

Obchodní podmínky

**pro vydávání a používání
platebních karet mBank**

Účinnost od 26. 1. 2013

mBank 

m



Obsah

Část I – Obecná ustanovení a definice 2

Část II – Platební karty mBank 3

Podmínky pro vydávání a používání platebních karet Visa mBank

Kapitola I	Vydávání karet	3
Kapitola II	Doručení karty a aktivace karty	3
Kapitola III	Definování PIN pro kartu	3
Kapitola IV	Typy transakcí a zařízení, u kterých je možné provádět transakce kartou	4
Kapitola V	Používání karty	4
Kapitola VI	Zúčtování transakcí, poplatků. Valutové kurzy	5
Kapitola VII	Přehled transakcí	5
Kapitola VIII	Zásady, způsob a lhůty pro vydávání a vyřizování reklamací	5
Kapitola IX	Duplikát karty	6
Kapitola X	Obnovení karty	6
Kapitola XI	Ztráta karty	7
Kapitola XII	Vzdání se karty	7
Kapitola XIII	Doplňkové služby – Pojištění	7
Kapitola XIV	Změna, Ukončení Smlouvy	8
Kapitola XV	Závěrečná ustanovení	8

Část I – Obecná ustanovení a definice

§ 1

1. Podmínky upravují vydávání a užívání platebních karet BRE BANK S.A., organizační složka podniku, se sídlem Sokolovská 668/136d, 186 00 Praha 8, IČ: 27943445, dále jen „mBank“.
2. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí „Smlouvy o užívání platebních karet mBank“, „Podmínek pro zakládání a vedení účtů v mBank“ a „Podmínek pro zakládání a vedení firemních účtů v mBank“.
3. Právní vztahy související s vydáním a užíváním platebních karet mBank se řídí právním řádem České republiky.
4. Podmínky stanoví zásady:
 - 1) vydávání debetních platebních karet mBank (dále jen karty),
 - 2) používání karet,
5. mBank vydává karty uvedené v Části II těchto Podmínek.

Definice pojmů:

- 1) **Aktivací balíček** – obsahuje informace a dočasná hesla pro aktivaci přístupových kanálů, informace o autorizačních limitech ke kartě, ke kterému byl generován.
- 2) **Autorizace** – souhlas držitele nebo uživatele karty s provedením transakce prostřednictvím platební karty, udělen na zásadách popsaných v § 15;
- 3) **Autorizační limit** – denní nebo měsíční limit autorizovaných transakcí stanovený pro kartu v počtu Transakcí nebo objemu Transakcí, jehož minimální a maximální výši stanoví mBank;
- 4) **Autorizovaná transakce** – transakce, ke které dal držitel nebo uživatel karty souhlas;
- 5) **Bankomat** – zařízení, které Majiteli nebo Držiteli karty umožňuje vybírat hotovost nebo provádět jiné transakce;
- 6) **Bankovní účet** – osobní účet, spořicí účet nebo firemní účet, vedený u mBank, k němuž mohou být vydány karty na základě uzavřené Smlouvy;
- 7) **Bezkontaktní transakce** – platba Kartou pomocí bezkontaktní technologie VISA. Bezkontaktní transakce se uskutečňuje pomocí přiložení Karty ke snímači POS terminálu označenému logem VISA PayWave a symbolem bezkontaktní karty. Výše jednotlivých Bezkontaktních transakcí jsou omezeny, přičemž tato omezení mBank zveřejňuje na svých internetových stránkách.
- 8) **Dodatečná karta** – karta vydaná dalšímu Držiteli platební karty;
- 9) **Doklad o provedení transakce** – doklad obdrženy od prodejce, který potvrzuje provedení platby pomocí karty nebo výstisk z bankomatu potvrzující provedení operace pomocí karty;
- 10) **Držitel (platební karty)** – fyzická osoba, na jejíž jméno byla vydána karta, Disponent k Bankovnímu účtu zmocněný Majitelem k používání karty vydané k bankovnímu účtu;
- 11) **Hlavní karta** – karta vydaná Majiteli;
- 12) **Karta** – hlavní karta nebo Dodatečná karta, debetní platební karta Visa vydaná mBank
- 13) **Kód CVV2** – trojčíferný kód uvedený na zadní straně karty, který se používá k potvrzování autenticity karty při provádění internetových, telefonických a poštovních transakcí;
- 14) **Karta embosovaná** – platební karta s vystouplým tiskem vydávána mBank k nově otevřeným Bankovním účtům mKONTO, tj. k Bankovním účtům otevřeným po 1. 1. 2009, resp. Bankovním účtům eMAX, tj. k Bankovním účtům otevřeným po 1. 4. 2009.
- 15) **Karta neembosovaná** – hladká platební karta VISA vydávána mBank k Bankovním účtům mKONTO, které byly otevřeny před 1. 1. 2009, k Bankovním účtům eMAX, které byly otevřeny před 1. 4. 2009, a Bankovním účtům mPůjčka.
- 16) **Majitel** – fyzická osoba, Majitel Bankovního účtu nebo Spolumajitel Bankovního účtu;
- 17) **Měna zúčtování** – měna použitá organizací VISA International při zúčtování z titulu zahraničních transakcí provedených kartami vydanými mBank, typ měny zúčtování stanoví mBank; informace o typu měny zúčtování je pro Majitele dostupná na internetových stránkách mBank a prostřednictvím mLinky;
- 18) **mLinka** – telefonický servis mBank, v jehož rámci je dostupný také Automatický telefonický servis (IVR) – automatická mLinka
- 19) **Nepersonalizovaná karta** – karta vydaná Majiteli, na jejíž přední straně není uvedeno jeho jméno a příjmení;
- 20) **Personalizovaná karta** – karta vydávaná Majiteli nebo Držiteli bankovního účtu, jehož jméno a příjmení je uvedeno na přední straně karty;
- 21) **PIN (Personal Identification Number)** – osobní identifikační kód – čtyřčíferné důvěrné číslo, které spolu s kartou slouží k elektronické identifikaci Majitele nebo Držitele platební karty při provádění transakce kartou;
- 22) **Přehled transakcí** – seznam zúčtovaných transakcí provedených pomocí platební karty, a dále poplatků účtovaných mBank poskytnutý Majiteli
- 23) **Obchodník** – příjemce, který uzavřel se zúčtovacím zástupcem smlouvu o přijímání plateb pomocí platebních karet;
- 24) **Přístupový kanál** – způsob komunikace Klienta s mBank, zejména pak prostřednictvím internetové sítě, mLinky, bankomatu, který umožňuje:
 - a) vydávat pokyny spojené s fungováním karet,
 - b) přístup k bankovním službám nebo informacím spojeným s kartami;
- 25) **Smlouva** – Smlouva o užívání platebních karet mBank;
- 26) **Tabulka přístupových kanálů** – tabulka, která stanoví rozsah a zásady využívání služeb mBank poskytovaných prostřednictvím jednotlivých přístupových kanálů; je uváděna pro informaci na internetových stránkách mBank a prostřednictvím mLinky;
- 27) **Transakce** – operace výběru hotovosti, platby pomocí platební karty nebo jiná operace provedená pomocí platební karty;
- 28) **Typ karty** – jeden z druhů debetních karet mBank uvedených v Části II těchto Podmínek;
- 29) **Uživatel bankovního účtu** – Majitel Bankovního účtu nebo Spolumajitel Bankovního účtu nebo Disponent;
- 30) **VISA International** – mezinárodní organizace, jejímiž členy jsou finanční instituce vyvíjející autorizační a zúčtovací systém transakcí prováděných pomocí karet Visa;
- 31) **Zákon** – zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů;
- 32) **Zúčtovací zástupce** – banka nebo jiná právnická osoba uzavírající s Obchodníkem smlouvu o přijímání plateb pomocí platebních karet;
- 33) **Souhlas s vykonáním transakce** – kladná odpověď mBank na obdrženy dotaz o souhlas s vykonáním transakce.

