné banky o takomto porušení prostredníctvom spoločného registra bankových informácií.

Formálna úprava bodu – vypustenie spôsobu čerpania CUR pri zlatej a platinovej kreditnej karte, ktorý bol presunutý do bodu 5.1.

<p>5.9. Držiteľ CUR zrealizuje úhradu dlžnej sumy bezhotovostným prevodom finančných prostriedkov alebo vkladom hotovosti v pobočke, resp. prostredníctvom bankomatu, ak takú službu bankomat umožňuje, na bankou stanovený účet, pričom za správnu považuje banka len platbu s uvedením variabilného symbolu oznámeného vo výpise z kartového účtu. Úhradu dlžnej sumy nie je možné realizovať prostredníctvom poštovej poukážky. Za úhradu dlžnej sumy banka nepovažuje kreditnú transakciu od obchodníka zaznamenanú na kartovom účte, na ktorom sa iba zníži dlžná suma o prijatú kreditnú čiastku pri uzávierke cyklu.</p>	<p>5.9. Držiteľ CUR zrealizuje úhradu dlžnej sumy bezhotovostným prevodom finančných prostriedkov alebo vkladom hotovosti na bankou stanovený účet, pričom za správnu považuje banka len platbu s uvedením variabilného symbolu oznámeného vo výpise z kartového účtu. Úhradu dlžnej sumy nie je možné realizovať prostredníctvom poštovej poukážky. Za úhradu dlžnej sumy banka nepovažuje kreditnú transakciu od obchodníka zaznamenanú na kartovom účte, na ktorom sa iba zníži dlžná suma o prijatú kreditnú čiastku pri uzávierke cyklu.</p>	<p>Formulačné spresnenie – doplnenie možnosti realizácie úhrady dlžnej sumy aj vkladom hotovosti cez bankomat</p>
<p>5.10. Držiteľ CUR môže uhradiť dlžnú sumu aj tak, že prikáže banke inkasovať dlžnú sumu formou automatickej splátky z účtu v banke alebo formou SEPA inkasa z účtu v inej banke v SR vo výške povolenej bankou, pričom platí, že:</p>	<p>5.10. Ak to držiteľ CUR požaduje, banka uskutoční úhradu dlžnej sumy formou automatickej splátky z účtu v banke/formou inkasa z účtu v inej banke v SR vo výške povolenej bankou, pričom platí, že:</p>	<p>Formulačné spresnenie – premenovanie pojmu inkaso na SEPA inkaso</p>
<p>5.10.1. úhradu dlžnej sumy formou SEPA inkasa z inej banky pôsobiacej na území SR môže držiteľ CUR realizovať len ak:</p> <ol style="list-style-type: none"> banka si osobitne s držiteľom CUR dohodne a umožní uskutočniť úhradu dlžnej sumy formou SEPA inkasa z inej banky a vystaví mu dokument, ktorý bude obsahovať UMR, CID TB a formulár pre zadanie súhlasu so SEPA inkasom (resp. Mandát pre SEPA inkaso), držiteľ CUR je povinný dokument elektronicke zaslať alebo osobne odovzdať v inej banke v SR na zaevidovanie SEPA inkasa, účet vedený v inej banke je vedený v rovnakej mene ako mena kartového účtu. <p>V tomto prípade je banka oprávnená odoslať výzvu na SEPA inkaso v zmysle SEPA regulácie a SEPA inkaso ku Karte zrealizovať v deň splatnosti.</p>	<p>5.10.1. úhradu dlžnej sumy formou inkasa z inej banky pôsobiacej na území SR môže držiteľ CUR realizovať len ak:</p> <ol style="list-style-type: none"> banka si osobitne s držiteľom CUR dohodne a umožní uskutočniť úhradu dlžnej sumy formou inkasa z inej banky a vystaví mu dokument, ktorý bude obsahovať UMR, CID TB a formulár pre zadanie súhlasu s inkasom, držiteľ CUR je povinný dokument elektronicke zaslať alebo osobne odovzdať v inej banke v SR na zaevidovanie inkasa, účet vedený v inej banke je vedený v rovnakej mene ako mena kartového účtu. <p>V tomto prípade je banka oprávnená odoslať výzvu na inkaso v zmysle SEPA regulácie a inkaso ku Karte zrealizovať v deň splatnosti, pričom prednotifikáciu vo forme SMS správy alebo výpisu ku kartovému účtu zašle držiteľovi CUR 14 kalendárnych dní pred zúčtovaním.</p>	<p>Formulačné spresnenie – premenovanie pojmu inkaso na SEPA inkaso</p>

