

# Všeobecné obchodné podmienky vydávania a používania kreditných kariet v mBank

Bratislava, jún 2014  
účinné od 1. 8. 2014



## 1. Všeobecné ustanovenia a definície

Tieto Obchodné podmienky (ďalej len „OP“) vymedzujú podmienky vydávania a používania kreditných kariet v mBANK SPOLKA AKCYJNA so sídlom ul. Senatorska 18, 00-950 Varšava, Poľská republika, zapísaná v Národnom súdnom registri vedenom Okresným súdom v meste Varšava, 12. obchodné oddelenie, pod číslom KRS 0000025237, ktorá podniká na území Slovenskej republiky prostredníctvom mBank S.A., pobočky zahraničnej banky, so sídlom Pribinova 10, 811 09 Bratislava, IČO: 36 819 638, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd.: Po, vložka č. 1503/B (ďalej len „mBank“). V otázkach neupravených v týchto OP platia všeobecne záväzné právne predpisy.

### 1.1 Definície a pojmy

- 1) **Akceptant** – podnikateľ, ktorý uzavrel s Vyúčtovacím agentom zmluvu o prijímaní platieb prostredníctvom kreditných kariet;
- 2) **Automatická splátka** – percentuálne vyjadrená suma splácania dlžnej sumy uvedenej na výpise, ktorú mBank automaticky odpíše z Bankového účtu Majiteľa v lehote uvedenej na výpise; príkaz na ustanovenie automatického splácania môže zadať Majiteľ prostredníctvom mLinky;
- 3) **Autorizácia** – súhlas Majiteľa alebo Užívateľa s vykonaním transakcie kartou, v súlade s bodom 2.6.1 týchto podmienok.
- 4) **Autorizačný limit** – kvantitatívny, denný alebo mesačný limit Autorizovaných transakcií určený pre Karty, ktorého minimálnu a maximálnu hodnotu určuje mBank;
- 5) **Autorizovaná transakcia** – transakcia, ku ktorej dal majiteľ alebo držiteľ karty súhlas.
- 6) **Bankomat** – zariadenie umožňujúce Majiteľovi alebo Užívateľovi Karty výber hotovosti alebo vykonávanie iných transakcií;
- 7) **Bankový účet** – bežný účet Majiteľa vedený v mBank, ktorého existencia je podmienkou na vydanie Karty na základe uzavretej Zmluvy.
- 8) **COK** – centrum obsluhy kariet mBank;
- 9) **Disponibilný zostatok** – finančné prostriedky, vyplatiteľné na požiadanie, ktoré sú k dispozícii Majiteľa úverového účtu, a od ktorých sú odpočítané čiastky nezaúčtovaných transakcií vykonaných pri použití bankových kariet.
- 10) **Dodatková karta** – kreditná karta vydaná na žiadosť Majiteľa osobe, ktorú Majiteľ určí; Dodatková karta môže byť vydaná len spolumajiteľom bežného účtu Majiteľa alebo splnomocnencom k bežnému účtu Majiteľa;
- 11) **Doklad o vykonaní transakcie** – dokument získaný od predajcu potvrdzujúci vykonanie platby prostredníctvom Karty alebo potvrdenie z bankomatu, ktoré potvrdzuje vykonanie operácie prostredníctvom Karty;
- 12) **Hlavná karta** – kreditná karta vydaná Majiteľovi;
- 13) **internet banking** – transakčný systém mBank, prístupný prostredníctvom Webovej stránky mBank prostredníctvom ktorého môže prihlásený Klient vykonávať operácie;
- 14) **Internetová stránka mBank** – prezentácia mBank, prístupná prostredníctvom verejnej internetovej siete na adrese [www.mbank.sk](http://www.mbank.sk);
- 15) **Jedinečný identifikátor** - jedinečné číslo karty, ktoré prideluje mBank a ktoré je umiestnené na prednej strane karty.
- 16) **Karta** – Hlavná karta alebo Dodatková karta Visa vydaná spoločnosťou mBank na základe zmluvy s Visa International
- 17) **Kód CVV2** – trojciferný kód umiestnený na zadnej strane Karty používaný na potvrdenie pravosti Karty počas vykonávania internetových, telefonických a poštových operácií;
- 18) **Majiteľ** – fyzická osoba, majiteľ alebo spolumajiteľ Bankového účtu, ktorý s mBank uzavrel Zmluvu, a na meno ktorého je zriadený Úverový účet;
- 19) **Minimálna splátka** – suma minimálneho splatenia zadĺženia, stanovená mBank a uhrádzaná mesačne, najneskôr v lehote uvedenej na mesačnom výpise;
- 20) **mLinka** – telefonická služba mBank, v rámci ktorej je sprístupnený aj Automatický telefonický servis (IVR);
- 21) **PIN** (PersonalIdentificationNumber) – identifikačný kód – štvorciferné dôverné číslo, ktoré spolu s Kartou slúži na elektronickú identifikáciu Majiteľa alebo Užívateľa Karty pri vykonávaní transakcie;
- 22) **Prístupový kanál** – spôsob komunikácie Majiteľa alebo Užívateľa s mBank predovšetkým prostredníctvom internetovej siete (na internetovej adrese [www.mbank.sk](http://www.mbank.sk)), telefonickej služby

mLinka a bankomatu, ktorý umožňuje:

- a) dávať pokyny súvisiace s funkcionalitou Kariet;
  - b) prístup k informáciám alebo k bankovým službám súvisiacich s Kartami;
- 23) **Platobný príkaz z kreditnej karty** – uskutočnenie bezhotovostného prevodu prostredníctvom Internet bankingu mBank alebo mLinky a to na ľubovoľný tuzemský účet. Ak nie je v Zmluve alebo týchto OP stanovené inak, vzťahujú sa na prevody uskutočnené podľa bodu 2.4.1.2 písm. d) týchto OP primerane ustanovenia Obchodných podmienok zriaďovania a vedenia bežných, sporiacich účtov a účtov k hotovostnému úveru v mBank, ktoré sú k dispozícii na internetových stránkach mBank.
  - 24) **Súhlas mBank na vykonanie transakcie** – súhlas mBank s vykonaním transakcie, poskytnutý v prípade obdržania žiadosti o poskytnutie súhlasu s vykonaním transakcie.
  - 25) **Transakcia** – finančná operácia, výber hotovosti, vykonanie platby Kartou alebo iná operácia vykonaná použitím Karty;
  - 26) **Typ karty** – jeden z typov kreditných kariet v ponuke mBank: Visa Classic, Visa Gold, alebo iný typ, ktorý bude mať mBank v budúcnosti v ponuke;
  - 27) **Úver** – peňažné prostriedky do výšky Úverového limitu poskytované Majiteľovi za podmienok uvedených v Zmluve a týchto OP;
  - 28) **Úverový limit** – suma Úveru, do výšky ktorej sa môže Majiteľ zadlžiť, určená individuálne mBank;
  - 29) **Úverový účet** – účet v slovenskej mene na meno Majiteľa, zriadený a vedený v mBank na základe Zmluvy, ktorý slúži na zúčtovanie tuzemských a zahraničných Transakcií vykonávaných Kartou a poplatkov, provízií a úrokov vyplývajúcich z používania Karty;
  - 30) **Užívateľ (kreditnej karty)** – fyzická osoba, na ktorej meno bola vydaná Hlavná karta a/alebo Dodatková karta;
  - 31) **Visa International** – medzinárodná organizácia, ktorej členmi sú finančné inštitúcie tvoriace systém autorizácie a zúčtovania transakcií vykonávaných kartami Visa;
  - 32) **VOP** – Všeobecné Obchodné Podmienky mBank
  - 33) **Vydavateľ kreditnej karty** – mBank;
  - 34) **Výpis** – pravidelne generovaný zoznam transakcií, ktoré vymedzujú výšku záväzku Majiteľa z titulu Transakcií Hlavnou kartou a Dodatkovými kartami vrátane pripočítaných úrokov, provízií a poplatkov, obsahujúci výšku Minimálnej splátky a ďalšie náležitosti vyžadované Zákomom;
  - 35) **Vyúčtovací agent** – banka alebo iná právnická osoba, ktorá s Akceptantmi uzatvára zmluvy o prijímaní platieb prostredníctvom kreditných kariet;
  - 36) **Zákon** – Zákon o platobných službách č.492/2009 Z.z., účinný od 01.12.2009;
  - 37) **Zmluva** – zmluva o používaní kreditnej karty mBank uzavretá medzi Majiteľom a mBank;
  - 38) **Zúčtovacia mena** – mena, ktorú používa Visa International počas vykonávania zúčtovaní z titulu zahraničných Transakcií vykonaných kartami vydanými spoločnosťou mBank, a ktorú určuje mBank informácia o určenej Zúčtovacej mene je dostupná pre Majiteľov na internetových stránkach a prostredníctvom telefonickej služby mLinka;
  - 39) **Zákonná mena** – zákonná mena platná na území Slovenskej republiky
  - 40) **Žiadosť** – žiadosť o vydanie kreditnej karty mBank.

## 2. Kreditné karty v mBank

### 2.1 Vydávanie Kariet

- 2.1.1 mBank vydáva Hlavné karty výlučne Majiteľom Bankových účtov.
- 2.1.2 Karta Visa je vydávaná na obdobie do posledného dňa mesiaca uvedeného na Karte. Podmienkou pre vydanie a aktiváciu Karty je podpísanie Zmluvy Majiteľom. Žiadosť o vydanie Karty môže podať výlučne Majiteľ. Počas prijímania žiadosti o vydanie Karty, mBank informuje Majiteľa o podmienkach, spôsobe a termíne vydania Karty.
- 2.1.3 mBank môže požadovať predloženie doplňujúcich dokumentov a stanoviť ďalšie podmienky poskytnutia Karty.
- 2.1.4 Po odsúhlasení žiadosti a podpísaní Zmluvy, mBank zriadi v prospech žiadateľa Úverový účet a vydá a zašle žiadateľovi Hlavnú kartu, uzavretú Zmluvu, ktorá obsahuje aj informáciu o výške priznaného Úverového limitu, a prípadné Dodatkové karty.
- 2.1.5 mBank má právo odmietnuť vydanie Karty. O odmietnutí vydania Karty mBank informuje Majiteľa telefonicky alebo písomne.