Část II – Platební karty mBank

Podmínky pro vydávání a používání platebních karet Visa mBank

Kapitola I – Vydávání karet

§ 2

- mBank vydává karty Visa Classic k účtům:
 - mKONTO (karta embosovaná),
 - eMAX (karta neembosovaná),
 - mPŮJČKA (karta neembosovaná).
- Platnost Karty Visa Classic je 3 roky, platnost Karty Visa Business Electron je 3 roky.
- Karty jsou platné do posledního dne kalendářního měsíce uvedeného na Kartě.
- Podmínkou vydání a aktivace karty k bankovnímu účtu je uzavření Smlouvy.
- Žádost o vydání karty může podat výhradně Májitel.
- Ve chvíli přijetí žádosti o vydání karty mBank informuje Májitele o podmínkách, způsobu a termínu vydání karty.
- Každému Uživateli bankovního účtu může být vydána k příslušnému Bankovnímu účtu pouze jedna Karta určitého typu.
- mBank má právo odmítnout vydat kartu. O odmítnutí vydat kartu mBank informuje Májitele telefonicky nebo písemně.
- Májitel nebo Uživatel obdrží potvrzení o vydání karty, které tvoří přílohu ke Smlouvě.

§ 3

- Pokud májitel žádá o vydání Dodatečné karty, je oprávněn zmocnit budoucího Držitele k nakládání s prostředky, které se nacházejí na bankovním účtu prostřednictvím této karty.
- Májitel se zavazuje seznámit budoucího Uživatele s ustanoveními těchto Podmínek a nese veškeré důsledky vyplývající z jejich nedodržení Uživatelem.

§ 4

- Májitel/Uživatel karty nese plnou odpovědnost z titulu užívání všech karet vydaných k jeho Bankovnímu účtu v rozsahu dodržování:
 - těchto Podmínek,
 - obecně závazných právních předpisů,
 - místních předpisů o používání bankomatů.
- Karta nesmí být užitá k účelům a transakcím, které jsou v rozporu s platnými právními předpisy v místě provedení transakce.

§ 5

- Májitel je oprávněn vydávat pokyny ke všem kartám vydaným k Bankovnímu účtu.
- Držitel je oprávněn vydávat pokyny výhradně k Dodatečné kartě vydané na jeho jméno a příjmení.
- Pokyny mohou být vydávány prostřednictvím:
 - mLinky,
 - automatické mLinky - automatického telefonického servisu (IVR),
 - internetového bankovníctví,
 - dalších forem dohodnutých s mBank,
 - jiných přístupových kanálů.
- Pokyny není možné vydávat prostřednictvím mKiosku.
- Prostřednictvím přístupových kanálů je možné pokyny vydávat pro aktivaci přístupových kanálů prostřednictvím mLinky nebo internetové sítě. Podrobné zásady aktivace a využívání přístupových kanálů stanoví „Smlouva o vedení účtu“, popřípadě Aktivační balíček.
- Pokyny vydávané prostřednictvím přístupových kanálů mohou vyžadovat použití autorizační SMS s heslem pro autorizaci operace.

§ 6

Vydaná karta je majetkem mBank a na její žádost musí být vrácena.

Kapitola II – Doručení karty a aktivace karty

§ 7

Karta je zaslána v neaktivním stavu spolu s „Potvrzením o vydání karty“ na adresu uvedenou pro zaslání karty nebo v případě platební karty pro mPŮJČKU může být tato karta předána rovněž představitelům mBank spolu s „Potvrzením o vydání karty“.

§ 8

- Májitel nebo Držitel, kterému byla karta vydána, je povinen tuto podepsat na zadní straně podle podpisového vzoru a to ihned po obdržení karty.
- Podpis připojený Májitelem ke Smlouvě a podpisový vzor Držitele zaslany Májitelem bance mBank jsou podpisovými vzory pro všechny písemné pokyny a pro potvrzování transakcí, jejichž akceptace je podmíněna připojením vlastnoručního podpisu Májitele nebo Držitele.
- Májitel je povinen zaslat podpisový vzor Držitele bance mBank.

§ 9

- Před prvním použitím karty je Májitel nebo Držitel, kterému byla karta vydána, povinen ji aktivovat. Neaktivovaná karta může být při pokusu o transakci odebrána. Informace o způsobu aktivace karty jsou dostupné prostřednictvím mLinky, na internetových stránkách mBank a „Potvrzení o vydání karty“.
- Před provedením úkonů popsanych v odst. 1 je Májitel povinen uzavřít Smlouvu.

§ 10

Májitel a Držitel jsou povinni neprodleně oznámit mBank každou změnu adresy pro zaslání karty. Ustanovení §32 odst. 9 tímto není dotčeno.

