



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

Týmito OP sa v plnom rozsahu nahrádzajú Obchodné podmienky Tatra banky, a.s. pre medzinárodné súkromné debetné platobné karty, ktoré upravovali právny vzťah medzi bankou a klientom pred účinnosťou týchto OP.

## Článok I. Úvodné ustanovenia

### 1.1. Preambula

Obchodné podmienky Tatra banky, a. s. 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. 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.

### 1.2. Pojmy

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

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

**AKTIVÁCIA KARTY** – je úkon, ktorým banka sama pri fyzickom odovzdaní Karty držiteľovi Karty alebo majiteľovi bežného účtu (ďalej len „majiteľ BU“) vo svojej pobočke alebo na priamy podnet držiteľa Karty alebo majiteľa BU v zmysle bodu 3.18. týchto OP uvedie plastovú Kartou do stavu, ktorý umožní riadne používanie Karty na bezhotovostné platby za tovar a služby alebo na výbery hotovosti.

**APPLE PAY** – doplnková služba poskytovaná spoločnosťou Apple Distribution International so sídlom Holly Hill Industrial Estate, Cork, Írsko (ďalej len „Apple“) po

dohode s bankou prostredníctvom aplikácie spoločnosti Apple pre zariadenia s operačným systémom iOS, ktorá oprávňuje držiteľa Karty realizovať bezkontaktné bezhotovostné platby alebo e-commerce platby Kartou za tovar a služby prostredníctvom zariadenia na území Slovenskej republiky, resp. v zahraničí (aktuálne ide o aplikáciu s názvom „Peňaženka“, v minulosti „Wallet“). Používanie Karty prostredníctvom bankou podporovanej aplikácie spoločnosti Apple sa riadi okrem týchto OP aj Obchodnými podmienkami Tatra banky, a. s., k službe Apple Pay, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť týchto OP a Zmluvy o Karte.

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

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

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

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

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

**BANKOVÉ INFORMÁCIE** – sú všetky informácie o záležitostiach týkajúcich sa držiteľa Karty alebo majiteľa BU, ktoré má banka o ňom vedené vo svojom informačnom systéme alebo v inej dokumentácii, získala ich pri výkone alebo v súvislosti s výkonom bankových činností a nie sú verejne prístupné. Tieto informácie, vrátane dokladov o záležitostiach týkajúcich sa držiteľa Karty alebo majiteľa BU, je banka povinná utajovať a chrániť pred vyzradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením a poskytnúť ich tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutého držiteľa Karty alebo majiteľa BU alebo na jeho písomný pokyn, ak tieto obchodné podmienky alebo všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.

**BEZKONTAKTNÁ TRANSAKCIA** - každá platba Kartou vykonaná na POS termináloch podporujúcich bezkontaktnú technológiu Visa (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.

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

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

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

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

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

**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 Kartu.

**DRŽITEĽ KARTY** - je klient banky - fyzická osoba, ktorej banka vydá Kartou a ktorá je jediná oprávnená používať Kartou. S prihliadnutím na ďalej uvedené je to aj fyzická osoba, staršia ako 15 rokov, ktorej banka vydá Kartou 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.

**EKM** - elektronické komunikačné média, prostredníctvom ktorých banka poskytuje bankové služby (napr.: Internet banking, DIALOG Live, Internet banking pre iOS, Internet banking pre Android a iné) na základe osobitnej zmluvy.

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

prostredníctvom aplikácie spoločnosti Google pre zariadenia s operačným systémom Android a Wear OS, ktorá oprávňuje držiteľa Karty realizovať bezkontaktné bezhotovostné platby alebo e-commerce platby Kartou za tovar a služby prostredníctvom zariadenia na území Slovenskej republiky, resp. v zahraničí (aktuálne ide o aplikáciu s názvom „Peňaženka“, v minulosti „Google Pay“ / „G Pay“). Používanie Karty prostredníctvom bankou podporovanej aplikácie spoločnosti Google sa riadi okrem týchto OP aj Obchodnými podmienkami Tatra banky, a. s., k službe Google Pay, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť týchto OP a Zmluvy o Karte.

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

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

**INTERNETOVÁ PLATBA** alebo **JEDNORAZOVÉ ČÍSLO KARTY** (ďalej aj „jednorazový token“) - je digitálny jednorazový ekvivalent Karty, vygenerovaný v mobilnej aplikácii Tatra banka, ktorý obsahuje všetky náležitosti potrebné pre vykonanie internetovej (e-commerce) transakcie (číslo karty, dátum expirácie karty, CV2 kód) a slúžiaci na vykonanie práve jednej platby. Tento jednorazový token je priradený ku konkrétnej Karte držiteľa a bude uvedený aj na účtovnom doklade od obchodníka namiesto čísla plastovej Karty.

**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.

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

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

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

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

**MOBILNÁ APLIKÁCIA TATRA BANKA** (ďalej aj ako „mobilná aplikácia“ alebo „aplikácia“) - Internet banking pre iOS, Internet banking pre Android a/alebo Internet banking pre Huawei. Je to doplnková služba k Internet bankingu. Uvedená doplnková služba poskytuje oprávnenej osobe informácie o zostatku na účtoch a umožňuje realizovať vybrané platobné operácie za podmienok uvedených v OP k elektronickému bankovníctvu.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**REKLAMAČNÝ PORIADOK BANKY** (ďalej aj „reklamačný poriadok“) - upravuje postup, práva a povinnosti banky a držiteľa Karty alebo majiteľa BU pri uplatňovaní a vybavení reklamácií kvality a správnosti poskytovaných služieb banky. Banka prijíma reklamácie svojich služieb vo svojich obchodných priestoroch alebo prostredníctvom služby DIALOG Live a pri ich vybavení postupuje podľa platného reklamačného poriadku. Banka je oprávnená reklamačný poriadok upravovať a meniť. Zmenu reklamačného poriadku banka zverejňuje vo svojich obchodných priestoroch a na svojej internetovej stránke alebo iným vhodným spôsobom. Reklamačný poriadok je k dispozícii v každej pobočke banky a na internetovej stránke banky.

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

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

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

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

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

## Článok II.

### Limity na Karte pri bezkontaktných transakciách

2.1. Limity pri bezkontaktných transakciách sú stanovené nasledovne:

- a) bezkontaktné transakcie bez použitia PIN kódu
  - maximálny limit pre jednotlivú bezkontaktnú transakciu je vo výške 50,- EUR a zároveň je bankou stanovený kumulatívny limit pre bezkontaktné transakcie. Maximálna suma bezkontaktných transakcií, pri ktorej spravidla nie je požadované zadanie PIN kódu, sa môže líšiť, je stanovená v lokálnej mene kartovou spoločnosťou Visa, 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 vložení do POS terminálu pri využití identifikácie podľa bodu 4.1.1. Výška obmedzenia sumy výberov alebo výška limitov pre bezkontaktné transakcie môže byť z dôvodov bezpečnosti pri používaní Kariet bankou zmenená.