<p>5.10.2. úhradu dlžnej sumy formou automatickej splátky z účtu vedeného v banke alebo v Raiffeisen banke na území SR môže držiteľ CUR realizovať len v prípade, že tento účet je vedený v mene kartového účtu a držiteľ CUR je majiteľom alebo disponentom tohto účtu, s oprávnením konať samostatne. Banka zrealizuje automatickú splátku ku Karte v deň splatnosti, resp. v klientom zvolený deň splátky (platí len pre Karty Visa zlatá a Visa Platinum). Ak držiteľ CUR nezabezpečí dostatok finančných prostriedkov na účte do 18:00 hod. v deň splatnosti, resp. v klientom zvolený deň splátky, automatická splátka sa nezrealizuje.</p>	<p>5.10.2. úhradu dlžnej sumy formou automatickej splátky z účtu vedeného v banke alebo v Raiffeisen banke na území SR môže držiteľ CUR realizovať len v prípade, že tento účet je vedený v mene kartového účtu a držiteľ CUR je majiteľom alebo disponentom tohto účtu, s oprávnením konať samostatne. Banka zrealizuje automatickú splátku ku Karte v deň splatnosti. Ak držiteľ CUR nezabezpečí dostatok finančných prostriedkov na účte do 18:00 hod. v deň splatnosti, automatická splátka sa nezrealizuje.</p>	<p>Formulačné spresnenie – premenovanie pojmu inkaso na SEPA inkaso</p>
<p>5.10.3. ak si držiteľ CUR zvolí realizáciu automatickej splátky z účtu vedeného v banke alebo v Raiffeisen banke na území SR vo výške minimálnej splátky a do dátumu splatnosti, resp. do klientom zvoleného dňa splátky nezrealizuje žiadnu úhradu dlžnej sumy, banka zrealizuje automatickú splátku vo výške celej minimálnej splátky za predpokladu, že budú splnené podmienky uvedené v bode 5.10.2. Ak si držiteľ CUR zvolí realizáciu automatickej splátky z účtu vedeného v banke alebo v Raiffeisen banke na území SR vo výške minimálnej splátky a do dátumu splatnosti, resp. do klientom zvoleného dňa splátky zrealizuje úhradu dlžnej sumy v sume nižšej ako je bankou stanovená minimálna splátka, banka zrealizuje automatickú splátku vo výške rozdielu medzi bankou stanovenou minimálnou splátkou a klientom zrealizovanou úhradou za predpokladu, že budú splnené podmienky uvedené v bode 5.10.2. Ak si držiteľ CUR zvolí realizáciu automatickej splátky z účtu vedeného v banke alebo v Raiffeisen banke na území SR vo výške minimálnej splátky a do dátumu splatnosti, resp. do klientom zvoleného dňa splátky zrealizuje úhradu dlžnej sumy v sume rovnej alebo vyššej ako je</p>	<p>žiadne</p>	<p>Nový bod – detailné spresnenie spôsobu realizácie automatickej splátky v prípade, ak si klient zvolí minimálnu splátku</p>

bankou stanovená minimálna splátka, banka automatickú splátku nezrealizuje.