- 2.1.6 O vydanie Dodatkovkej karty môže požiadať výlučne Majiteľ Úverového účtu. Žiadosť musí byť predložená prostredníctvom formulára poskytovaného mBank. V žiadosti Majiteľ splnomocňuje budúceho Užívateľa na disponovanie s prostriedkami na Úverovom účte prostredníctvom Dodatkovkej karty. Majiteľ sa zaväzuje oboznámiť budúceho Užívateľa s ustanoveniami Zmluvy a týchto OP a zodpovedá za ich dodržiavanie zo strany Užívateľa. Dodatkové karty môžu byť vydávané len spolumajiteľom bežného účtu alebo splnomocnencom Majiteľa k bežnému účtu.
- 2.1.7 Majiteľ v plnom rozsahu zodpovedá za používanie všetkých Kariet vydaných k jeho Úverovému účtu v rámci dodržiavania ustanovení Zmluvy, týchto OP, všeobecne záväzných právnych predpisov a miestnych predpisov týkajúcich sa obsluhy bankomatov. Transakcie vykonané Dodatkovými kartami sa pripisujú na ťarchu Úverového účtu, ku ktorému boli vydané.
- 2.1.8 Majiteľ je oprávnený vydávať pokyny týkajúce sa všetkých Kariet vydaných k Úverovému účtu, pokiaľ v odseku 2.3.1 nie je stanovené inak. Užívateľ je oprávnený vydávať pokyny výlučne vo vzťahu k Dodatkovkej karte vydanej na jeho meno.  
Pokyny v rámci obsluhy Kariet môžu byť udeľované v rozsahu a spôsobom určeným mBank prostredníctvom nasledujúcich prístupových kanálov:  
a) telefonickkej služby mLinka;  
b) automatického telefonického servisu (IVR);  
c) internet bankingu;  
d) inej formy po dohode s mBank;
- 2.1.9 Karta nemôže byť používaná na účely, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, a v prípade transakcií realizovaných mimo územia Slovenskej republiky, ani s predpismi daného štátu, vrátane nákupu tovarov a služieb, ktoré takéto predpisy zakazujú.
- 2.1.10 Pokyny a reklamácie v rámci obsluhy Kariet nemôžu byť udeľované prostredníctvom mKiosku. Zadávanie pokynov prostredníctvom prístupových kanálov je možné len po aktivácii prístupových kanálov prostredníctvom mLinky.
- 2.1.11 Vydaná Karta je majetkom mBank a na jej žiadosť jej musí byť bez zbytočného odkladu vrátená.

## **2.2 Doručenie a aktivácia Karty**

- 2.2.1 Karta je odosielaná ako neaktívna na adresu Majiteľa alebo Užívateľa, naposledy oznámenú mBank a platnú v deň vydania Karty. Majiteľ je povinný v prípade zmeny korešpondenčnej adresy okamžite informovať mBank o zmene adresy.
- 2.2.2 Majiteľ alebo Užívateľ, ktorému bola Karta vydaná, je povinný Kartu okamžite po jej prevzatí podpísať na zadnej strane trvalým spôsobom, ktorý je v súlade s podpisovým vzorom spomenutým v bode 2.7.4.
- 2.2.3 Majiteľ alebo Užívateľ, ktorému bola Karta vydaná, je pred jej prvým použitím povinný Kartu aktivovať. Neaktivovaná Karta môže byť zadržaná pri pokuse o vykonanie Transakcie. Informácie o spôsobe aktivácie Karty sú poskytované prostredníctvom mLinky a na internetových stránkach mBank.

## **2.3 Definovanie a zmena PIN kódu pre Kartu**

- 2.3.1 Majiteľ alebo Užívateľ samostatne definuje PIN kód pre svoju Kartu. Definovanie PIN kódu môže v prípade Hlavnej karty vykonať výlučne Majiteľ a v prípade Dodatkovkej karty výlučne Užívateľ, ktorému bola Dodatková karta vydaná. PIN kód môže byť definovaný až po aktivácii Karty.
- 2.3.2 PIN kód definovaný Majiteľom alebo Užívateľom je dôverný a nesmie byť zverejnený (sprístupnený) tretím osobám vrátane zamestnancov a spolupracovníkov mBank. Dôsledky vyplývajúce z poskytnutia PIN kódu tretím osobám, tak zo strany Majiteľa ako aj zo strany Užívateľa, znáša Majiteľ. Všetky Transakcie vykonané s použitím PIN kódu mBank považuje za Transakcie vykonané Užívateľom Karty.
- 2.3.3 Karta, pre ktorú nebol definovaný PIN kód, nemôže byť používaná na vykonávanie Transakcií, pre potvrdenie ktorých je nevyhnutné uvedenie PIN kódu, zvlášť pri výbere hotovosti v bankomatoch a pri platbách u niektorých Akceptantov.
- 2.3.4 Užívateľ Karty je povinný uchovávať PIN kód s vynaložením maximálnej starostlivosti a neuchovávať PIN kód spolu s Kartou.
- 2.3.5 Majiteľ alebo Užívateľ môžu PIN kód pre svoju Kartu zmeniť. Informácie o spôsobe zmeny PIN kódu sú poskytované prostredníctvom mLinky a na internetových stránkach mBank.
- 2.3.6 V prípade zabudnutia alebo prezradenia PIN kódu je Majiteľ alebo Užívateľ bezodkladne povinný definovať nový PIN kód.

2.3.7 Trojnásobné opakované zadanie chybného PIN kódu pri pokuse o vykonanie transakcie môže spôsobiť zadržanie karty.

## **2.4 Druhy Transakcií a zariadení**

2.4.1 Karta Visa môže byť používaná v tuzemsku a v zahraničí na vykonávanie nasledujúcich Transakcií:

2.4.1.1 hotovostné výbery – v bankomatoch, v pobočkách bánk a iných oprávnených miestach vybavených elektronickým terminálom pre registráciu Transakcií označených značkou Visa;

2.4.1.2 platby:

a) u Akceptantov a v iných oprávnených miestach vybavených elektronickým terminálom na registráciu Transakcií označených značkou Visa; v bankomatoch označených značkou Visa;

b) na diaľku, za internetové, telefonické alebo poštové objednávky pri Akceptantoch označených značkou Visa alebo informujúcich na svojich internetových stránkach, v katalógoch alebo iným spôsobom, že prijímajú platby kartami Visa.

c) v tuzemsku prostredníctvom Platobného príkazu z kreditnej karty, pričom tento môže byť uskutočnený iba s aktuálnym dátumom splatnosti

## **2.5 Autorizačné limity**

2.5.1 Kartou môže používať výlučne Majiteľ alebo v prípade Dodatkovej karty Užívateľ, ktorému bola Dodatková karta vydaná.

2.5.2 Každému Užívateľovi Karty môže byť v rámci jednej Zmluvy vydaná len jedna Karta daného typu.

2.5.3 Užívatelia Kariet môžu disponovať prostriedkami na Úverovom účte len do výšky poskytnutého Úverového limitu a v rozsahu Autorizačných limitov, ktoré určí mBank. Aktuálne platné hodnoty Autorizačných limitov môžu Užívatelia zistiť prostredníctvom internetu a operátorov mLinky.

2.5.4 Majiteľ môže zadefinovať nižšie hodnoty Autorizačných limitov ako maximálne, ktoré definuje mBank, pre každú Kartou vydanú k jeho Úverovému účtu.

2.5.5 V prípade doručenia autorizačného dopytu udeľuje mBank súhlas s vykonaním Transakcie do výšky rozdielu medzi Úverovým limitom a súčtom načerpaných prostriedkov Úveru a sumy blokácií, predovšetkým autorizačných blokácií.

2.5.6 Suma Transakcie, na ktorú bol udelený súhlas, sa zaúčtováva na ťarchu Úverového účtu a znižuje dostupný Úverový limit.

## **2.6 Používanie Karty**

2.6.1 Majiteľ a Užívateľ Autorizujú Transakcie prostredníctvom:

a) fyzického predloženia Karty a podpísania Dokladu o vykonaní Transakcie podľa podpisu na Karte – pri Akceptantoch v pobočkách bánk a iných oprávnených miestach;

b) fyzického predloženia Karty a zadania PIN kódu – v bankomatoch a pri niektorých Akceptantoch v pobočkách bánk a iných oprávnených pobočkách;

c) fyzického predloženia Karty, kde Akceptant nepožaduje zadanie PIN kódu alebo podpísanie dokladu o vykonaní transakcie;

d) uvedenia čísla Karty spolu s dátumom jej platnosti, prípadne kódu CVV2 alebo potvrdením objednávky vlastnoručným podpisom – v prípade Transakcií vykonávaných na diaľku z titulu realizácie objednávky prostredníctvom pošty;

e) uvedenia čísla Karty spolu s dátumom jej platnosti, prípadne kódu CVV2 v prípade Transakcií vykonávaných na diaľku z titulu realizácie objednávky prostredníctvom internetovej siete alebo telefonicky;

f) uskutočnením Platobného príkazu po riadnom identifikovaní a autorizácii prostredníctvom mLinky,

g) uskutočnením Platobného príkazu po riadnom identifikovaní a autorizácii (zadaním sms kódu) prostredníctvom internet bankingu mBank

2.6.2 Úverový účet Majiteľa bude zaťažovaný Transakciami vykonanými na diaľku uvedenými v bode 2.6.1 písm. d) a e) aj napriek tomu, že Karta bola použitá bez jej fyzického predloženia.

2.6.3 Majiteľ a Užívateľ sú povinní podpisovať sa na Dokladoch o vykonanej transakcii podpisom zhodným s podpisom na Karte.

2.6.4 Ak sa Majiteľ alebo Užívateľ podpíšu iným podpisom ako podpisom uvedeným na Karte, nezavahuje to Majiteľa právnej ani finančnej zodpovednosti za vykonanú Transakciu.