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

### Článok III.

#### Podmienky vydania Karty

- 3.1. Na vydanie Karty musia byť splnené tieto podmienky:
  - 3.1.1. uzavretá Zmluva o Karte odovzdaná banke,
  - 3.1.2. riadne uzavretá zmluva o otvorení bežného účtu s bankou.
- 3.2. Banka pri vydaní Karty má právo požadovať predloženie dokladu o mieste trvalého/prechodného pobytu držiteľa Karty. V prípade porušenia povinnosti dokladovať povolenie na pobyt, má banka právo zablokovať vydanú Kartú a vypovedať Zmluvu o Karte.
- 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 Kartú. Banka nevydá k bežnému účtu fyzickej osoby staršej ako 15 rokov Kartú 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 Kartú, a to pre majiteľa BU (dieťa).
- 3.4. Ak inde v týchto OP nie je uvedené inak alebo ak sa na tom klient s bankou nedohodol osobitne inak, Zmluva o Karte je uzavretá až súhlasom banky, ktorá má právo požiadať majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty o predloženie dokladov potrebných na preukázanie solventnosti, prípadne referencie o jeho spoľahlivosti.
- 3.5. Banka má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o Karte alebo požadovať vrátenie Karty, a to aj bez uvedenia dôvodov, pričom musí prihladať na záväzné ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 3.6. Zmluva o Karte sa môže uzavrieť v listinnej podobe osobne na pobočke banky alebo pri niektorých bankou určených typoch Karty aj písomne vo forme záznamu na trvanlivom nosiči pri predaji cez kontaktné centrum DIALOG Live alebo cez elektronické komunikačné médiá, ktoré umožňujú zachytenie obsahu Zmluvy o Karte na trvanlivom médiu - najmä Internet banking a mobilná aplikácia. V prípade uzatvárania Zmluvy o Karte na pobočke platí, že vyjadrením súhlasu banky s návrhom Zmluvy o Karte sa uzatvára Zmluva o Karte medzi bankou na jednej strane a majiteľom BU a držiteľom Karty na strane druhej. V prípade uzatvárania Zmluvy o Karte cez DIALOG Live, Internet banking alebo mobilnú aplikáciu je proces uzavretia Zmluvy o Karte záväzne uvedený priamo v Zmluve o Karte, ktorú majiteľ BU dostane do svojej schránky správ v Internet bankingu. Zmluva o Karte sa uzatvára na dobu neurčitú v slovenskom jazyku. Za Zmluvu o Karte sa považuje aj dojednanie podmienok o vydaní a používaní Karty v Zmluve o bežnom účte fyzickej osoby a poskytovaní ďalších produktov a služieb k tomuto účtu na dobu neurčitú. Po vydaní Karty zaťaží banka bežný účet vo výške mesačného poplatku tak, ako je uvedený v Sadzobníku poplatkov Tatra banky, a.s., časť poplatky za služby pre fyzické osoby (ďalej len „Sadzobník poplatkov“) pre daný typ Karty. Sumou mesačného poplatku za Kartú zaťaží banka bežný účet vždy po uplynutí každého ďalšieho mesiaca počas platnosti Karty. Karty vydané na základe Zmluvy o bežnom účte fyzickej osoby a poskytovaní ďalších produktov a služieb k tomuto účtu sa spoplatňujú v rámci poplatkov za balíky služieb v zmysle Sadzobníka poplatkov.
- 3.7. Držiteľ Karty je povinný vrátiť Kartú banke v prípadoch stanovených v týchto OP alebo na požiadanie banky. Lehota na vrátenie Karty je uvedená v bode 8.3.
- 3.8. Ak sa na Karte nachádza miesto na podpis, držiteľ Karty je povinný pri prevzatí Kartú ihneď podpísať na vyznačenom mieste. V prípade nedodržania uvedenej povinnosti môže byť takéto porušenie dôvodom nároku na náhradu škody (najmä straty súvisiace s neautorizovanými platbami) zo strany banky.
- 3.9. Banka odovzdá, resp. doručí držiteľovi Karty obálku s PIN kódom, resp. inštrukcie k získaniu PIN kódu. Držiteľ Karty je povinný zabezpečiť utajenie PIN kódu (neprezradiť PIN kód inej osobe, neznačiť ho na Kartú ani na žiadny doklad a pod.) a zničiť

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

- zablokuje v kartovom systéme a v opodstatnených prípadoch držiteľovi Karty na základe jeho požiadavky vydá náhradnú Kartu s novým PIN kódom,
- 3.21.2. v bankomate v zahraničí zahraničná banka v súlade s pravidlami spoločnosti Visa 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.
- 3.22. Držiteľ Karty Visa môže využívať vybrané funkcie Karty prostredníctvom mobilnej aplikácie.

## Článok IV. Používanie Karty

- 4.1. Pri vykonaní transakcie (resp. za istých okolností aj série transakcií podľa bodu 4.7.) ju držiteľ Karty povinne autorizuje, t.j. vykoná autentifikáciu (identifikáciu) držiteľa Karty a autorizuje resp. potvrdzuje platbu, niektorým z nasledovných spôsobov:
- 4.1.1. pri platení za tovar a služby s fyzickým použitím Karty PIN kódom alebo podpisom na účtovnom doklade z POS terminálu,
- 4.1.2. iným, obchodníkom požadovaným, resp. bankou prijímateľa určeným spôsobom, ktorý je potrebný k realizácii transakcie,
- 4.1.3. samotným použitím Karty a načítaním údajov z čipu Karty, pre špeciálne typy terminálov poskytujúce tovar alebo služby nižšej hodnoty (napr. samoobslužné terminály - cestné mýto, lístky na dopravu, parkovné alebo v prípade, ak sa jedná o realizáciu bezkontaktných transakcií),
- 4.1.4. pri výbere hotovosti v banke alebo v zmenárni PIN kódom alebo podpisom na účtovnom doklade z POS terminálu,
- 4.1.5. pri výbere hotovosti z bankomatu alebo vklade v bankomate PIN kódom,
- 4.1.6. pri e-commerce transakcii (prostredníctvom internetu) bezpečnostným kódom CVV2, 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,
- 4.1.7. pri poštovej/telefonickej objednávke poskytnutím údajov o Karte požadovaných obchodníkom k takémuto typu transakcie (číslo Karty, expirácia Karty) - držiteľ Karty nikdy neposkytuje PIN kód,
- 4.1.8. pri bezkontaktnej transakcii prostredníctvom Apple Pay a/alebo Google Pay, bezpečným odomknutím zariadenia a samotným priložením zariadenia k POS terminálu podľa prípadných pokynov na obrazovke zariadenia alebo POS terminálu v zmysle bodu 2.2., prípadne rovnako ako pri e-commerce transakcii,
- 4.1.9. pri e-commerce transakcii prostredníctvom jednorazového čísla Karty cez funkcionality Internetová platba v mobilnej aplikácii, bezpečnostným kódom CVV2 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.
- 4.2. Držiteľ Karty je oprávnený používať Kartou u obchodníkov (vrátane internetových obchodníkov), v bankách, v bankomatoch a v iných zariadeniach umožňujúcich používať Kartou, označených akceptačnými logami, ktoré sa zhodujú s logami na Karte alebo vyberať hotovosť len u obchodníka, ktorý je oprávnený poskytovať výber hotovosti.
- 4.3. Držiteľ Karty si môže nárokovať iba na tovary alebo služby použitím Karty, ktoré obchodníci zvyčajne predávajú alebo poskytujú.
- 4.4. Za výber hotovosti Kartou banka majiteľovi BU vyúčtuje príslušný poplatok podľa Sadzobníka poplatkov.
- 4.5. Držiteľ Karty 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 prikázuje 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 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.
- 4.6. Držiteľ Karty je oprávnený čerpať Kartou peňažné prostriedky do výšky stanovenej maximálneho limitu čerpania, avšak maximálne do výšky disponibilného zostatku na bežnom účte. Banka určí výšku maximálneho limitu na základe vyhodnotenia držiteľa Karty - majiteľa BU a v zmysle interných pravidiel stanovenej bankou. Banka má počas platnosti Karty právo zmeniť hotovostný limit