5.10.4. ak si držiteľ CUR zvolí realizáciu automatickej splátky z účtu vedeného v banke alebo v Raiffeisen banke na území SR vo výške celkovej dlžnej sumy a do dátumu splatnosti, resp. do klientom zvoleného dňa splátky nezrealizuje žiadnu úhradu dlžnej sumy, banka zrealizuje automatickú splátku vo výške celkovej dlžnej sumy (uvedenej v bezprostredne predchádzajúcom výpise z kartového účtu) za predpokladu, že budú splnené podmienky uvedené v bode 5.10.2. Ak si držiteľ CUR zvolí realizáciu automatickej splátky z účtu vedeného v banke alebo v Raiffeisen banke na území SR vo výške celkovej dlžnej sumy a do dátumu splatnosti, resp. do klientom zvoleného dňa splátky zrealizuje úhradu dlžnej sumy v sume nižšej ako je celková dlžná suma, banka zrealizuje automatickú splátku vo výške rozdielu medzi celkovou dlžnou sumou (uvedenou v bezprostredne predchádzajúcom výpise z kartového účtu) a klientom zrealizovanou úhradou za predpokladu, že budú splnené podmienky uvedené v bode 5.10.2. Ak si držiteľ CUR zvolí realizáciu automatickej splátky z účtu vedeného v banke alebo v Raiffeisen banke na území SR vo výške celkovej dlžnej sumy a do dátumu splatnosti, resp. do klientom zvoleného dňa splátky zrealizuje úhradu dlžnej sumy v sume rovnej alebo vyššej ako je celková dlžná suma (uvedená v bezprostredne predchádzajúcom výpise z kartového účtu), banka automatickú splátku nezrealizuje.

žiadne

Nový bod – detailné spresnenie spôsobu realizácie automatickej splátky v prípade, ak si klient zvolí celkovú dlžnú sumu

<p>5.11. Banka pristúpi k zaúčtovaniu úrokov v deň uzávierky, pričom platí, že výpočet úrokov závisí od výšky a dňa úhrady dlžnej sumy bez ohľadu na typ transakcie (výber hotovosti, platba za tovar). Dlžná suma (rámec) sa pri výpočte úrokov pomerne zníži o každú pripísanú splátku. Pri výpočte úrokov sa vychádza zo skutočného počtu dní v jednotlivých mesiacoch a v danom kalendárnom roku.</p>	<p>5.11. Banka pristúpi k zaúčtovaniu úrokov v deň uzávierky, pričom platí, že výpočet úrokov závisí od výšky a dňa úhrady dlžnej sumy bez ohľadu na typ transakcie (výber hotovosti, platba za tovar). Dlžná suma (rámec) sa pri výpočte úrokov pomerne zníži o každú pripísanú splátku. Pri výpočte úrokov sa vychádza zo skutočného počtu dní v jednotlivých mesiacoch a predpokladu dĺžky kalendárneho roka 360 dní.</p>	<p>Úprava spôsobu výpočtu úrokov – pri výpočte sa zohľadní počet dní v aktuálnom roku namiesto pôvodnej fixne stanovenej hodnoty 360 dní</p>
<p>5.11.2. Pri úhrade sumy nižšej, ako je dlžná suma uvedená vo výpise, ale rovnej alebo vyššej ako je stanovená minimálna splátka najneskôr v deň splatnosti, banka účtuje štandardný úrok samostatne za každý deň cyklu z vyčerpaného CUR za daný deň. Denné štandardné úroky sa v uzávierke cyklu spočítajú a ich výsledný súčet sa prirába k celkovej dlžnej sume v nasledujúcej uzávierke cyklu.</p>	<p>5.11.2. V prípade štandardnej Karty pri úhrade sumy nižšej, ako je dlžná suma uvedená vo výpise, ale rovnej alebo vyššej ako je stanovená minimálna splátka najneskôr v deň splatnosti, banka účtuje štandardný úrok odo dňa zúčtovania jednotlivkej transakcie do dňa uzávierky cyklu, v ktorom bola realizovaná a ďalej odo dňa uzávierky tohto cyklu z nesplatennej dlžnej sumy až do dňa uzávierky cyklu po dni splatnosti. V prípade Instant kreditu banka neúčtuje štandardný úrok zo splátky Instant kreditu ani z poplatku za Instant kredit.</p>	<p>Úprava spôsobu výpočtu úrokov – zosúladenie spôsobu úročenia na štandardnej kreditnej karte so spôsobom úročenia na zlatej a platinovej kreditnej karte</p>
<p>5.11.3. V prípade Instant kreditu banka neúčtuje štandardný úrok zo splátky Instant kreditu ani z poplatku za Instant kredit.</p>	<p>5.11.3. V prípade zlatej a platinovej Karty pri úhrade sumy nižšej, ako je dlžná suma uvedená vo výpise, ale rovnej alebo vyššej ako je stanovená minimálna splátka najneskôr v deň splatnosti, banka účtuje štandardný úrok z aktuálne vyčerpaného CUR samostatne za každý deň cyklu. Denné štandardné úroky sa v uzávierke cyklu spočítajú a ich výsledný súčet sa zúčtuje v nasledujúcej uzávierke cyklu. V prípade Instant kreditu banka neúčtuje štandardný úrok zo splátky Instant kreditu ani z poplatku za Instant kredit.</p>	<p>Formálna úprava bodu – vypustenie spôsobu úročenia pri zlatej a platinovej kreditnej karte, ktorý bol presunutý do bodu 5.11.2.</p>