2.6.5 Počas vykonávania Transakcie Kartou má Akceptant, pobočka banky alebo iná oprávnená osoba právo požadovať, aby sa Majiteľ alebo Užívateľ legitimoval dokladom potvrdzujúcim jeho totožnosť,



- v prípade odôvodnených pochybností týkajúcich sa jeho totožnosti.
- 2.6.6 Majiteľ a Užívateľ sú povinní preukázať sa dokladom potvrdzujúcim ich totožnosť na žiadosť Akceptanta, pobočky banky alebo inej oprávnenej osoby.
- 2.6.7 Akceptant, pobočka banky alebo iná oprávnená osoba ako aj bankomat majú právo odmietnuť vykonanie Transakcie s Kartou. K odmietnutiu vykonania Transakcie môže dôjsť predovšetkým v prípade:
- a) neplatnosti Karty;
  - b) zablokovania Karty;
  - c) nezhodnosti podpisu na Karte s podpisom na Doklade o vykonanej transakcii;
  - d) odmietnutia preukázania sa dokladom potvrdzujúcim totožnosť Užívateľa v prípade uvedenom v bode 2.6.6 alebo v prípade zistenia, že Kartou používa neoprávnená osoba;
  - e) nemožnosti získania Autorizácie.
- 2.6.8 Akceptant, pobočka banky alebo iná oprávnená osoba ako aj bankomat majú právo zadržať Kartou v prípade:
- a) neplatnosti Karty;
  - b) zablokovania Karty;
  - c) podpisovej nezhodnosti na Karte s podpisom na Doklade o vykonanej transakcii;
  - d) používania Karty neoprávnenou osobou;
  - e) príkazu zadržania Karty od zúčtovacieho agenta;
  - f) 3-násobného nesprávneho zadania PIN kódu v priebehu jedného dňa.
- 2.6.9 Majiteľ a Užívateľ sú povinní:
- a) uchovávať a chrániť Kartou a PIN kód s vynaložením maximálnej starostlivosti;
  - b) chrániť Kartou proti strate, poškodeniu a zničeniu;
  - c) uchovávať kartu oddelene od PIN kódu;
  - d) bezodkladne nahlásiť stratu alebo poškodenie Karty v mBank;
  - e) neposkytovať Kartou a PIN kód neoprávneným osobám;
  - f) používať Kartou v súlade s jej určením;
  - g) uchovávať dôkazy vykonania Transakcie a iné doklady spojené s Transakciami a poskytnúť ich mBank za účelom dokladovania prípadných reklamácií.
- 2.6.10 Majiteľ zodpovedá za všetky Transakcie vykonané Kartami vydanými k Úverovému účtu, ak tieto obchodné podmienky, VOP alebo všeobecne záväzné predpisy neustanovujú inak.
- 2.6.11 Pokiaľ v týchto OP alebo v Zákone nie je stanovené inak, Majiteľ zodpovedá za Transakcie vykonané na diaľku v podobe internetových, telefonických a poštových objednávok uvedených v bode 2.4.1.2 c) napriek tomu, že Karta bola použitá bez fyzického predloženia.
- 2.6.12 V prípade porušenia ustanovení Zmluvy alebo týchto OP zo strany Majiteľa alebo Užívateľa si mBank vyhradzuje právo zablokovať možnosť používania Karty vydanéj Majiteľovi alebo Užívateľovi alebo všetkých Kariet vydaných v rámci Zmluvy ako aj v iných prípadoch ustanovených VOP.

## **2.7 Disponovanie Úverovým účtom**

- 2.7.1 Majiteľ Úverového účtu je oprávnený získavať informácie a vydávať príkazy vo vzťahu k všetkým Kartám vydaným k jeho Úverovému účtu.
- 2.7.2 Užívateľ Dodatkovej karty môže získavať informácie a zadávať príkazy len pre Dodatkovú kartu vydanú na jeho meno a priezvisko.
- 2.7.3 Majiteľ Úverového účtu môže v rámci platných právnych predpisov a v rozsahu oprávnení vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto OP nakladať s prostriedkami na Úverovom účte a prostredníctvom elektrokomunikačných prístupových kanálov zadávať pokyny súvisiace s vedením Úverového účtu. Na základe príkazu Majiteľa Úverového účtu obsiahnutého v žiadosti môžu aj Užívatelia Dodatkových kariet získať oprávnenie prístupu k Úverovému účtu v rozsahu predchádzajúcej vety prostredníctvom uvedených prístupových kanálov.
- 2.7.4 Podpis Majiteľa Úverového účtu na žiadosti bude predstavovať vzorový podpis pre všetky písomné príkazy v rámci obsluhy Úverového účtu a Kariet, ktoré k nemu boli vydané.
- 2.7.5 Prístup k prístupovým kanálom si vyžaduje aktiváciu a pridelenie prístupových hesiel prostredníctvom mLinky. Heslá k prístupovým kanálom sú dôverné a musia byť známe len Užívateľovi, ktorému boli pridelené. mBank nezodpovedá za dôsledky vyplývajúce z poskytnutia hesiel k prístupovým kanálom tretím osobám.
- 2.7.6 Majiteľ Úverového účtu vyjadruje svoj súhlas s nahrávaním všetkých telefonických rozhovorov vedených s mBank prostredníctvom mLinky. mBank vyhlasuje, že nahratie telefonického pokynu

Majiteľa je dôverné a môže byť využité výlučne na dôkaz jeho uskutočnenia, správnosti vykonania príkazov klienta alebo v prípadoch ustanovených zákonom.

- 2.7.7 mBank si vyhradzuje právo odmietnuť prijať príkaz na spracovanie, pokiaľ má podozrenie, že bol vydaný neoprávnenou osobou a má právo požadovať písomné potvrdenie príkazu.

## **2.8 Zúčtovanie Transakcií a Zúčtovacia mena**

- 2.8.1 Všetky Transakcie realizované Kartou sú zaúčtované mBank na ťarchu Úverového účtu ku dňu zaúčtovania Transakcie a to na základe Jedinečného identifikátora. Sumy všetkých Transakcií realizovaných prostredníctvom Karty v inej mene ako je zákonná mena platná na území Slovenskej republiky (ďalej len „Zákonná mena“) sú prepočítavané vo Visa International na Zúčtovaciu menu kurzom uplatňovaným vo Visa International v deň zaúčtovania Transakcie. Sumy Transakcií prepočítané na Zúčtovaciu menu Transakcie odlišnú od Zákonnej meny sú následne prepočítané na Zákonnú menu v predajnom devízovom kurze platnom v mBank ku dňu zaúčtovania Transakcie.

- 2.8.2 Bez ohľadu na výšku dostupného Úverového limitu si mBank vyhradzuje právo pripísať na ťarchu Úverového účtu:

- a) sumu všetkých Transakcií získaných od Vyúčtovacieho agenta alebo od iného subjektu oprávneného realizovať Transakciu s použitím kreditných kariet a týkajúcich sa Kariet vydaných k danému Úverovému účtu;
- b) poplatky a provízie súvisiace s využitím Úveru;
- c) poplatky a provízie súvisiace s použitím Karty a využitím doplnkových služieb;
- d) úroky z načerpaných prostriedkov Úveru.

- 2.8.3 Prostriedky uvedené v ods. 2.8.2 budú zúčtované v Zákonnej mene.

- 2.8.4 Transakcie sú zúčtované v mesačných zúčtovacích cykloch. Dátum ukončenia cyklu určí majiteľ Úverového účtu pri predkladaní žiadosti. Majiteľ Úverového účtu môže zmeniť dátum ukončenia zúčtovacieho cyklu prostredníctvom mLinky. Dátum ukončenia zúčtovacieho cyklu môže byť zmenený v lehote, ktorú určí mBank. Podrobné informácie o frekvencii a spôsobe vykonávania zmeny sú k dispozícii prostredníctvom internetu alebo mLinky.

- 2.8.5 Na konci každého mesačného cyklu mBank pripraví mesačný výpis so všetkými operáciami vykonanými na Úverovom účte v danom mesačnom cykle a odošle ho Majiteľovi Úverového účtu. Informácie uvedené na výpise budú k dispozícii aj u operátora mLinky a v internet bankingu. V prípade, ak deň ukončenia mesačného cyklu vychádza na sobotu alebo deň pracovného pokoja (zoznam akceptovaných dní pracovného pokoja, je uvedený na internetových stránkach mBank) za deň ukončenia mesačného cyklu sa považuje prvý pracovný deň nasledujúci po takom voľnom dni. V prípade, ak v danom mesačnom cykle nebude na Úverovom účte zaznamenaná žiadna operácia, nedošlo v ňom k zadĺženiu a neboli počas neho na Úverovom účte zaznamenané ani preplatky, mesačný výpis za tento cyklus nebude odoslaný Majiteľovi.

- 2.8.6 Majiteľ Úverového účtu je povinný uhradiť dlžnú sumu evidovanú na Úverovom účte najmenej vo výške Minimálnej splátky uvedenej na výpise a v lehote uvedenej na výpise. Pokiaľ deň splatnosti vychádza na sobotu alebo deň pracovného pokoja, za deň splatnosti sa považuje prvý pracovný deň nasledujúci po takom voľnom dni.

- 2.8.7 V prípade nedoručenia výpisu za daný mesiac alebo zistenia nezrovnalostí na výpise je Majiteľ Úverového účtu povinný kontaktovať mBank za účelom získania informácie o výške momentálne požadovanej Minimálnej splátky. Lehota splatnosti Minimálnej splátky v tomto prípade ostáva nezmenená.

- 2.8.8 Splatná dlžná suma evidovaná na Úverovom účte môže byť uhradená:

- a) automatickým splatením z bežného účtu Majiteľa nastaveným podľa príkazu Majiteľa bežného účtu,
- b) jednorazovým prevodom z bežného účtu, pokiaľ Majiteľ bežného účtu nezadal príkaz na automatické splácanie.