a internetový limit, a to aj na dobu určitú, jednak individuálne voči jednotlivému držiteľovi Karty, ako aj voči všetkým držiteľom Kariet, pričom v takomto prípade platia rovnaké podmienky pre vykonanie takejto zmeny ako je dohodnuté v bode 11.1. Výšku limitu čerpania formou výberu hotovosti z bankomatu a platieb cez internet môže banka obmedziť maximálnou sumou.

Maximálny limit čerpania je možné použiť na platby za tovar a služby alebo na výber hotovosti z bankomatu, pričom majiteľ BU v Zmluve o Karte, resp. na základe požiadavky o zmenu v Zmluve o Karte stanoví pre držiteľa Karty výšku denného limitu na bezhotovostné platby, výšku denného limitu na výber hotovosti, výšku denného limitu na platby cez internet a kontingenty, kde je držiteľ Karty oprávnený realizovať bezhotovostné platby za fyzickej prítomnosti Karty. Výšku limitu čerpania formou výberu hotovosti z bankomatu a platieb cez internet môže banka obmedziť maximálnou sumou.

- 4.7. Držiteľ Karty je oprávnený potvrdiť niektorým z vyššie uvedených postupov aj sériu viacerých transakcií a teda autorizovať takúto sériu transakcií naraz, a to jednak pravidelne sa opakujúce transakcie v rovnakej výške pre rovnakého obchodníka (tzv. recurringové transakcie) ako aj sériu viacerých nepravidelných transakcií v rôznej výške, avšak vždy pre rovnakého obchodníka, ktorého držiteľ Karty dovoľí zaradiť do svojho zoznamu dôveryhodných obchodníkov. Banka zobrazí zoznam takto autorizovaných sérií transakcií a zoznam takýchto obchodníkov v Internet bankingu klienta a držiteľ Karty a/alebo majiteľ účtu, má právo ich bez obmedzenia kedykoľvek meniť a upravovať, prípadne aj zrušiť jednotlivé série alebo obchodníka, resp. série platieb resp. celý zoznam obchodníkov. Ak majiteľ účtu a/alebo držiteľ Karty zruší opakovanie transakcie alebo vyradí obchodníka zo zoznamu, banka nenesie zodpovednosť za riadne poskytnutie tovaru alebo služby, ktoré mali byť zaplatené podľa zmluvy o dodaní tovaru alebo služby medzi držiteľom Karty a obchodníkom.
- 4.8. Držiteľ Karty nesmie použiť Kartu na účely, ktoré by boli v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi SR, ďalej štátu, ktorého jurisdikcia sa na neho vzťahuje, ako aj štátu, v ktorom Kartu používa, resp. má v úmysle použiť.
- 4.9. Držiteľ Karty je povinný chrániť Kartu pred stratou, poškodením, zničením alebo zneužitím inou osobou. Kartu je oprávnený používať výlučne držiteľ, ktorému banka Kartu vydala. Držiteľ Karty je povinný znemožniť, resp. zabrániť používaniu Karty inou osobou. Držiteľ Karty sa zaväzuje dodržiavať odporúčania pri ochrane Karty uvedené na webovom sídle banky, a to aj odporúčania, ktoré sa týkajú používania mobilného telefónu prípadne iného zariadenia s aktívnou službou Google Pay a/alebo Apple Pay:

- a) z dôvodu ochrany pred zneužitím si Kartu ihneď po prevzatí podpíše na podpisovom prúžku na jej zadnej strane, ak sa taký podpisový prúžok na Karte nachádza,
- b) Kartu uschováva vždy na bezpečnom mieste a chráni ju pred mechanickým poškodením, Kartu zároveň chráni aj pred magnetickým poľom (mobilný telefón, reproduktory, kľúče s diaľkovým ovládaním, ...),
- c) s Kartou zaobchádza rovnako opatrne ako s hoto vosťou, nenecháva ju kdekoľvek voľne položenú v čase svojej neprítomnosti,
- d) Kartu nikdy nepožičiava, ani nepreneháva k dispozícii inej osobe,
- e) PIN kód je povinný utajiť a neoznamuje ho inej osobe, dokonca ani polícii alebo pracovníkom banky, je povinný vykonať všetko pre to, aby nedošlo k prezradeniu PIN kódu inej osobe, PIN kód nikdy neuschováva spolu s Kartou, nikdy si ho nezapisuje na Kartu a ani ho neuschováva zaznamenaný inak (napr. do mobilného telefónu). Po prečítaní a zapamätaní si čísla PIN kódu oznámenie zničí,
- f) pri platbe Kartou sa vždy presvedčí, či mu vrátili jeho Kartu,
- g) pri používaní Karty na výber hotovosti cez bankomat alebo platobný terminál sa uistí, že zadanie PIN kódu nesleduje iná osoba,
- h) starostlivo si uschová všetky účtovné doklady z transakcií realizovaných prostredníctvom Karty a pravidelne si skontroluje výdavky zúčtované z bežného účtu použitím dostupných informačných zdrojov ponúkaných bankou (B-mail, Internet Banking, výpis)
- i) v prípade straty a krádeže Karty okamžite oznámi tieto skutočnosti banke resp. zablokuje jej používanie a oznámi to banke,
- j) nezadáva údaje z Karty v prostredí internetu, alebo ich neposkytuje inak tretej osobe, ak sám držiteľ Karty neplánuje platiť za ním nakupované tovary alebo služby prostredníctvom Karty na stránke ním vybraného obchodníka; za týmto účelom vždy koná obozretne, zaväzuje sa sledovať všeobecne verejne známe varovania alebo varovania banky pred zneužívaním platobných nástrojov; najmä nebude klikať na „nedôveryhodné linky“ ani zadávať údaje z Karty resp. 3D Secure kód na stránky alebo požiadanie držiteľovi neznámym osobám; bude si overovať a bude sa vyhýbať poskytovaniu údajov z Karty a 3D Secure kódu pri zjavne neštandardných až podozrivých ponukách obchodníka alebo iných osôb; nebude platiť Kartou v situácii časovej núdze alebo iného nátlaku vyvolanej neznámou osobou a pod.,
- k) nedovoľí obchodníkovi vzdialiť sa mu s Kartou z dohľadu a dbá na to, aby obchodník manipuloval s Kartou neskrýte a transparentne pred

jeho očami a nedovolí manipuláciu s jeho Kartou vždy, ak sa mu správanie obchodníka zdá podozrivé,

- l) má vždy vedomosť, kde sa jeho Karta nachádza a pravidelne kontroluje, či má Kartou k dispozícii,
- m) dôsledne si vždy prečíta a skontroluje obsah správ týkajúcich sa platieb alebo vykonávaných úkonov doručených zo strany banky do jeho zariadenia, vrátane kontroly odosielateľa tejto správy (PUSH notifikácie alebo SMS, prípadne iné) a rovnako si prečíta a skontroluje správy banky zaslané priamo do prostredia Internet bankingu,
- n) neumožní prídanie Karty do Apple Pay a/alebo Google Pay, ak sám nevykonáva cielene toto prídanie Karty,
- o) nevykoná autorizáciu transakcie Kartou 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.