<p>5.11.4. Pri úhrade sumy nižšej, ako je stanovená minimálna splátka alebo pri úhrade akejkoľvek sumy po dni splatnosti, banka účtuje štandardný úrok podľa bodu 5.11.2. a z nesplatenej minimálnej splátky sankčný úrok odo dňa splatnosti až do dňa uzávierky cyklu po dni splatnosti, resp. do momentu splatenia celej minimálnej splátky.</p>	<p>5.11.4. Pri úhrade sumy nižšej, ako je stanovená minimálna splátka alebo pri úhrade akejkoľvek sumy po dni splatnosti, banka účtuje štandardný úrok podľa bodov 5.11.2. a 5.11.3. a z nesplatenej minimálnej splátky sankčný úrok odo dňa splatnosti až do dňa uzávierky cyklu po dni splatnosti, resp. do momentu splatenia celej minimálnej splátky.</p>	<p>Formálna úprava – vypustenie odvolávky na bod 5.11.3.</p>
<p>5.11.5. Pri úhrade sumy vyššej, ako je dlžná suma uvedená vo výpise, sa kartový účet dostane do kreditnej pozície. Banka takýto kreditný zostatok neúročí. Kreditný zostatok zníži dlžnú sumu na kartovom účte v nasledujúcom cykle. Držiteľ CUR môže tento kreditný zostatok použiť aj v rámci cyklu, v ktorom mu kreditný zostatok vznikol. V takom prípade sa dlžná suma v nasledujúcom cykle poníži len o sumu nevyčerpaného kreditného zostatku. V prípade Instant kreditu kreditný zostatok neznižuje nesplatenú časť Celkovej výšky Instant kreditu, ktorá je predmetom dohodnutých splátok. Ak držiteľ CUR požiada o prevod kreditného zostatku, banka prevedie príslušnú sumu na nim určený účet v banke, resp. na účet v inej banke v SR.</p>	<p>5.11.5. Pri úhrade sumy vyššej, ako je dlžná suma uvedená vo výpise, sa kartový účet dostane do kreditnej pozície. Banka takýto kreditný zostatok neúročí. Kreditný zostatok zníži dlžnú sumu na kartovom účte v nasledujúcom cykle. V prípade zlatej a platinovej Karty môže držiteľ Karty tento kreditný zostatok použiť aj v rámci cyklu, v ktorom mu kreditný zostatok vznikol. V takom prípade sa dlžná suma v nasledujúcom cykle poníži len o sumu nevyčerpaného kreditného zostatku. V prípade Instant kreditu kreditný zostatok neznižuje nesplatenú časť Celkovej výšky Instant kreditu, ktorá je predmetom dohodnutých splátok. Ak držiteľ CUR požiada o prevod kreditného zostatku, banka prevedie príslušnú sumu na nim určený účet v banke, resp. na účet v inej banke v SR.</p>	<p>Aktualizácia textu z dôvodu, že aj na štandardnej kreditnej karte bude možné použiť kreditný zostatok v rámci aktuálneho cyklu</p>
<p>5.13. Pri úhrade dlžnej sumy realizovanej tak, ako je opísané v bodoch 5.11.1. až 5.11.5. tohto článku, banka obnoví CUR kartového účtu o sumu zrealizovanej úhrady najneskôr v nasledujúci pracovný deň po dni úhrady.</p>	<p>5.13. Pri úhrade dlžnej sumy realizovanej tak, ako je opísané v bodoch 5.11.1. až 5.11.4. tohto článku, banka obnoví CUR kartového účtu najneskôr v nasledujúci pracovný deň po dni úhrady maximálne do výšky sumy dohodnutého CUR, ktorý je znížený o nesplatenú dlžnú sumu, o sumy transakcií a príslušných poplatkov, spracovaných v období medzi vystavením výpisu a dňom úhrady a o nesplatenú časť Celkovej výšky Instant kreditu (ak je aktuálne).</p>	<p>Aktualizácia textu z dôvodu, že aj na štandardnej kreditnej karte bude po prijatí každej úhrady navýšený disponibilný zostatok v rámci aktuálneho cyklu</p>