- 2.8.9 V prípade, ak bolo na bežnom účte Majiteľa nastavené automatické splácanie, ale na bežnom účte sa nenachádzajú prostriedky vo výške dlžnej sumy evidovanej na Úverovom účte, mBank je oprávnená odpísať z bežného účtu Minimálnu splátku uvedenú na výpise. V prípade, ak na bežnom účte Majiteľa nebudú prostriedky postačujúce ani na úhradu Minimálnej splátky, úhrada Minimálnej splátky napriek nastavenia automatického splácania nebude zrealizovaná a suma Minimálnej splátky sa stane pohľadávkou po lehote splatnosti s dôsledkami uvedenými v ustanoveniach odsekov 2.8.14 a 2.8.15 týchto OP.

- 2.8.10 Pri nastavení automatického splácania alebo vykonaní jednorazového prevodného príkazu Majiteľa

- bežného účtu, systém zabezpečí automatické splatenie dlžnej sumy evidovanej na Úverovom účte vo výške stanovenej Majiteľom bežného účtu, ktorá však nebude vyššia ako suma zadĺženia vyplývajúca z posledného výpisu.
- 2.8.11 Pri realizácii automatického splácania mBank nezohľadňuje prostriedky uložené na iných účtoch Majiteľa (vrátane bilančného účtu zriadeného k hypotéke vedenej v mBank.
- 2.8.12 Informácia o termínoch zabezpečenia prostriedkov na automatické splácanie vyžadovaných mBank a termínoch splácania prevodom z bežného účtu je k dispozícii na internetových stránkach mBank a prostredníctvom mLinky.
- 2.8.13 Za dátum splatenia dlžnej sumy sa považuje dátum pripísania prostriedkov na Úverový účet.
- 2.8.14 V prípade neuhradenia Minimálnej splátky v lehote stanovenej na výpise môže mBank vykonať úhradu Minimálnej splátky z Bankového účtu klienta, vypovedať Zmluvu, odstúpiť od Zmluvy, alebo vyhlásiť celú dlžnú sumu evidovanú na Úverovom účte za okamžite splatnú. mBank je následne kedykoľvek až do úplného splatenia svojej pohľadávky oprávnená uhradiť svoju splatnú pohľadávku evidovanú na Úverovom účte jej započítaním proti nesplatennej pohľadávke Majiteľa z účtu vedeného v mBank), a to v nasledujúcom poradí:
- a) Nekapitalizované úroky,
  - b) Hotovostná časť sumy prekročenia limitu
  - c) Bezhotovostná časť sumy prekročenia limitu
  - d) Hotovostná časť omeškaného kapitálu,
  - e) Bezhotovostná časť omeškaného kapitálu,
  - f) Sankčné úroky
  - g) Bežné úroky za pohľadávky po lehote splatnosti z posledného výpisu,
  - h) Bežné úroky z posledného výpisu,
  - i) Poplatky a provízie z posledného výpisu,
  - j) Neomeškané hotovostné operácie z posledného a/alebo predchádzajúcich výpisov,
  - k) Neomeškané bezhotovostné operácie z predchádzajúcich výpisov,
  - l) Bezhotovostné operácie z posledného výpisu,
  - m) Bežné hotovostné operácie,
  - n) Bežné bezhotovostné operácie,
  - o) Bežné poplatky a provízie,
  - p) Preplatok.
- 2.8.15 V prípade uvedenom v ods. 2.8.9 vyššie mBank pripočítava k splatnej no neuhradenej sume Minimálnej splátky uvedenej vo výpise úroky v sadzbe stanovenej pre pohľadávky po splatnosti. Tieto úroky pre pohľadávky po splatnosti sú vypočítavané podľa úrokovej miery vyplývajúcej z Úrokového lístka mBank platnej ku dňu splatnosti Minimálnej splátky uvedenému vo výpise. Výška tejto úrokovej miery sa môže v priebehu platnosti Zmluvy meniť, a to v prípade zmeny najmenej jedného z nasledovných parametrov peňažného a kapitálového trhu:
- a) úročenia medzibankových termínovaných vkladov (sadzieb BRIBOR /EURIBOR);
  - b) výnosnosti pokladničných poukázok a dlhopisov Štátnej pokladnice;
  - c) úrokových mier Národnej banky Slovenska alebo Európskej centrálnej banky;
  - d) právnej regulácie v oblasti stanovenia výšky úrokov;
- a to v rozsahu vyplývajúcom zo zmeny týchto parametrov.
- 2.8.16 V prípade uvedenom v ods. 2.8.9 bude mBank oprávnená uhradiť svoju splatnú pohľadávku jej započítaním proti pohľadávke Majiteľa ktoréhokoľvek účtu Majiteľa vedeného v mBank.
- 2.8.17 Transakcie uvedené v ods. 2.8.1 môžu byť vykonávané do výšky stanoveného Úverového limitu. Za prekročenie Úverového limitu zodpovedá Majiteľ. Pri určovaní sumy prekročenia limitu mBank zohľadní sumu Transakcií vykonaných v bežnom mesačnom cykle s použitím všetkých Kariet vydaných k danému Úverovému účtu a zadĺženia, ktoré má byť uhradené za predchádzajúci mesačný cyklus.
- 2.8.18 V prípade prekročenia Úverového limitu je Majiteľ povinný okamžite uhradiť sumu prekročenia Úverového limitu. Neuhradenie plnej sumy prekročenia Úverového limitu v najbližšej lehote splatnosti Minimálnej splátky oprávňuje mBank zablokovať všetky Karty alebo odstúpiť od Zmluvy. V prípade prekročenia Úverového limitu v danom mesačnom cykle má mBank nárok na úhradu od Majiteľa poplatkov za prekročenie Úverového limitu podľa platného Sadzobníka poplatkov mBank, a Majiteľ sa taký poplatok zaväzuje mBank zaplatiť.
- 2.8.19 mBank môže poskytnutý Úverový limit na žiadosť Majiteľa zmeniť. O vykonanej zmene Úverového limitu mBank Majiteľa okamžite upovedomí.



## **2.9 Úročenie Úveru, poplatky a provízie**

- 2.9.1 Z načerpaných prostriedkov Úveru je Majiteľ povinný mBank zaplatiť úroky, a to v prípade Transakcií:
- a) bezhotovostných – za každý deň počnúc dátumom zaúčtovania Transakcie do dňa splatenia zadĺženia s výhradou, že úroky nebudú počítané, pokiaľ bude suma zadĺženia splatená v plnej výške pred uplynutím lehoty splatnosti uvedenej na výpise;
  - b) hotovostných – za každý deň od dátumu zaúčtovania výplaty do dňa splatenia zadĺženia.
- 2.9.2 Úrok sa vypočítava podľa aktuálne platnej úrokovej sadzby stanovenej v Tabuľke úročenia mBank.
- 2.9.3 Úroková sadzba Úveru sa môže v priebehu platnosti Zmluvy meniť a to v prípade zmeny najmenej jedného z nasledovných parametrov peňažného a kapitálového trhu:
- a) úročenia medzibankových termínovaných vkladov (sadzieb BRIBOR/ EURIBOR);
  - b) výnosnosti pokladničných poukázok a dlhopisov Štátnej pokladnice;
  - c) úrokových mier Národnej banky Slovenska;
- a to v rozsahu vyplývajúcom zo zmeny týchto parametrov.
- 2.9.4 O zmenách úrokovej sadzby bude Majiteľ informovaný spôsobom uvedeným v týchto OP, t.j. prostredníctvom mLinky alebo internetovej stránky mBank, vrátane uvedenia dňa účinnosti zmeny.
- 2.9.5 Výšku aktuálnej úrokovej sadzby Úveru vymedzuje Úrokový lístok, ktorý je k dispozícii Majiteľovi prostredníctvom Webovej stránky mBank a mLinky.
- 2.9.6 Za činnosti súvisiace s vydaním a obsluhou Kariet a doplnkových služieb sú poberané provízie a poplatky podľa platného Sadzobníka poplatkov mBank, ktorý je uvedený v Zmluve.
- 2.9.7 Výška provízií a poplatkov sa môže meniť. K zmene výšky provízií a poplatkov môže dôjsť v prípade zmeny najmenej jedného z nasledujúcich trhových parametrov:
- a) cenových podmienok na medzibankovom trhu;
  - b) finančnej politiky mBank;
  - c) úrovne nákladov, ktoré nesie mBank;
  - d) výšky poplatkov a provízií poberaných inými bankami; a to v rozsahu vyplývajúcom zo zmeny týchto parametrov.
- 2.9.8 O zmenách úrokových sadzieb, poplatkov a provízií bude Majiteľ informovaný spôsobom uvedeným v týchto OP, t.j. prostredníctvom mLinky alebo internetovej stránky mBank v súlade s ustanoveniami VOP týkajúcimi sa oznamovania zmien zmluvy a jej neoddeliteľných súčastí.
- 2.9.9 V prípade nesúhlasu Majiteľa s oznámenými zmenami podľa bodu 2.9.8 má Majiteľ možnosť odstúpiť od zmluvy v súlade s ustanoveniami VOP. Ak klient neoznámí mBank svoj nesúhlas so zmenou Sadzobníka poplatkov mBank, platí, že so zmenou súhlasí a vzájomné vzťahy mBank a klienta sa odo dňa účinnosti zmeny riadia zmeneným Sadzobníkom poplatkov mBank.
- 2.9.10 Zmena výšky úrokovej sadzby Úveru a provízií a poplatkov za podmienok uvedených v týchto OP si nevyžaduje formu písomného dodatku k Zmluve.