4.10. 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 čísel, napríklad postupnosť čísel 1234),
- b) nenechávať prístupový kód/zvolený PIN kód zapísaný v ľahko prístupnej časti mobilného zariadenia,
- c) po vykonaní všetkých požadovaných operácií je potrebné aplikáciu vždy zatvoriť,
- d) nesťahovať do zariadenia iné, než certifikované aplikácie z oficiálnych marketov odporúčaných výrobcami 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 antivírusový 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, Nexperits 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.

4.11. Držiteľ Karty je oprávnený používať Kartou (vrátane obnovenej alebo náhradnej Karty) iba počas doby jej platnosti. Držiteľ Karty nie je oprávnený používať zablokovanú alebo zrušenú Kartou alebo Kartou s ukončenou platnosťou. V prípade nedodržania tejto povinnosti, toto porušenie môže byť dôvodom zamietnutia nároku na náhradu škody (najmä straty súvisiace s neautorizovanými platbami) zo strany banky.

4.12. Banka považuje za riadne držiteľom Karty autorizované také transakcie, pri ktorých zaznamenaná prítomnosť Karty pri vykonaní transakcie a autentifikáciu držiteľa Karty dohodnutým spôsobom.

4.13. Obchodník je oprávnený v odôvodnených prípadoch:

- a) požadovať od držiteľa Karty predloženie dokladu totožnosti,
- b) zadržať Kartou, ktorá je blokováná, zrušená alebo v iných špecifických prípadoch.

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

4.14. Držiteľ Karty je povinný okrem týchto OP dodržiavať aj zmluvné podmienky, resp. obchodné podmienky obchodníka, ktorými je viazaný pri nakupe tovarov alebo služieb, pričom banka nerieši prípadné spory medzi obchodníkom a držiteľom Karty vzniknuté pri objednávaní/nákupe tovarov



alebo služieb týkajúce sa vrátenia tovaru (služby) alebo vrátenia platby, resp. kvality nakúpeného tovaru alebo kvality poskytnutej služby, pri ktorých bola riadne použitá Karta.

- 4.15. V prípade, že pri výbere hotovosti z bankomatu nebude držiteľovi Karty vydaná požadovaná hotovosť alebo mu bude zadržaná Karta, oznámi držiteľ Karty túto skutočnosť bez zbytočného odkladu prevádzkovateľovi bankomatu, resp. banke.
- 4.16. Po každom použití Karty na výber hotovosti, 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 prijímateľa za účelom vrátenia sumy tejto transakcie.

V prípade prijatia finančných prostriedkov na Kartou 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, plati

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 spoločností, 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 Kartou 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.

## Článok V. Zúčtovanie a úhrada

- 5.1. Každá transakcia realizovaná Kartou na území Slovenskej republiky alebo v zahraničí (v rámci /mimo krajín Európskej únie) bude zúčtovaná z bežného účtu majiteľa valutou dňa, kedy banka odpíše peňažné prostriedky z bežného účtu majiteľa. Banka zaťaží bežný účet bezodkladne po prijatí platobného príkazu od banky prijímateľa.
- 5.2. Ak ide o debetnú transakciu kartou Visa, teda transakciu na farchu 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 viac krát denne. Pri zverejnení sa vždy uvádza aj presný čas jeho platnosti.

5.3. Banka informuje:

- a) majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty o každej autorizáciou schválenej transakcii zaslaním PUSH notifikácie a/alebo SMS správy na banke známe mobilné telefónne číslo slovenského operátora, ktoré si majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty zdefinoval v Internet bankingu v službe B-mail,
- b) majiteľa BU o zúčtovaní transakcii a príslušných poplatkov prostredníctvom výpisov z bežného účtu. Výpis z bežného účtu obsahuje detailné informácie o dátume, mieste a čase transakcie, o sume transakcie v originálnej mene, v ktorej bola realizovaná, o sume v zúčtovacej mene, o kurze zúčtovacej meny voči EUR. Platby realizované prostredníctvom Google Pay a Apple Pay sú zobrazené ako transakcie Kartou.

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

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

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

## Článok VI.

### Strata, odcudzenie Karty

6.1. Stratu alebo odcudzenie Karty, ako aj dôvodné podozrenie zo zneužitia Karty (vrátane Apple Pay alebo Google Pay) je majiteľ BU a/alebo držiteľ

Karty povinný bezodkladne oznámiť banke:

- a) telefonicky prostredníctvom kontaktného centra DIALOG Live (24-hodinová služba); tel: \*1100 alebo \*TABA, z pevnej linky 0800 00 1100, zo zahraničia +421 2 / 5919 1000,
- b) písomne prostredníctvom ktorejkoľvek pobočky Tatra banky, a.s. (kontaktné údaje sú platné ku dňu vydania týchto OP a banka si vyhradzuje právo na ich zmenu),
- c) ak klient má k dispozícii mobilnú aplikáciu a nevie bezodkladne vykonať vyššie uvedené oznámenie telefonicky alebo osobne je povinný ihneď po zistení straty/odcudzenia alebo možného zneužitia zablokovať Kartou v mobilnej aplikácii a oznámenie telefonicky resp. osobne je povinný vykonať čo najskôr po tejto blokácii v aplikácii.

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

6.2. Pri oznamovaní straty, krádeže alebo zneužitia Karty je držiteľ Karty, prípadne iná osoba po splnení podmienky podľa bodu 6.3., povinný oznámiť banke údaje nevyhnutné na identifikáciu Karty, ktorá má byť predmetom blokovania, pričom je povinný oznámiť banke buď číslo Karty, alebo údaje minimálne v rozsahu: druh Karty, meno držiteľa Karty a rodné číslo držiteľa Karty. Držiteľ Karty v žiadnom prípade neoznamuje banke alebo komukoľvek PIN kód ku Karte ani 3D Secure kód, vygenerovaný pre potvrdenie akéhokoľvek úkonu alebo transakcie.

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

6.4. Ak bola Karta na základe osobného, telefonického alebo písomného (fax) oznámenia držiteľa Karty alebo majiteľa BU, prípadne inej osoby po splnení podmienky podľa bodu 6.3. riadne identifikovaná, bude bankou zablokovaná. Ak držiteľ Karty stratí Kartou je oprávnený dočasne zablokovať platobnú kartou aj prostredníctvom mobilnej aplikácie. Ak má podozrenie z jej odcudzenia resp. nevie vylúčiť jej možné zneužitie a nevie bezodkladne kontaktovať banku telefonicky ani osobne, držiteľ Karty je povinný Kartou blokovať aspoň prostredníctvom mobilnej aplikácie a následne bezodkladne vykonať uvedené oznámenie telefonicky alebo osobne.