Článok VII. Zodpovednosť za škody

7.9. Banka okrem plánovanej údržby a teda oznámeným výpadkom, nezodpovedá ani za prípadné škody vzniknuté držiteľovi Karty alebo držiteľovi CUR 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 CUR. Držiteľ CUR 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 bodu 5.2. týchto OP.

žiadne

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

Článok IX. Osobitné ustanovenia

- 9.5. Požiadať o zrušenie Karty môže držiteľ CUR (platí pre jeho hlavnú ako aj ostatné dodatkové Karty) a/alebo držiteľ Karty (platí len pre Kartu daného držiteľa), pričom je oprávnený urobiť to buď:
- a) s okamžitou účinnosťou - písomne v pobočke banky alebo cez tie EKM, v ktorých to banka umožňuje na základe bankou vyžadovanej identifikácie držiteľa CUR a/alebo držiteľa Karty v zmysle bodu 9.3. týchto OP.
 - b) ku dňu ukončenia platnosti Karty - písomne v pobočke banky alebo cez tie EKM, v ktorých to banka umožňuje na základe bankou vyžadovanej identifikácie držiteľa CUR a/alebo držiteľa Karty v zmysle bodu 9.3. týchto OP. Držiteľ Karty môže používať Kartu do posledného dňa kalendárneho mesiaca uvedeného na Karte.

- 9.5. Požiadať o zrušenie Karty môže držiteľ CUR (platí pre jeho hlavnú ako aj ostatné dodatkové Karty) a/alebo držiteľ Karty (platí len pre Kartu daného držiteľa), pričom je oprávnený urobiť to buď:
- a) s okamžitou účinnosťou - 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 držiteľa CUR a/alebo držiteľa Karty v zmysle bodu 9.3. 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 držiteľa CUR a/alebo držiteľa Karty v zmysle bodu 9.3. týchto OP. Držiteľ Karty môže používať Kartu do posledného dňa kalendárneho mesiaca uvedeného na Karte.

Aktualizácia bodu z dôvodu, že o zrušenie kreditnej karty bude možné požiadať aj prostredníctvom dostupných elektronických komunikačných médií (EKM)

Článok X. Doplnkové služby ku Karte

Článok X. Doplnkové služby k platinovej Karte

Aktualizácia bodu z dôvodu, že doplnkové služby sa vzťahujú na všetky typy kreditných kariet nielen na platinovú kartu

10.1. Držiteľ Karty je zároveň oprávnený využívať ďalšie výhody a bankou sprostredkované doplnkové služby v zmysle aktuálnej ponuky uvedenej na webovej stránke banky.