## **2.10 Pravidlá, spôsob a termíny predkladania a riešenia reklamácií**

- 2.10.1 Majiteľ a Užívateľ sú povinní overiť Zoznam transakcií za účelom kontroly správnosti zúčtovania transakcií, poplatkov a provízií súvisiacich s používaním kariet.
- 2.10.2 Majiteľ alebo Užívateľ je povinný nahlásiť mBank každú nezrovnalosť v Zozname transakcií vzniknutú v dôsledku priznania alebo zaťaženia bankového účtu súvisiaceho s používaním karty, ktorá sa týka predovšetkým:
- a) pochybností o transakciách uvedených v zozname transakcií;
  - b) chyby alebo inej nezrovnalosti vo vedení zúčtovania, v termíne 14 dní odo dňa sprístupnenia Majiteľovi Zoznamu transakcií.
- 2.10.3 Nenahlásenie reklamácie v lehote stanovenej v bode 2.10.2 b). bude mBank považovať za potvrdenie transakcií zo strany Majiteľa.
- 2.10.4 V prípade Transakcie neautorizovanej v súlade s bodom 2.6.1 týchto OP, je Majiteľ alebo Užívateľ povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť mBank neautorizovanú alebo chybné vykonanú Transakciu, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa zaúčtovania Transakcie.
- 2.10.5 Majiteľ alebo Užívateľ môže nahlásiť reklamáciu spôsobom určeným v Reklamačnom poriadku mBank.
- 2.10.6 mBank môže požiadať Majiteľa alebo Užívateľa karty, ku ktorej sa vzťahuje reklamácia transakcie najmä o:
- a) písomné vyplnenie žiadosti špecifikujúcej príčinu reklamácie, ktorá musí byť podpísaná Majiteľom alebo Užívateľom karty,
  - b) doručenie kópie dôkazu potvrdzujúceho oprávnenosť reklamácie,

- c) potvrdenie z platobného terminálu potvrdzujúce zrušenie transakcie – v prípade, že transakcia bola zrušená,
- d) kód zrušenia transakcie – v prípade zrušenia transakcie cez internet,
- e) potvrdenie z platobného terminálu potvrdzujúce vykonanie platby pomocou inej karty alebo potvrdenie o úhrade v hotovosti – v prípade, že transakcia bola/nebola úspešná, a klient vykonal transakciu iným spôsobom
- f) potvrdenie z platobného terminálu potvrdzujúce úspešné vykonanie transakcie – v prípade, že transakcia bola úspešná, ale klient vykonal transakciu iným spôsobom,
- g) potvrdenie z platobného terminálu potvrdzujúce, že transakcia nebola úspešná - v prípade, že transakcia nebola úspešná,
- h) doklad potvrdzujúci vrátenie tovaru alebo zrušenie služby – v prípade, že klient vrátil tovar alebo zrušil službu,
- i) iný dôkaz potvrdzujúci oprávnenosť reklamácie, najmä ak iné bankou požadované dôkazy neexistujú,
- j) doručenie dokladu potvrdzujúceho, že klient nahlásil polícii skutočnosť o vykonaní jeho transakcií jeho kartou inou, neoprávnenou osobou;
- k) zablokovanie platobnej karty.

mBank je oprávnená požadovať okrem uvedených dokladov aj ďalšie dokumenty, potrebné pre preukázanie oprávnenosti nároku Majiteľa alebo Užívateľa karty

- 2.10.7 Majiteľ alebo Užívateľ karty je povinný uchovávať vyššie spomenuté dokumenty po dobu 60 dní od nasledujúceho dňa po dni doručenia výpisu, na ktorom je uvedená operácia, ku ktorej sa dokument vzťahuje.
- 2.10.8 V prípade, ak Majiteľ alebo Užívateľ nedoručí požadované doklady uvedené v bode 2.10.6 v lehote 14 dní odo dňa prijatia reklamácie, znemožňuje mBank reklamačné konanie v súlade s nariadeniami kartovej spoločnosti Visa International. Odmietnutie vyplnenia a podpísania žiadosti alebo odmietnutie doručenia kópie dôkazu potvrdzujúceho oprávnenosť reklamácie bude mBank považovať za potvrdenie transakcie zo strany Majiteľa a reklamačné konanie ukončí ako neopodstatnené.
- 2.10.9 O výsledku, resp o stave reklamácie informuje mBank Majiteľa alebo Užívateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, po dodaní odpovede od Vyúčtovacieho agenta resp. Akceptanta, u ktorého došlo k realizácii platobnej operácie prostredníctvom technických zariadení (napr. POS terminál, Imprinter, bankomat,...). V zložitých prípadoch jej vybavenie nesmie trvať dlhšie ako šesť mesiacov. Pokiaľ pôjde o zložitý prípad, banka písomne informuje Majiteľa alebo Užívateľa o tejto skutočnosti v rámci 30-dňovej lehoty. O výsledku reklamácie mBank informuje Majiteľa alebo Užívateľa rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia prijatá, pokiaľ nebude s klientom dohodnutá iná forma odpovede.
- 2.10.10 mBank uplatní reklamáciu platobnej operácie u Vyúčtovacieho agenta alebo u prijímajúcej banky (banky, ktorá je držiteľom licencie príslušnej kartovej spoločnosti a je oprávnená na vydávanie a prijímanie platobných kariet), až po predložení všetkých ňou požadovaných dokladov. Pri reklamácií transakcií realizovaných platobnými kartami určuje prijímajúca banka lehotu na vyjadrenie sa k reklamovanej transakcii a na odpoveď mBank v zmysle pravidiel kartovej spoločnosti Visa International.
- 2.10.11 Ak sa v priebehu zisťovania oprávnenosti nároku klienta preukáže zjavná nepravdivosť klientom uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany mBank formou reklamácie, mBank 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 klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti banky.
- 2.10.12 Reklamácie týkajúce sa množstva, kvality kupovaného tovaru alebo poskytnutej služby, či správnosti vybavenia objednávky, nie sú predmetom tohto zmluvného vzťahu a Majiteľ alebo Užívateľ ich bude riešiť priamo s Akceptantom alebo so subjektom, ktorý prijíma platobné karty ako platobný prostriedok na vykonanie úhrady za dodanie tovaru alebo služieb. mBank môže požiadať v mene Majiteľa alebo Užívateľa o vrátenie peňažných prostriedkov z Transakcie, až vtedy, ak obchodník alebo Akceptant na jeho výzvu nereaguje. K žiadosti o vrátenie peňažných prostriedkov je klient povinný predložiť kópie dokladov potvrdzujúce jeho pokus vyriešiť reklamáciu priamo u obchodníka alebo Akceptanta.

- 2.10.13 mBank sa pri riešení reklamácií platobných operácií riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a záväznými pravidlami kartových spoločností pre riešenie sporných transakcií vykonaných platobnými kartami.
- 2.10.14 mBank neuzná reklamáciu transakcie za oprávnenú, ktorú Majiteľ alebo Užívateľ označí ako neautorizovanú najmä, ak:
- a) zo strany Majiteľa alebo Užívateľa došlo k hrubej nedbanlivosti;
  - b) transakcia bola autentifikovaná.
- 2.10.15 Majiteľ alebo Užívateľ týmto berie na vedomie, že pri uskutočnení Transakcie kartou prostredníctvom internetu sa vystavuje riziku jej zneužitia. Banka nezodpovedá za škody, ktoré vznikli v dôsledku takéhoto zneužitia, pokiaľ nie je uvedené inak.
- 2.10.16 mBank bez zbytočného odkladu preskúma reklamáciu platobnej operácie v lehotách a spôsobom stanoveným v Reklamačnom poriadku mBank a pokiaľ zistí, že túto chybu zavinila, odstráni chybu v zúčtovaní vykonaním opravného zúčtovania na bankový účet, a to bez zbytočného odkladu po tom, ako toto chybné zúčtovanie zistila, prípadne sa o ňom dozvedela od Majiteľa alebo Užívateľa alebo od inej banky a dá pokyn na vykonanie opravného zúčtovania iným vykonávacím inštitúciám a sprostredkujúcim inštitúciám, ktoré sa zúčastnili na platobnej operácii ovplyvnenej chybným zúčtovaním.
- 2.10.17 Pokiaľ chybu zavinila iná banka, mBank ju bez zbytočného odkladu požiada o vykonanie opravného zúčtovania, pričom mBank nezodpovedá za vykonanie tohto opravného zúčtovania inou bankou, za jeho správnosť a včasnosť.
- 2.10.18 Uplatnením reklamácie, t.j. dorúčením žiadosti a kópie dôkazu o neautorizovanej transakcii uvedených v bode 2.10.6 mBank bezodkladne pripíše na bankový účet reklamovanú čiastku poplatku alebo transakcie vrátane poplatku naúčtovaného na základe reklamovanej transakcie z účtu karty. Pripísanie tejto čiastky však nie je rovnocenné s pozitívnym ukončením reklamačného procesu.
- 2.10.19 Uplatnením reklamácie, t.j. dorúčením žiadosti a kópie dôkazu o autorizovanej transakcii uvedených v bode 2.10.6 mBank najneskôr do desiatich pracovných dní od prijatia žiadosti o vrátenie finančných prostriedkov pripíše na účet karty reklamovanú čiastku poplatku alebo transakcie vrátane poplatku naúčtovaného na základe reklamovanej transakcie z účtu karty. Pripísanie tejto čiastky však nie je rovnocenné s pozitívnym ukončením reklamačného procesu.
- 2.10.20 V prípade oprávnenej reklamácie transakcie, bude klient vhodným spôsobom informovaný o kladnom vyriešení.
- 2.10.21 V prípade, že bude reklamácia Transakcie vyhodnotená ako neoprávnená, mBank má právo aj bez súhlasu Majiteľa alebo Užívateľa odpísať z bankového účtu čiastku reklamovaného poplatku alebo transakcie vrátane poplatku naúčtovaného na základe reklamovanej transakcie a to bez ohľadu na disponibilný zostatok na účte. Ak dôjde k prekročeniu disponibilného zostatku na účte, použijú sa ustanovenia opísané v bode 2.8 týchto obchodných podmienok.
- 2.10.22 Ak Majiteľ alebo Užívateľ v súlade s týmito podmienkami reklamoval spornú transakciu alebo sa v mBank domáhal inej nápravy neúspešne, má právo obrátiť sa na Národnú banku Slovenska alebo na rozhodcovský súd podľa bodu 4.5.
- 2.10.23 mBank je počas pribiehajúceho reklamačného konania oprávnená zamietnuť žiadosť klienta o zrušenie účtu alebo iného produktu, ktorých sa táto reklamácia týka až do vyriešenia danej reklamácie.
- 2.10.24 Uplatnenie reklamácie za transakcie kreditnou kartou nezbavuje držiteľa úverového rámca povinnosť zaplatiť dlžnú sumu uvedenú vo výpise.