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

- a) vznikne dôvodné podozrenie zo zneužitia Karty,

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

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

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

## Článok VII.

### Zodpovednosť za škody

- 7.1. Ak v ďalších bodoch tohto článku nie je uvedené inak a majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty bez zbytočného odkladu oznámil banke stratu, krádež alebo zneužitie Karty podľa bodu 6.1. týchto OP, tak majiteľ BU znáša stratu spôsobenú odčerpaním peňažných prostriedkov z bežného účtu až do momentu tohto oznámenia do výšky 50,- EUR.
- 7.2. Majiteľ BU neznáša nijaké finančné straty vyplývajúce z použitia stratenej, ukradnutej alebo zneužitej Karty
- 7.2.1. po momente doručenia oznámenia podľa bodu 6.1. týchto OP, okrem prípadov, keď majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty konal podvodným spôsobom,
- 7.2.2. ak stratu, odcudzenie alebo zneužitie Karty majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty nemohol zistiť pred vykonaním transakcie, okrem prípadov, keď majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty konal podvodným spôsobom alebo umožnil stratu, odcudzenie alebo zneužitie Karty v dôsledku svojej hrubej nedbanlivosti,
- 7.2.3. ak finančná strata bola spôsobená konaním alebo opomenutím zamestnanca banky alebo osobou poverenou externým vykonávaním činností pre banku,
- 7.2.4. ak banka pri autorizácii transakcie nevyžadovala silnú autentifikáciu držiteľa Karty alebo používa výnimku zo silnej autentifikácie držiteľa Karty podľa delegovaného nariadenia Európskej komisie o vydaní regulačného technického predpisu vydaného na základe osobitného predpisu, ktoré upravuje silnú autentifikáciu klienta, okrem prípadov, keď majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty konal podvodným spôsobom.
- 7.3. Majiteľ BU však znáša všetky straty, a to aj do momentu oznámenia podľa bodu 6.1. týchto OP (teda aj nad výšku 50,- EUR), ak k nim došlo v dôsledku podvodného konania majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty, v dôsledku jeho úmyselného neplnenia jednej alebo viacerých povinností podľa týchto OP (najmä tých, ktoré upravujú používanie Karty alebo bezpečnosť pri používaní Karty a ochranu pred jej zneužitím) alebo v dôsledku neplnenia jednej alebo viacerých povinností podľa týchto OP (najmä tých, ktoré upravujú používanie Karty alebo bezpečnosť pri používaní Karty a ochranu pred jej zneužitím) z dôvodu jeho hrubej nedbanlivosti.
- 7.4. S prihliadnutím na vyššie uvedené, je majiteľ BU vždy zodpovedný za odčerpanie peňažných prostriedkov použitím Karty, a teda je povinný uhradiť banke všetky transakcie, ak k nemu došlo po riadnej autentifikácii držiteľa Karty zo strany banky dohodnutým spôsobom, ak banka preukáže, že pri transakcii bola zaznamenaná aj prítomnosť Karty, ďalej, že transakcia bola riadne autorizovaná a prebehla autentifikácia spôsobom dohodnutým s držiteľom Karty (t.j. napr. použitie PIN kódu Karty, potvrdenie transakcie cez dostupné EKM, alebo potvrdenie transakcie 3D Secure kódom), pričom banka zároveň preukáže, že na transakciu nemala vplyv akákoľvek technická porucha alebo iný nedostatok. Banka nezodpovedá za škody spôsobené majiteľovi BU z dôvodu nemožnosti vykonania transakcie v dôsledku okolností, nezávislých od vôle banky, napríklad odmietnutím transakcie zo strany obchodníka, banky prijimateľa alebo iného účastníka platobného systému alebo nevykonaných z dôvodu nemožnosti vykonania autorizácie z dôvodu poruchy spracovateľského systému autorizačného centra alebo telekomunikačných liniek, prerušením dodávky elektrickej energie, poruchy bankomatu a pod. Banka nezodpovedá ani za škody vzniknuté držiteľovi Karty v prípadoch, ak si obchodník uplatňuje svoje práva voči držiteľovi Karty v zmysle zmluvy, resp. obchodných podmienok, ktoré si dohodli obchodník a držiteľ Karty medzi sebou (najmä transakcie za objednané tovary alebo služby, ktoré držiteľ Karty riadne nestornuje podľa dohody s obchodníkom). Banka sa zaväzuje v primeranom čase vopred oznámiť držiteľom Karty plánované odstávky spracovateľského systému autorizačného centra, v tomto čase banka neposkytuje tie služby, ktoré

sú online a teda najmä nie je možné použiť Kartu na online transakcie. Banka v takýchto prípadoch nezodpovedá za škody spôsobené v súvislosti s riadne oznámenými, resp. plánovanými odstávkami spracovateľského systému autorizačného centra. Za riadne oznámené alebo plánované odstávky sa považujú odstávky oznámené držiteľom Kariet v primeranom čase vopred prostredníctvom pobočiek banky, internetovej stránky banky alebo inak preukázateľným a vhodným spôsobom.

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

## Článok VIII.

### Zánik Zmluvy o Karte

8.1. Zmluva o Karte zaniká nasledovne:

8.1.1. Výpoveďou majiteľa BU:

- a) doručením písomnej výpovede bez uvedenia dôvodu s jednomesačnou výpovednou lehotou,
- b) doručením písomnej výpovede so začiatkom jednomesačnej výpovednej lehoty ku dňu uplynutia platnosti Karty, pričom takáto písomná výpoveď musí byť doručená banke v lehote uvedenej v bode 3.11. týchto OP. Držiteľ Karty môže používať Kartu

do posledného dňa kalendárneho mesiaca uvedeného na Karte,

- c) doručením písomnej výpovede v dôsledku nesúhlasu so zmenami Zmluvy o Karte, a to s účinnosťou okamžite po dni doručenia výpovede banke, pričom písomná výpoveď musí byť doručená banke najneskôr deň predchádzajúci účinnosti navrhovanej zmeny Zmluvy o Karte. Ak pri výpovedi podľa bodu 8.1.1. existujú aj dôvody na blokovanie Karty podľa bodu 6.5., banka je oprávnená už v deň doručenia výpovede zablokovať a/alebo zrušiť všetky Karty k dotknutému bežnému účtu podľa písm. a) alebo c) a držiteľ Karty je povinný zabezpečiť znehodnotenie Karty prestrihnutím cez čip/magnetický prúžok.

8.1.2. Výpoveďou banky

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

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

pochádzajúcich z trestnej činnosti alebo financovania terorizmu nakoľko banka je povinná zabezpečiť ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti alebo ochranu pred financovaním terorizmu.

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

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

- 8.4. Zánikom Zmluvy o Karte zaniká oprávnenie na používanie všetkých Kariet vydaných k dotknutému bežnému účtu.