10.1. Držiteľ platinovej Karty je zároveň oprávnený využívať ďalšie výhody a bankou sprostredkované doplnkové služby v zmysle aktuálnej ponuky uvedenej na webovej stránke banky.

Aktualizácia bodu z dôvodu, že doplnkové služby sa vzťahujú na všetky typy kreditných kariet nielen na platinovú kartu

10.2. Držiteľ Karty súhlasí s tým, že banka je oprávnená poskytnúť jeho osobné údaje (v rozsahu meno a priezvisko, prípadne číslo a platnosť členskej karty/zľavy/kupónu k doplnkovým službám) na účely evidencie a na účely umožnenia využívania doplnkových služieb na dobu nevyhnutnú pre naplnenie uvedených účelov.

10.2. Držiteľ platinovej Karty súhlasí s tým, že banka je oprávnená poskytnúť jeho osobné údaje (v rozsahu meno a priezvisko, prípadne číslo a platnosť členskej karty/zľavy/kupónu k doplnkovým službám) na účely evidencie a na účely umožnenia využívania doplnkových služieb na dobu nevyhnutnú pre naplnenie uvedených účelov.

Aktualizácia bodu z dôvodu, že doplnkové služby sa vzťahujú na všetky typy kreditných kariet nielen na platinovú kartu

10.3. Držiteľ Karty stráca oprávnenie využívať doplnkové služby v prípade ukončenia platnosti Karty alebo v prípade jej zrušenia.

10.3. Držiteľ platinovej Karty stráca oprávnenie využívať doplnkové služby v prípade ukončenia platnosti platinovej Karty alebo v prípade jej zrušenia.

Aktualizácia bodu z dôvodu, že doplnkové služby sa vzťahujú na všetky typy kreditných kariet nielen na platinovú kartu

10.4. Banka poskytuje sprostredkované všetky informácie o doplnkových službách v dobrej viere v ich správnosť a pravdivosť, avšak žiadnym spôsobom negarantuje ich poskytovanie a ani nezodpovedá voči držiteľovi Karty za ich poskytnutie alebo za kvalitu, resp. spôsob ich poskytovania osobami, ktoré v konečnom dôsledku vybraný tovar alebo vybrané služby majú poskytnúť.

10.4. Banka poskytuje sprostredkované všetky informácie o doplnkových službách v dobrej viere v ich správnosť a pravdivosť, avšak žiadnym spôsobom negarantuje ich poskytovanie a ani nezodpovedá voči držiteľovi platinovej Karty za ich poskytnutie alebo za kvalitu, resp. spôsob ich poskytovania osobami, ktoré v konečnom dôsledku vybraný tovar alebo vybrané služby majú poskytnúť.

Aktualizácia bodu z dôvodu, že doplnkové služby sa vzťahujú na všetky typy kreditných kariet nielen na platinovú kartu

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

<p>11.3.1. Držiteľ CUR 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 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 držiteľa CUR a/alebo držiteľa Karty v prípade podania reklamácie písomnou formou v pobočke banky, inak spolu s písomným potvrdením o vybavení reklamácie.</p>	<p>11.3.1. Držiteľ CUR 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 držiteľa CUR a/alebo držiteľa Karty v prípade podania reklamácie písomnou formou v pobočke banky, inak spolu s písomným potvrdením o vybavení reklamácie.</p>	<p>Formulačné spresnenie z dôvodu zosúladenia s Reklamačným poriadkom banky</p>
<p>11.3.1.1. Reklamáciou nie je:</p> <ul style="list-style-type: none">– žiadosť o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazcu 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 kvalitu tovaru alebo služby zaplatenej prostredníctvom platobnej karty alebo platbou v prostredí internet bankingu a pod.)	<p>žiadne</p>	<p>Doplnenie nového bodu – popis podaní, ktoré sa nepovažujú za reklamáciu</p>

alebo iným spôsobom. Takúto sťažnosť je držiteľ Karty resp. držiteľ CUR 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 držiteľ CUR spôsobil svojim 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, ktorej predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných bankou,
- opakované podanie mimo režim odvolania ako je upravený v bode 11.3.11.