## **2.11 Duplikát Karty**

- 2.11.1 V prípade zničenia alebo poškodenia Karty je Majiteľ alebo Užívateľ povinný okamžite informovať mBank. Namiesto poškodenej alebo zničenej Karty vydá mBank na žiadosť Majiteľa alebo Užívateľa duplikát Karty s tým istým číslom, aké mala poškodená Karta spolu s novým dátumom platnosti.
- 2.11.2 Doručenie a aktivácia duplikátu Karty prebieha podľa ustanovení článku 2.2 týchto OP.
- 2.11.3 Po aktivácii duplikátu Karty nesmie byť používaná predchádzajúca Karta. Majiteľ a Užívateľ sú povinní zničiť predchádzajúcu Kartu trvalým spôsobom, ktorý znemožňuje jej ďalšie používanie. Za porušenie tejto povinnosti nesie zodpovednosť Majiteľ.
- 2.11.4 V prípade vydania duplikátu Karty ostáva pôvodný PIN kód bezo zmien a jeho opätovné definovanie nie je potrebné.
- 2.11.5 V prípade vydania duplikátu Karty nie je potrebné opätovné uzatváranie Zmluvy ani dodatku k Zmluve.

## **2.12 Obnovenie Karty**

- 2.12.1 Karta je platná odo dňa jej vydania do posledného dňa mesiaca uvedeného na Karte.
- 2.12.2 Úverový limit, Autorizačný limit a všetky ostatné podmienky súvisiace s aktívnou Kartou, ktorá stráca platnosť, mBank automaticky obnoví a Majiteľovi odošle novú Kartou v neaktívnom stave na doručovaciu adresu platnú aspoň 60 dní pred uplynutím platnosti predchádzajúcej Karty, v súlade s článkom 2.12.9, spolu s potvrdením o vydaní novej obnovej Karty.
- 2.12.3 Obnovenú Kartou musí jej Užívateľ aktivovať za podmienok uvedených v článku 2.2 týchto OP.
- 2.12.4 Po aktivácii obnovej Karty nesmie byť používaná predchádzajúca Karta. Majiteľ a Užívateľ sú povinní zničiť predchádzajúcu Kartou trvalým spôsobom, ktorý znemožňuje jej ďalšie používanie alebo ju vrátiť mBank. Za porušenie tejto povinnosti nesie zodpovednosť Majiteľ.
- 2.12.5 V prípade obnovenia Karty ostáva PIN kód predchádzajúcej Karty bezo zmien a jeho opätovné definovanie nie je potrebné.
- 2.12.6 V prípade obnovenia Karty nie je potrebné opätovné uzatváranie Zmluvy ani dodatku k Zmluve.
- 2.12.7 Majiteľ Úverového účtu nemusí žiadať o obnovenie Karty, k jej obnoveniu dochádza automaticky v súlade s týmto článkom 2.12. Ak si Majiteľ Úverového účtu neželá ďalšie obnovenie Karty, tak je Majiteľ Úverového účtu povinný požiadať mBank o zrušenie obnovenia Karty v lehote najmenej 60 dní pred uplynutím platnosti príslušnej Karty. Nezaslanie mBank písomnej žiadosti podľa predchádzajúcej vety je považované za súhlas s obnovením Karty na ďalšiu dobu platnosti za podmienok uvedených v ods. 2.12.2. Ak Majiteľ Úverového účtu požiada v súlade s týmto ods. 2.12.7 o zrušenie obnovenia Dodatkovej karty, obnovenie Karty sa nevykoná len v súvislosti s príslušnou Dodatkovou kartou. Ak Majiteľ Úverového účtu požiada v súlade s týmto ods. 2.12.7 o zrušenie obnovenia Hlavnej karty, obnovenie sa nevykoná v súvislosti so žiadnou Kartou vydanou k Úverovému účtu Majiteľa.
- 2.12.8 Možnosť podania žiadosti podľa ods. 2.12.7 nezavazuje Majiteľa účtu povinnosti dodržať písomnú formu v prípade predloženia výpovede Zmluvy.
- 2.12.9 O zmene adresy, na ktorú má byť doručená obnovená Karta musí Majiteľ mBank informovať najneskôr 60 dní pred uplynutím termínu platnosti predchádzajúcej Karty.

## **2.13 Strata, odcudzenie a zneužitie Karty**

- 2.13.1 Stratu Karty, jej odcudzenie, zneužitie alebo poskytnutie údajov súvisiacich s Kartou neoprávnenej osobe je Majiteľ alebo Užívateľ povinný bezodkladne oznámiť mBank prostredníctvom mLinky (v nepretržitej prevádzke). Okamžite po ohlásení straty Karty, jej odcudzenia, zneužitia alebo poskytnutia údajov neoprávnenej osobe mBank zablokuje Kartou.
- 2.13.2 mBank potvrdzuje prijatie ohlásenia uvedením dátumu, hodiny a minúty zablokovania Karty Majiteľovi alebo Užívateľovi. Na žiadosť Majiteľa alebo Užívateľa môže mBank vystaviť písomné potvrdenie o zablokovaní Karty.
- 2.13.3 mBank preberá zodpovednosť za Transakcie vykonané po ohlásení straty, odcudzenia alebo zneužitia Karty spôsobom uvedeným v bode 2.13.1. okrem prípadov kedy Majiteľ alebo Užívateľ konali podvodným spôsobom.
- 2.13.4 Majiteľ nesie zodpovednosť za Transakcie vykonané použitím stratenej, odcudzenej alebo zneužitej Karty do chvíle nahlásenia straty, odcudzenia alebo zneužitia Karty mBank a to do výšky zákonom stanovenej sumy v súlade s ustanoveniami VOP.
- 2.13.5 Majiteľ nesie zodpovednosť za Transakcie v súlade s ustanoveniami VOP.
- 2.13.6 Namiesto zablokovanej Karty vydá mBank na žiadosť Majiteľa Kartou s novým číslom a dobou platnosti spolu s potvrdením o vydaní Karty.
- 2.13.7 Karta, ktorá bola po zablokovaní nájdená nesmie byť opätovne použitá. Majiteľ alebo Užívateľ sú povinní zničiť Kartou trvalým spôsobom znemožňujúcim jej ďalšie používanie alebo ju vrátiť mBank. Za porušenie tejto povinnosti nesie zodpovednosť Majiteľ.

## **2.14 Zrušenie Karty**

- 2.14.1 Majiteľ alebo Užívateľ môžu kedykoľvek požiadať o zrušenie Karty.
- 2.14.2 Po podaní žiadosti o zrušenie karty, bude karta zablokovaná.
- 2.14.3 Po podaní žiadosti o zrušenie Karty sú Majiteľ a Užívateľ povinní zničiť Kartou trvalým spôsobom znemožňujúcim jej ďalšie používanie alebo ju vrátiť mBank. Za porušenie tejto povinnosti nesie zodpovednosť Majiteľ.
- 2.14.4 Zrušenie Hlavnej karty Majiteľom je považované za vypovedanie Zmluvy a musí byť vykonané písomne.



## **2.15 Doplnkové služby – poistenie**

- 2.15.1 mBank môže Majiteľom a Užívateľom ponúknuť doplnkové služby v podobe poistných balíčkov.
- 2.15.2 Typ a rozsah poistných balíčkov stanoví mBank a informáciu o nich sprístupní prostredníctvom Prístupových kanálov.
- 2.15.3 Majiteľ a Užívateľ karty pristupujú k využívaniu doplnkových služieb vo forme poistných balíčkov podpísaním Žiadosti o aktiváciu poistenia. Žiadosť o aktiváciu poistenia môže mať formu samostatného papierového dokumentu, samostatného elektronického dokumentu, alebo môže tvoriť neoddeliteľnú súčasť Žiadosti o poskytnutie kreditnej karty mBank v papierovej, alebo elektronickej forme.
- 2.15.4 Majiteľ a Užívateľ karty sú povinní, skôr ako pristúpia k využívaniu doplnkových služieb vo forme poistných balíčkov, zoznámiť sa s Rámcovou poistnou zmluvou uzatvorenou medzi príslušným poisťovateľom a mBank a ďalej s príslušnými Všeobecnými poistnými podmienkami, vydávanými dodávateľom doplnkových služieb. Majiteľ podpísaním žiadosti o aktiváciu poistenia súhlasí s podmienkami stanovenými mBank, za ktorých sú poistné balíčky poskytované a zároveň Majiteľ potvrdzuje, že všetky tieto podmienky spĺňa. Majiteľ podpisom Žiadosti o aktiváciu poistenia vyjadruje súhlas s Rámcovou poistnou zmluvou, so Všeobecnými poistnými podmienkami, vydávanými dodávateľom doplnkových služieb. Majiteľ týmto podpisom ďalej potvrdzuje, že mu pred uzavretím zmluvného vzťahu boli poskytnuté presné, jasné informácie o poistnom vzťahu, a to písomne v slovenskom jazyku.
- 2.15.5 Majiteľ alebo Užívateľ karty, ktorí využívajú doplnkové služby vo forme poistných balíčkov, sa zaväzujú dodržiavať Pravidlá a Podmienky pre ich využívanie.
- 2.15.6 Majiteľ si je vedomý toho, že podmienkou pre využívanie doplnkových služieb vo forme poistných balíčkov môže byť vyjadrenie súhlasu s poskytnutím osobných údajov Majiteľa alebo Užívateľa karty dodávateľovi doplnkových služieb, spolupracujúcemu s mBank v oblasti ich poskytovania. Majiteľ a Užívateľ karty súhlasia s tým, že mBank je oprávnená odovzdať jeho osobné údaje a ďalšie údaje (číslo a platnosť Karty, platnosť poistného balíčku) príslušnému poisťovateľovi a to za účelom realizácie doplnkovej služby vo forme poistného balíčku.
- 2.15.7 V prípade, ak Majiteľ dohodne doplnkovú službu vo forme poistného balíčku pre Užívateľa karty, podpisom Žiadosti o aktiváciu poistenia pre Užívateľa karty Majiteľ potvrdzuje, že získal súhlas Užívateľa karty s poskytnutím osobných údajov Užívateľa karty príslušnému poskytovateľovi doplnkových služieb. Majiteľ ďalej potvrdzuje, že Užívateľ karty sa zoznámil so všetkými podmienkami poskytovania doplnkových služieb a že s nimi Užívateľ karty súhlasí.
- 2.15.8 mBank nenesie zodpovednosť z titulu nárokov Majiteľa alebo Užívateľa voči dodávateľom doplnkových služieb podľa bodu 2.15.1 tejto kapitoly, ktoré títo dodávatelia vyhlásili na neopodstatnené.