## Článok IX.

### Osobitné ustanovenia

- 9.1. Majiteľ BU dohodne v Zmluve o bežnom účte s bankou frekvenciu vyhotovovania výpisov tak, aby mal výpis (elektronický, papierový) k dispozícii aspoň 1-krát mesačne.
- 9.2. Majiteľ BU má právo požiadať o akúkoľvek zmenu Zmluvy o Karte a/alebo Karty, ktoré banka bežne ponúka.
- 9.3. Držiteľ Karty, ak nie je zároveň majiteľom BU, má právo bez súhlasu majiteľa BU požiadať o blokovanie Karty, vydanie náhradnej Karty, vytlačenie existujúceho PIN kódu ku Karte, odblokovanie PIN kódu, aktiváciu a/alebo deaktiváciu bezkontaktného limitu na Karte, úpravu denného limitu čerpania Kartou, úpravu limitu na platby cez internet a úpravu limitu na výber hotovosti v súlade s bodom 4.6. týchto OP.
- 9.4. Ak nie je inde v týchto OP uvedené inak, majiteľ BU, resp. držiteľ Karty môže o všetky zmeny Zmluvy o Karte a/alebo Karty požiadať spôsobom, ktorý banka v aktuálnom čase poskytuje: osobne v banke, písomne (listom), prostredníctvom kontaktného centra DIALOG Live alebo cez iné EKM, na základe bankou vyžadovanej identifikácie prostredníctvom GRID karty a hesla ku GRID karte, cez Kartu a čítačku alebo prostredníctvom hlasovej biometrie.
- 9.5. Požiadať o zrušenie Karty môže majiteľ BU (platí pre jeho Kartu ako aj ostatné Karty k bežnému účtu) a/alebo držiteľ Karty (platí len pre Kartu daného držiteľa), pričom je oprávnený urobiť to buď:
- a) s okamžitou účinnosťou - výhradne písomne v pobočke banky alebo aj telefonicky prostredníctvom kontaktného centra DIALOG Live (táto možnosť platí iba pre klientov v starostlivosti špecializovaného pracovníka kontaktného centra) na základe bankou vyžadovanej identifikácie majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty v zmysle bodu 9.4. týchto OP,
  - b) ku dňu ukončenia platnosti Karty - písomne v pobočke banky alebo aj telefonicky prostredníctvom kontaktného centra DIALOG Live na základe bankou vyžadovanej identifikácie majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty v zmysle bodu 9.4. týchto OP. Držiteľ Karty môže používať Kartu do posledného dňa kalendárneho mesiaca uvedeného na Karte.
- 9.6. Majiteľ BU, resp. držiteľ Karty je povinný oznámiť banke všetky zmeny týkajúce sa Zmluvy o Karte a/alebo Karty v súlade s týmito podmienkami a to:

zmenu svojho bydliska, číslo telefónu v mieste bydliska, zmenu zamestnávateľa, atď.

- 9.7. V prípade, ak na bežný účet, ku ktorému je vydaná aj ďalšia Karta pre manžela/manželku majiteľa BU, je Sociálnou poisťovňou poukazovaná dávka dôchodkového zabezpečenia patriaca držiteľovi Karty a k tomuto účtu má majiteľ BU uzavretú osobitnú dohodu o zachovaní dispozičného oprávnenia pre držiteľa Karty v rozsahu ako disponent, banka môže ponechať Kartu pre disponenta v platnosti aj po smrti majiteľa BU.
- 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.

## Článok X.

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

#### 10.1. Bankové informácie

- 10.1.1. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty súhlasí s tým, aby banka poskytovala bankové informácie a doklady v zmysle Zákona o bankách
- osobám, ktoré majú majetkovú účasť na banke,
  - osobám, na ktorých má majetkovú účasť osoba spĺňajúca podmienku uvedenú v písm. a) tohto ustanovenia,
  - osobám, na ktorých má banka majetkovú účasť,
  - osobám, na ktorých má majetkovú účasť osoba spĺňajúca podmienku uvedenú v písm. c) tohto ustanovenia,
  - osobám, na ktorých má majetkovú účasť osoba spĺňajúca podmienku uvedenú v písm. b) alebo d) tohto ustanovenia,
  - osobám, s ktorými banka spolupracuje pri získavaní údajov a informácií potrebných na vymáhanie pohľadávky voči majiteľovi BU alebo jej časti, osobám, s ktorými banka spolupracuje pri vymáhaní pohľadávok voči majiteľovi BU alebo ich častí alebo osobám, ktorým udelila plnú moc na vymáhanie svojej pohľadávky voči majiteľovi BU alebo jej časti,
  - osobám, ktorým banka postúpi alebo má v úmysle postúpiť svoju pohľadávku voči majiteľovi BU alebo jej časť alebo osobám, ktorým banka prevedie alebo má v úmysle previesť svoje právo voči majiteľovi BU alebo jeho časť,

- osobám, ktoré prevezmú alebo majú v úmysle prevziať dlh majiteľa BU voči banke alebo jeho časť alebo ktoré pristúpia alebo majú v úmysle pristúpiť k záväzku majiteľa BU voči banke alebo jeho časti,
- osobám, ktoré splnia alebo majú v úmysle splniť dlh majiteľa BU voči banke alebo jeho časť,
- osobám, ktoré poskytnú, poskytujú alebo poskytnú zabezpečenie pohľadávok banky voči majiteľovi BU,
- osobám, ktorých veci, práva alebo majetkové hodnoty z časti a/alebo úplne slúžia na zabezpečenie pohľadávok banky voči majiteľovi BU,
- osobe, na ktorej úver poskytol, poskytuje alebo poskytne zabezpečenie,
- osobe, ktorá vedie register záložných práv a jej členom a/alebo orgánu štátnej správy, ktorý vedie osobitný register a/alebo orgánu štátnej správy na úseku katastra nehnuteľností,
- osobám, s ktorými banka spolupracuje pri výkone a pri zabezpečovaní výkonu svojich činností a/alebo pri poskytovaní produktov alebo služieb alebo pre ktoré vykonáva sprostredkovateľskú činnosť a/alebo ktoré pre banku vykonávajú sprostredkovateľskú činnosť (napr. osobám, v ktorých prospech banka realizuje inkaso z účtu majiteľa BU, Regional Card Processing Center s.r.o., kartové spoločnosti a spoločnosti, s ktorými banka spolupracuje v oblasti platobných kariet a šekov, poisťovne, s ktorými banka spolupracuje, osobám spolupracujúcim s bankou v zmysle dohody o dočasnom pridelení uzatvorenej podľa Zákonníka práce a pod.),
- osobám, s ktorými má banka zmluvný vzťah, predmetom ktorého je výkon bankových činností (napr. obchodníkom prijímajúcim platobné karty a pod.),
- osobám, s ktorými banka konzultuje obchodný prípad, resp. si vyžiada k nemu ich stanovisko (napr. svojim audítorom, externým právny poradcom, tlmočníkom), pokiaľ to banka považuje za potrebné,
- dražobníkovi, ktorému podala návrh na vykonanie dražby,
- pre účely akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, správneho alebo iného konania, ktorého je banka účastníkom, a to v rozsahu nevyhnutnom a obmedzenom len na takéto konanie,
- ostatným bankám (vrátane pobočiek zahraničných bánk a bánk, ktoré nemajú sídlo na území Slovenskej republiky) pre účely vykonávania bankových obchodov,