11.3.1.2. 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 držiteľa CUR dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany banky. V takomto prípade banka vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku držiteľa CUR a/alebo držiteľa Karty a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamacii, avšak všetky poplatky a iné náklady banky účelne vynaložené na zistenie dodatočných informácií nad

žiadne

Doplnenie nového bodu – popis podaní, ktoré sa nepovažujú za reklamáciu

rámec štandardnej informačnej povinnosti banky znáša držiteľ CUR.

11.3.1.3.	Banka nie je povinná odpovedať alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa bodu vyššie.	žiadne	Doplnenie nového bodu – popis podaní, ktoré sa nepovažujú za reklamáciu
11.3.1.4.	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.	žiadne	Doplnenie nového bodu – popis podaní, ktoré sa nepovažujú za reklamáciu
11.3.11.	V prípade, že držiteľ CUR a/alebo držiteľ Karty nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie alebo podnetu a domnieva sa, že banka porušila jeho práva, je oprávnený podať banke odvolanie.	11.3.11. V prípade, že držiteľ CUR a/alebo držiteľ Karty nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie v odvolaní podľa Reklamačného poriadku banky, je oprávnený v tej veci postupovať podľa nižšie uvedených ustanovení o riešení sporov.	Doplnenie možnosti odvolania
11.3.11.1.	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.	žiadne	Vysvetlenie podmienky pre alternatívne riešenie sporov
11.3.11.2.	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
11.3.11.3.	Ak banka na odvolanie odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní odo dňa jeho odoslania, má držiteľ CUR a/alebo držiteľ Karty požívajúci ochranu spotrebiteľa právo podať návrh na začatie alternatívneho rieše-	žiadne	Doplnenie informácie o alternatívnom riešení sporov

nia 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: www.mhsr.sk v príslušnej sekcii.

<p>11.3.13. 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.</p>	<p>11.3.12.4. 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.</p>	<p>Presun pôvodného bodu 11.3.12.4. do bodu 11.3.13.</p>
<p>11.3.14. Postupy a lehoty vybavovania reklamácií týkajúcich sa transakcií vykonaných prostredníctvom Kariet sú ďalej záväzne upravené aj v Reklamačnom poriadku.</p>	<p>11.3.13. Postupy a lehoty vybavovania reklamácií týkajúcich sa transakcií vykonaných prostredníctvom Kariet sú ďalej záväzne upravené aj v Reklamačnom poriadku.</p>	<p>Presun pôvodného bodu 11.3.13. do bodu 11.3.14.</p>
<p>11.3.15 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.</p>	<p>11.3.14. 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.</p>	<p>Presun pôvodného bodu 11.3.14. do bodu 11.3.15.</p>

Článok XII. Záverečné ustanovenia

12.4. Banka si vyhradzuje právo meniť jednostranne zmluvné podmienky Zmluvy o Karte na dobu neurčitú. Banka sa zaväzuje písomne informovať držiteľa CUR 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. Držiteľ CUR 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 držiteľ CUR 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 držiteľovi CUR a ani držiteľovi Karty nezakladá právo na ukončenie zmluvného vzťahu.

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

12.4. Banka si vyhradzuje právo meniť jednostranne zmluvné podmienky Zmluvy o Karte na dobu neurčitú. Banka sa zaväzuje písomne informovať držiteľa CUR 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. Držiteľ CUR je oprávnený po oznámení o zmene zmluvných podmienok bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať Zmluvu o Karte, ktorej podmienky sa takto menia. Ak držiteľ CUR 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 držiteľovi CUR a ani držiteľovi Karty nezakladá právo na ukončenie zmluvného vzťahu.

12.7. 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