## **2.16 Zmeny a vypovedanie Zmluvy**

- 2.16.1 Akékoľvek zmeny Zmluvy s výnimkou zmien úročenia, výšky Úverového limitu, zmeny meny na EURO po 01.01.2009 a provízií a poplatkov vykonaných v súlade s týmito OP, s výnimkou odstúpenia od Zmluvy alebo zrušenia Zmluvy iným spôsobom a s výnimkou, ak Zmluva alebo tieto OP výslovne neustanovujú inak, si vyžadujú dodržanie formy písomného dodatku, v opačnom prípade budú neplatné.
- 2.16.2 mBank je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky alebo na základe rozhodnutia vedenia mBank zmeniť alebo úplne nahradiť tieto OP (ďalej „zmena“). Túto zmenu mBank zverejní vo svojich obchodných priestoroch a na svojej internetovej stránke spolu s určením jej platnosti a účinnosti, pričom zverejnenie mBank zabezpečí najneskôr dva mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti.
- 2.16.3 Ak klient nesúhlasí so zmenou OP, je povinný svoj nesúhlas písomne oznámiť v uvedenej lehote. Ak klient vo vyššie uvedenej lehote neoznámí mBank svoj nesúhlas so zmenou VOP, platí, že so zmenou súhlasí a vzájomné vzťahy mBank a klienta sa odo dňa účinnosti zmeny riadia zmenenými VOP.
- 2.16.4 mBank si vyhradzuje právo bez súhlasu Majiteľa meniť Úverový limit a Autorizačné limity v prípade, ak je Majiteľ Úverového účtu v omeškaní s úhradou splatnej pohľadávky súvisiacej s Úverom alebo je ohrozené jej riadne a včasné splatenie.
- 2.16.5 K zániku Zmluvy dochádza jej vypovedaním Majiteľom alebo mBank po uplynutí výpovednej doby.
- 2.16.6 Výpoveď Zmluvy musí byť písomná. Majiteľ môže vypovedať Zmluvu kedykoľvek s dodržaním 30-dňovej výpovednej lehoty, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výpovede mBank.
- 2.16.7 Najneskôr v posledný deň výpovednej lehoty je Majiteľ povinný uhradiť dlžnú sumu evidovanú na Úverovom účte v plnej výške, vrátane príslušných úrokov, poplatkov a provízií a zaväzuje sa zničiť



všetky Karty vydané k Úverovému účtu trvalým spôsobom, ktorý znemožní ich ďalšie používanie alebo všetky Karty vrátiť mBank.

- 2.16.8 mBank môže vypovedať Zmluvu kedykoľvek s dodržaním dvojmesačnej výpovednej lehoty, ktorá začína plynúť v súlade s príslušnými ustanoveniami VOP.
- 2.16.9 V prípade, ak by Majiteľ Úverového účtu závažne porušil ustanovenia Zmluvy alebo týchto OP, mBank môže zamedziť čerpanie prostriedkov z Úverového účtu.
- 2.16.10 Po uplynutí výpovednej lehoty sa celá neuhradená dlžná suma evidovaná na Úverovom účte stáva pohľadávkou po lehote splatnosti, z ktorej má mBank nárok na úroky v sadzbe platnej pre pohľadávku po lehote splatnosti.
- 2.16.11 V prípade neuhradenia dlžnej sumy evidovanej na Úverovom účte pred uplynutím výpovednej lehoty je mBank oprávnená uhradiť dlžnú sumu jej započítaním proti akejkoľvek aj nesplatennej pohľadávke Majiteľa z ktoréhokoľvek účtu vedeného v mBank, a to v nasledujúcom poradí:
- a) náklady spojené s vymáhaním pohľadávky;
  - b) provízie a bankové poplatky;
  - c) úroky z omeškania;
  - d) úroky;
  - e) istina,
  - f) suma, o ktorú došlo k prekročeniu Úverového limitu.
- 2.16.12 V prípade vypovedania Zmluvy Majiteľ nemá nárok na vrátenie poplatku za vydanie Karty. Po zániku Zmluvy mBank vráti klientovi iba pomernú časť pravidelne účtovaného a vopred strhnutého poplatku za platobnú službu súvisiacu s Kartou v súlade s platnou právnou úpravou.
- 2.16.13 Po vypovedaní Zmluvy ktoroukoľvek stranou alebo po zániku Zmluvy iným spôsobom (najmä odstúpením od Zmluvy Majiteľom alebo mBank, splnením záväzku) mBank zablokuje všetky Karty vydané k Úverovému účtu a zamedzí nakladanie s prostriedkami na Úverovom účte. mBank zruší Úverový účet až po uhradení celej dlžnej sumy evidovanej na Úverovom účte, vrátane úrokov z pohľadávky po splatnosti.
- 2.16.14 Po vypovedaní Zmluvy ktoroukoľvek stranou alebo po zániku Zmluvy iným spôsobom mBank uskutoční predbežné uzatvorenie Úverového účtu. Tento Účet bude predbežne uzatvorený do doby splatenia celého zostatku zadlženia na karte, do vyúčtovania prípadného preplatku na Úverovom účte a do vynulovania zostatku na Úverovom účte. Po uskutočnení týchto úkonov, bude Úverový účet uzatvorený po dobu dvoch po sebe nasledujúcich zúčtovacích cyklov. Pokiaľ v tomto období na Úverovom účte neprebiehali žiadne účtovné operácie, mBank Úverový účet definitívne zruší.

## **2.17 Osobitné ustanovenia ohľadom spotrebiteľských úverov**

- 2.17.1 Ustanovenia tohto článku sa použijú iba v prípade, ak bude Úver považovaný za spotrebiteľský úver v zmysle zákona o spotrebiteľských úveroch v znení neskorších predpisov.
- 2.17.2 Do výpočtu ročnej percentuálnej miery nákladov na Úver stanovenej v Zmluve neboli zahrnuté sankcie, ktoré môže byť Majiteľ povinný zaplatiť v prípade nesplnenia svojich záväzkov.
- 2.17.3 Nesplácanie Úveru Majiteľom v súlade s podmienkami Zmluvy môže mať nasledovné následky:
- a) vyhlásenie predčasnej splatnosti Úveru zo strany mBank; v prípade, ak ide o omeškanie Majiteľa so zaplatením splátky Úveru, môže mBank vyhlásiť okamžitú splatnosť a vyzvať Majiteľa na zaplatenie celého Úveru aj s príslušenstvom najskôr po uplynutí troch mesiacov od omeškania so zaplatením splátky, ak súčasne mBank upozornila Majiteľa v lehote nie kratšej ako 15 dní na uplatnenie tohto práva, najneskôr však do splatnosti nasledujúcej splátky Úveru.
  - b) odstúpenie od Zmluvy zo strany mBank;
  - c) povinnosť Majiteľa platiť úroky z pohľadávok po lehote splatnosti a iné poplatky podľa Sadzobníku poplatkov mBank;
  - d) postúpenie pohľadávky mBank voči Majiteľovi na tretie osoby;
  - e) exekúciu na majetok Majiteľa;
  - f) zaradenie Majiteľa do zoznamu neplatičov.
- 2.17.4 Ak v týchto obchodných podmienkach nie je uvedené inak, zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak ktorákoľvek z nich odstúpi od Zmluvy, táto Zmluva zaniká okamihom účinnosti odstúpenia. Zároveň sa zmluvné strany dohodli, že Majiteľ je povinný vrátiť v deň účinnosti odstúpenia od Zmluvy mBank nesplatenú istinu Úveru s príslušenstvom, vrátane úrokov podľa tejto Zmluvy až do zaplatenia istiny Úveru a úrokov z omeškania. Majiteľ je tiež povinný uhradiť mBank všetky poplatky, provízie a iné platby, na ktoré vznikol mBank nárok do okamihu účinnosti odstúpenia. Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností, mBank nie je povinná vrátiť Majiteľovi žiadne poplatky, provízie a iné platby zaplatené

mBank Majiteľom do okamihu účinnosti odstúpenia.

- 2.17.5 Spory o platnosť Zmluvy a o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo Zmluvy rozhodujú súdy Slovenskej republiky. Riešenie sporu pred iným orgánom ako súdom je možné iba v prípade platne uzatvorenej rozhodcovskej doložky.
- 2.17.6 Kontrolu dodržiavania obchodných a zmluvných podmienok mBank ponúkaných spotrebiteľom vykonáva Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, poštový priečinok 29, Prievozska 32, 82799 Bratislava.