- t) tretím osobám s povolením na vykonávanie platobných služieb – tretím stranám, ktorým majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty udelí príslušné oprávnenie.
- 10.1.2. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty je zodpovedný za správnosť, pravdivosť a aktuálnosť údajov, ktoré banke sprístupnil alebo poskytol. Banka je pritom oprávnená overiť si ich správnosť a úplnosť porovnaním s informáciami, ktoré má k dispozícii.
- 10.1.3. V prípadoch, keď majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty poskytuje banke osobné údaje tretích osôb, je povinný bez zbytočného odkladu informovať tieto osoby o skutočnosti, že ich údaje poskytol prevádzkovateľovi, ktorým je Tatra banka, a. s., ako aj o ďalších skutočnostiach podľa čl. 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov. Tieto informácie sú dostupné aj na internetovej stránke [www.tatrabanka.sk](http://www.tatrabanka.sk).
- 10.1.4. Banka nahráva telefonické hovory s klientmi, ktorých predmetom môžu byť záväzkové alebo zodpovednostné vzťahy banky a majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty, pričom tieto záznamy môžu byť v prípade potreby použité ako dôkaz.
- 10.1.5. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty zároveň súhlasí s tým, aby banka ním poskytnuté údaje sprístupnila príjemcovi platby, ako aj tretej osobe, ak sú tieto údaje súčasťou v banke uložených informácií a dokladov týkajúcich sa tejto tretej osoby.
- 10.1.6. Úplné informácie o spracúvaní osobných údajov majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty a ďalších osôb vrátane vymedzenia účelov spracúvania, právnych základov spracúvania, ako aj práv dotknutých osôb, sú sprístupnené formou Informačného memoranda ochrany osobných údajov dostupného v priestoroch pobočiek banky a na internetovej stránke [www.tatrabanka.sk](http://www.tatrabanka.sk).

## 10.2. Oznamovanie, doručovanie, preberanie písomností a overovanie listín predkladaných banke

- 10.2.1. Banka oznamuje zmeny zmluvných podmienok, ako aj iné oznámenia a informácie (ďalej „písomnosti“), ktoré je povinná oznamovať klientovi poštou (na dohodnutú alebo na banke poslednú známu adresu klienta), telefónom (prostredníctvom služby DIALOG Live<sup>®</sup>), faxom, e-mailom alebo dorúčením do prostredia Internet bankingu alebo inými elektronickými médiami, ktoré umožňujú uchovať obsah písomnosti spôsobom umožňujúcim použitie tejto písomnosti v budúcnosti a umožňujúcim nezmenené reprodukovanie uloženej písomnosti (vo forme na trvanlivom médiu).

- 10.2.2. Klient doručuje písomnosti na adresu sídla banky alebo na inú dohodnutú adresu, alebo inými dohodnutými elektronickými komunikačnými médiami.
- 10.2.3. Klient súhlasí s tým, aby banka použila formát krátkej textovej správy (SMS) a/alebo e-mailovej správy na komunikáciu s klientom v súvislosti s poskytovanými produktmi a službami, pričom SMS môžu obsahovať aj informácie, výzvy alebo upozornenia.
- 10.2.4. Banka má právo požadovať odpisy listín a podpisy na listinách osvedčené notárom alebo iným orgánom v zmysle platných právnych predpisov.
- 10.2.5. Banka má právo požadovať úradný preklad do slovenského jazyka tých cudzojazyčných listín, ktorých predloženie banka požaduje.
- 10.2.6. Banka má právo požadovať, aby zahraničné listiny vydané alebo overené súdmi a úradmi v cudzine, ktorých predloženie banka požaduje, boli opatrené predpísanými overeniami (legalizačná doložka, superlegalizačná doložka, apostille).
- 10.2.7. Dostatočnosť a dôveryhodnosť listín predkladaných klientom s cieľom preukázať jeho oprávnenie konať a ním tvrdené skutočnosti bude banka posudzovať s náležitou odbornou starostlivosťou, pričom bude oprávnená najmä v závislosti od charakteru a obsahu listín požadovať doplnenie predkladanej listiny alebo doloženie ďalšej listiny.

## 10.3. Reklamácie

- 10.3.1. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty je oprávnený uplatniť reklamáciu týkajúcu sa platobnej služby súvisiacej s používaním Karty písomne – poštovým dorúčením, ústne počas celej prevádzkovej doby v ktorejkoľvek pobočke banky, telefonicky prostredníctvom aktivovanej služby DIALOG live, 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 rozdielneho 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.
- 10.3.1.1. 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 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 listka, 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 Karty a/alebo 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 nespоровého informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných bankou,
  - opakované podanie mimo režimu odvolania ako je upravený v bode 10.3.11.
- 10.3.1.2. 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 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.
- 10.3.1.3. Banka nie je povinná odpovedať alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa bodu vyššie.
- 10.3.1.4. Podnet adresovaný členovi predstavenstva alebo zamestnancovi banky, ktorý nebol podaný v súlade s týmto reklamačným po-  
riadkom, nebude riešený v reklamačnom konaní podľa tohto článku a ani podľa reklamačného poriadku banky.
- 10.3.2. Banka je povinná prijať reklamáciu v štátnom jazyku alebo v jazyku, v ktorom sú vyhotovené tieto OP alebo Zmluva o Karte, pričom majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty to berie na vedomie.
- 10.3.3. Pri reklamovaní transakcie realizovanej platobnou kartou môže byť majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty vyzvaný bankou k súčinnosti pri preukázaní jeho nároku na vrátenie alebo opravu transakcie uskutočnenej platobnou kartou, pričom je povinný túto súčinnosť poskytnúť, inak sa môže stať, že banka obchodníka, ak to vyplýva z ostatných okolností vybavovania reklamácie a dôkazov predložených zo strany samotného obchodníka, odmietne vybavenie reklamácie v prospech klienta, resp. odmietne vrátenie alebo opravu transakcie z tohto dôvodu.
- 10.3.4. Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie podľa bodu 10.3.1. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, banka je povinná poskytnúť majiteľovi BU a/alebo držiteľovi Karty predbežnú odpoveď s uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní a v prípade transakcie realizovanej v inej mene ako v mene EUR alebo v mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, resp. v prípade transakcie realizovanej bez ohľadu na menu mimo Európskeho hospodárskeho priestoru v zložitých prípadoch 6 mesiacov.
- 10.3.5. Banka informuje majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty o vybavení reklamácie písomne v potvrdení o vybavení reklamácie, ktoré banka doručuje bez zbytočného odkladu na adresu elektronickej pošty uvedenú v reklamacii alebo na korešpondenčnú adresu evidovanú bankou vrátane adresy elektronickej pošty, inak na poslednú známu adresu majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty, a to vo vyššie uvedenom poradí. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty môže byť o vybavení reklamácie informovaný aj iným spôsobom alebo s osobitnou adresou pre doručenie, pokiaľ to bolo s bankou dohodnuté pri podaní reklamácie alebo je reklamacii v plnej miere vyhovie a majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty s takouto formou vybavenia súhlasil.
- 10.3.6. Ak sa jedná o iné nedostatky ako nedostatky v zúčtovaní, prípadne nezúčtovaní platne realizovaných transakcií a nie je v týchto OP alebo v reklamačnom poriadku banky uvedená kratšia lehota, reklamácie, ktoré majiteľ BU