## **2.18 Uzatvorenie Zmluvy prostredníctvom internet bankingu**

- 2.18.1 Táto časť OP upravuje podmienky pre podanie Žiadosti prostredníctvom internet bankingu mBank.
- 2.18.2 Majiteľ výslovne súhlasí s tým, že Zmluvu je možné uzavrieť prostredníctvom elektronických prostriedkov internet bankingu mBank, tzn. že Zmluva bude dohodnutá a uzavretá, ako aj príslušné zákonné informačné povinnosti budú splnené, zaslaním ponuky mBank Majiteľovi a následným odoslaním akceptácie ponuky Majiteľom mBank elektronickými prostriedkami internet bankingu mBank.
- 2.18.3 Majiteľ súhlasí s tým, že za prostriedok, umožňujúci jednoznačne určiť osobu Majiteľa, ktorý bude oprávnený právny úkon vykonať, mBank dohaduje a stanovuje nutnosť zadania autorizačného kódu Majiteľa do systému internetového bankovníctva pri každom odoslaní prejavu vôle Majiteľa, ktorý má viesť k uzatvoreniu Zmluvy.
- 2.18.4 Majiteľ výslovne súhlasí s tým, že mBank má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy a v prípade, že Žiadosť Majiteľa bola zo strany mBank prostredníctvom internet bankingu mBank schválená, a to predovšetkým v prípade, keď mBank zistí, že Majiteľ nedodržiava podmienky už iných zriadených produktov mBank a/alebo ktorákoľvek informácia uvedená v Žiadosti je nesprávna, nepravdivá, neúplná alebo zavádzajúca a/alebo je Majiteľ v omeškaní so splnením akéhokoľvek záväzku voči tretej osobe.

## **2.19 Informácie o finančných službách poskytovaných na diaľku**

poskytované v zmysle zákona č. 266/2005 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „informácie“).

- 2.19.1 Dodávateľom finančnej služby je mBANK SPOLKA AKCYJNA, akciová spoločnosť so sídlom Senatorska 18, Varšava, 00-950, Identifikačné číslo: 001254524, zapísaná v Národnom súdnom registri vedenom Okresným súdom v meste Varšava, 12. obchodné oddelenie, pod číslom KRS 0000025237, podnikajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom organizačnej zložky: mBank SA, pobočka zahraničnej banky, so sídlom Pribinova 10, 811 09 Bratislava, IČO: 36 819 638, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Po, vložka č. 1503/B.
- 2.19.2 Centrála mBank je umiestnená na adrese Pribinova 10, 811 09 Bratislava.
- 2.19.3 Predmetom podnikania mBank sú bankové obchody a iné činnosti uvedené v bankovom povolení vydanom podľa poľského zákona zo dňa 29.08.1997 bankového zákona, v znení neskorších predpisov.
- 2.19.4 Dohľad nad činnosťou mBank vykonáva Komisia finančného dohľadu („Komisja Nadzoru Finansowego“) so sídlom Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Varšava, Poľsko a Národná banka Slovenska so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava. Dohľad nad oblasťou spotrebiteľských úverov v zmysle zákona č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch, v znení neskorších predpisov vykonáva Národná banka Slovenska so sídlom, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava a Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, poštový priečinok 29, Prievozska 32, 82799 Bratislava.
- 2.19.5 Všetky informácie o poskytovanej finančnej službe sú uvedené v Zmluve a OP.
- 2.19.6 Od Zmluvy uzatvorenej na diaľku, má Majiteľ právo odstúpiť v lehote 14 dní od jej uzatvorenia. Oznámenie o odstúpení od zmluvy je možné zaslať formou doporučenej listovej zásielky na predpísanom formulári mBank, ktorý je dostupný na internetovej stránke [www.mbank.sk](http://www.mbank.sk), na adresu banky, oddelenie starostlivosti o zákazníkov, Pribinova 10, 811 09 Bratislava, pričom oznámenie o odstúpení je nutné zaslať na vyššie uvedenú adresu najneskôr posledný deň uvedenej lehoty. V prípade, že Majiteľ využije právo na odstúpenie od Zmluvy uzatvorenej na diaľku, je mBank oprávnená po Majiteľovi požadovať úhradu nasledujúcich čiastok: čiastky vo výške čerpaného Úverového limitu Karty a úrokov počas doby trvania Zmluvy v súlade so Zmluvou a platným Sadzobníkom poplatkov mBank, ktorý je dostupný na internetovej stránke mBank.
- 2.19.7 Ak Majiteľ mBank neoznámí vyššie uvedeným spôsobom v 14-dňovej lehote, že od Zmluvy uzatvorenej na diaľku odstupuje, pokračuje zmluvný vzťah ďalej za podmienok uvedených v Zmluve vrátane jej súčastí.

- 2.19.8 Základná doba trvania Zmluvy je 12 mesiacov s možnosťou automatického predĺženia na ďalších 12 mesiacov, pričom podrobné podmienky automatického predĺženia sú uvedené v Zmluve.
- 2.19.9 Zmluvný vzťah medzi mBank a Majiteľom sa spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky. Spory vzniknuté zo Zmluvy, ktoré nebudú vyriešené zmierne, budú rozhodované miestne a vecne príslušným súdom podľa sídla mBank.
- 2.19.10 mBank jedná s Majiteľom v slovenskom jazyku, všetky zmluvné dokumenty a informačné materiály sú klientom poskytnuté v slovenskom jazyku.
- 2.19.11 V prípade sťažnosti vyplývajúcej z porušenia povinností zo Zmluvy má Majiteľ možnosť obrátiť sa na mBank. Pokiaľ sa zmluvným stranám nepodarí vyriešiť sťažnosť k spokojnosti Majiteľa, má Majiteľ možnosť sa v súlade s Etickým kódexom bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa obrátiť so sťažnosťou na Slovenskú bankovú asociáciu, so sídlom Rajska 15/A, 814 99 Bratislava, prípadne na orgán bankového dohľadu, ktorým je Komisia finančného dohľadu („Komisja Nadzoru Finansowego“) so sídlom Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Varšava, Poľsko a Národná banka Slovenska so sídlom v Bratislave, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava a orgán dozoru nad právami spotrebiteľov, oprávneným prijímať ich sťažnosti z porušenia spotrebiteľských zmlúv, ktorým je Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava a Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, poštový priečinok 29, Prievozská 32, 82799 Bratislava.
- 2.19.12 Ostatné podmienky dohodnuté prostredníctvom internet bankingu mBank sa riadia ustanoveniami týchto OP, vrátane odkazov na iné obchodné podmienky, príslušnou Zmluvou a všeobecne záväznými predpismi.

### 3. Záverečné ustanovenia

- 3.1 mBank si za účelom ochrany záujmov Majiteľa a Užívateľa ako aj ochrany oprávnených záujmov mBank vyhradzuje právo na:
- telefonický kontakt s Majiteľom alebo Užívateľom bez predchádzajúceho oznámenia;
  - zablokovanie karty v prípadoch stanovenými vo VOP a v súlade s ustanoveniami VOP.
- 3.2 Právo na používanie Karty prestáva platiť:
- v nasledujúci deň po uplynutí platnosti Karty;
  - stratou alebo zničením Karty;
  - zrušením Karty;
  - vypovedaním Zmluvy jednou zo Strán;
  - stiahnutím Karty z ponuky mBank;
  - smrťou Majiteľa alebo Užívateľa Karty.
- 3.3 mBank je oprávnená zablokovať Kartu v prípade obdržania hodnovernej informácie o smrti Majiteľa karty. V prípade, že uvedeným postupom dôjde k zablokovaniu Hlavnej karty, mBank je oprávnená taktiež zablokovať Dodatočné karty.
- 3.4 mBank nenesie zodpovednosť za dôsledky vyplývajúce z príčin nezávislých od mBank, ako:
- pôsobenie vyššej moci;
  - odmietnutie prijatia Karty Akceptantom, pobočkou banky, inou oprávnenou osobou alebo bankomatom;
  - neudelenie Autorizácie Transakcii;
  - rozhodnutia a nariadenia vládnych orgánov a štátnej správy;
  - porucha autorizačno-zúčtovacieho systému;
  - porucha alebo nesprávna funkčnosť zariadenia na prijímanie kariet registrujúceho Transakciu;
  - iné príčiny nezávislé od mBank.
- 3.5 Majiteľ súhlasí s postúpením všetkých pohľadávok mBank, ktoré jej vyplývajú z tejto Zmluvy na tretiosobu, predovšetkým spoločnosťou zaberajúcu sa vymáhaním pohľadávok. Spolusopostupovanými pohľadávkami prechádzajú na postupníka všetky práva s nimi súvisiace.
- 3.6 V prípade postúpenia pohľadávok mBank podľa bodu 3.5 Majiteľ splnomocňuje mBank, aby budúcemu postupníkovi pohľadávok odovzdala všetky informácie o Majiteľovi a o pohľadávke, ktorá je predmetom postúpenia a zároveň Majiteľ oslobodzuje mBank z povinnosti dodržania bankového tajomstva a povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane osobných údajov.
- 3.7 V prípade sporu medzi Majiteľom a mBank sa ho strany zaväzujú riešiť zmierom.
- 3.8 Spory medzi mBank a Majiteľom nevyriešené na základe dohody medzi spornými stranami, budú riešené Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie v Bratislave (ďalej len „Rozhodcovský súd“) jedným rozhodcom a to podľa Štatútu a Rokovacieho poriadku Rozhodcovského

súdu, ak s tým Majiteľ v príslušnej zmluve vyjadril svoj súhlas; inak príslušným súdom Slovenskej republiky. Rozhodnutie Rozhodcovského súdu bude záväzne pre mBank a pre Majiteľa, pričom mBank a Majiteľ sa zaväzujú v stanovených lehotách splniť všetky podmienky uložené v rozhodcovskom rozhodnutí. Majiteľ je zároveň vždy oprávnený riešiť ako žalobca svoje spory s mBank na príslušnom súde Slovenskej republiky. Spory, ktoré nemôžu byť predmetom rozhodcovského konania budú riešené príslušným súdom Slovenskej republiky.

3.9 Majiteľ berie na vedomie ustanovenia článku 4.8 Všeobecných obchodných podmienok mBank, týkajúcich sa ochrany osobných údajov a bankového tajomstva.

3.10 Tieto OP nadobúdajú platnosť dňom zverejnenia na internetovej stránke mBank a v obchodných priestoroch mBank a účinnosť dňa 01.08.2014 a rušia platnosť a účinnosť predchádzajúcich OP.