- a/alebo držiteľ Karty uplatňuje voči vyhotoveniu výpisov z bežného účtu, dokladov o transakciách a iných písomných dokladov banky, musia byť uplatnené v lehote 15 dní po doručení reklamovaných písomností.
- 10.3.7. Majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty je povinný oznámiť banke nedostatky v zúčtovaní, prípadne nezúčtovaní platne realizovaných transakcií a uplatniť požiadavky na ich odstránenie najneskôr do trinástich mesiacov od ich vzniku. Uplynutím tejto lehoty zaniká jeho nárok na prípadnú náhradu škody, ktorý by mu včasným uplatnením vznikol.
- 10.3.8. V prípade zistenia neautorizovanej transakcie banka bezodkladne vráti majiteľovi BU sumu tejto neautorizovanej transakcie, a to najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po tom, ako takúto neautorizovanú transakciu zistila alebo bola o nej informovaná, a to vrátane pripísania finančných prostriedkov na účet majiteľa BU s dátumom pripísania nie neskorším, ako je dátum, kedy bola suma neautorizovanej transakcie odpísaná z účtu majiteľa BU a ak to bude možné, docieli taký stav na účte majiteľa BU, ktorý by zodpovedal stavu, akoby sa neautorizovaná transakcia vôbec nevykonala. Zároveň má majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty nárok na náhradu ďalšej preukázanej škody v rozsahu príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky. Lehota podľa prvej vety sa neuplatní, ak má banka dôvodné podozrenie, že majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty konal podvodným spôsobom, pričom bezodkladne tieto dôvody písomne oznámi Národnej banke Slovenska.
- 10.3.9. V prípade neoprávnenej reklamácie uplatňovanej voči transakcii realizovanej v akejkoľvek mene realizovanej mimo EHP má banka nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s vybavením reklamácie.
- 10.3.10. Ak sa v priebehu zisťovania oprávnenosti nároku majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty preukáže zjavná nepravdivosť majiteľom BU a/alebo držiteľom Karty uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany banky formou reklamácie, banka takúto reklamáciu pokladá za žiadosť o poskytnutie dodatočných informácií a má nárok na úhradu poplatkov a iných nákladov účelne vynaložených na zistenie dodatočných informácií pre majiteľa BU a/alebo držiteľa Karty nad rámec štandardnej informačnej povinnosti banky.
- 10.3.11. V prípade, že majiteľ BU a/alebo držiteľ Karty nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie alebo podnetu a domnieva sa, že banka porušila jeho práva, je oprávnený podať banke odvolanie.
- 10.3.11.1. 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.
- 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.
- 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: [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk) v príslušnej sekcii.
- 10.3.12. Riešenie sporov
- 10.3.12.1. Ak dôjde medzi bankou a klientom k uzavretiu dohody o riešení sporu mediáciou, bude možné riešiť spor mimosúdne tiež mediáciou na základe zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii.
- 10.3.12.2. Banka týmto dáva do pozornosti klientom – spotrebiteľom, že je tu aj možnosť alternatívneho riešenia sporov súvisiacich s bankovými obchodmi vrátane sporov z platobných služieb a sporov súvisiacich s presunom platobného účtu, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú oprávnené riešiť spory súvisiace s takýmito obchodmi, a to podľa voľby spotrebiteľa vrátane výberu príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa voľby spotrebiteľa. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR na internetovej stránke: [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).
- 10.3.12.3. Osobitne dáva banka do pozornosti klientom – spotrebiteľom, že poskytovatelia platobných služieb prostredníctvom svojho záujmového združenia Slovenskej bankovej asociácie zriadili subjekt alternatívneho riešenia sporov s názvom Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie so sídlom v Bratislave, prostredníctvom ktorého môžu klienti – spotrebiteľia, riešiť spory z bankových ob-

chodov, ktoré súvisia so spotrebiteľskými zmluvami. Viac informácií o riešení sporov týmto subjektom sa nachádza na stránke: [www.institutar.sk](http://www.institutar.sk).

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

## Článok XI.

### Záverečné ustanovenia

- 11.1. Vzťahy klienta a banky sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi, od ktorých sa nedá odchýliť, Zmluvou o Karte, uzatvorenou medzi bankou a majiteľom BU a/alebo držiteľom Karty, týmito obchodnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, a to v uvedenom poradí.
- 11.2. Ak nie je v Zmluve o Karte dojednané inak, banka uzatvára túto zmluvu s klientom na dobu neurčitú, v slovenskom jazyku a počas zmluvného vzťahu s klientom uskutočňuje komunikáciu v slovenskom jazyku.
- 11.3. Banka účtuje majiteľovi BU všetky poplatky spojené s vydaním a používaním Kariet podľa Zmluvy o Karte. V prípade, ak sa banka osobitne s majiteľom BU dohodne o účtovaní iných poplatkov súvisiacich s niektorými úkonmi, bude banka účtovať majiteľovi BU aj takto dohodnuté poplatky, s ktorými má majiteľ BU možnosť sa oboznámiť v Sadzobníku poplatkov. Majiteľ BU berie na vedomie, že banka je povinná zúčtovať na jeho farchu aj iné poplatky ako tie, ktoré účtuje podľa Zmluvy o Karte, a to v prípade, ak sa jedná o poplatky účtované tretími osobami, ktoré je povinný uhradiť majiteľ BU podľa dohody s takouto treťou osobou, a to najmä poplatky spojené s použitím Karty účtované obchodníkmi alebo bankami, ktoré poskytujú služby prijímania platobných kariet či už na území Slovenskej republiky ale najmä mimo územia Slovenskej republiky.
- 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.
- 11.5. Tieto OP banka zverejňuje aj na svojej internetovej stránke a vo svojich obchodných priestoroch. Ak sú OP vyhotovené vo viacerých jazykoch, právne záväzné znenie je znenie vyhotovené v slovenskom jazyku. OP platia aj po skončení právneho vzťahu klienta a banky, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov. Klient je oprávnený kedykoľvek počas zmluvného vzťahu s bankou požiadať o poskytnutie Zmluvy o Karte alebo týchto OP v listinnej alebo elektronickej forme.
- 11.6. Zmluva o Karte spolu s jej dodatkami a súčasťami ako aj tieto OP tvoria okrem iného spolu rámcovú zmluvu o platobných službách v zmysle príslušných ustanovení Zákona o platobných službách.
- 11.7. Tieto OP nadobúdajú platnosť dňom zverejnenia v obchodných priestoroch banky a na webovom sídle banky a účinnosť nadobúdajú dňa 1. 11. 2024.