Kapitola III – Definování PIN pro kartu

§ 11

- Májitel nebo Držitel definuje PIN pro kartu samostatně. Definovat PIN může výhradně ten Májitel nebo Držitel, kterému byla karta vydána. PIN je možné definovat po aktivaci karty.
- PIN definovaný Májitelem nebo Držitelem je důvěrný.
- Kartu, u které nebyl definován PIN, není možné použít k transakcím, k jejichž potvrzení je nezbytné zadat PIN, zejména k výběru hotovosti v bankomatech a k platbám u některých obchodníků.
- Májitel a Držitel mohou PIN u karty měnit, s výjimkou ustanovení odst. 1.

V případě zapomenutí nebo vyzrazení čísla PIN je Májitel nebo Držitel povinen neprodleně definovat nový PIN.

Kapitola IV – Typy transakcí a zařízení, u kterých je možné provádět transakce kartou

§ 12

- Kartu Visa je možné používat v České republice a v zahraničí k provádění těchto transakcí:
 - výběru hotovosti – v bankomatech, na pobočkách bank a dalších oprávněných pracovišť vybavených POS terminálem pro registraci transakcí označených značkou Visa,
 - bezhotovostních plateb za zboží a služby:
 - a) u obchodníků a na dalších oprávněných pracovištích vybavených POS terminálem, nebo POS terminálem s čtečkou bezkontaktních karet označených značkou VISA,
 - b) dálkově, na základě internetové, telefonické nebo poštovní objednávky u příjemců vystavujících značku Visa nebo informujících na svých internetových stránkách, v katalogích nebo jiným způsobem, že přijímají platby kartami Visa
- Podmínky pro provádění Bezkontaktních transakcí jsou následující:
 - Bezkontaktní transakce může být provedena pouze Kartou vybavenou bezkontaktní technologií;
 - Bezkontaktní transakce nevyžaduje potvrzení zadáním PIN či podpisem shodným s podpisem na Kartě tehdy, není-li překročen limit částky pro bezkontaktní transakce. V případě transakce s vyšší částkou nežli je limit pro bezkontaktní transakci, bude transakce provedena se zadáním PIN, nebo podpisem shodným s podpisem na Kartě. Výši limitu částky pro Bezkontaktní transakce určuje mBank a tuto výši zveřejňuje na svých internetových stránkách www.mbank.cz;
 - mBank si vyhrazuje právo v jednotlivých případech vyzvat Držitele Karty k potvrzení Bezkontaktní transakce PIN či podpisem shodným s podpisem na Kartě, a to bez ohledu na výši transakce;
 - za účelem aktivace bezkontaktní technologie Karty umožňující Bezkontaktní transakce může být před první bezkontaktní transakcí vyžadováno vykonání transakcí popsaných v § 12 bod 1., bod 1), anebo v § 12 bod 1., bod 2) potvrzených PINem.
- Kartu není možné použít k provádění plateb za zboží a služby u obchodníků vybavených výhradně mechanickým zařízením (imprintrem) pro registraci kartových transakcí s výjimkou Karty embosované, vydávané k účtu mKonto.

Kapitola V – Používání karty

§ 13

Kartu může používat výhradně Majitel nebo Držitel, kterému byla karta vydána.

§ 14

- Při použití karty je možné nakládat s prostředky shromážděnými na Bankovním účtu do výše dostupného zůstatku na bankovním účtu a v rámci autorizačních limitů.
- Výši autorizačních limitů u hlavních karet a dodatečných karet stanoví mBank. Klient je o autorizačních limitech informován prostřednictvím „Potvrzení o vydání karty“. Autorizační limity může měnit majitel karty nebo držitel, který má všeobecné zmocnění k Bankovnímu účtu. Držitel, který má všeobecné zmocnění k bankovnímu účtu může měnit autorizační limity pouze u své karty. Výše autorizačních limitů stanovených majitelem a držitelem, který má všeobecné zmocnění k bankovnímu účtu, nesmí překročit minimální a maximální hodnoty autorizačních limitů stanovených bankou mBank.
- Změnu autorizačních limitů může majitel účtu nebo držitel karty se všeobecným zmocněním provést prostřednictvím internetového bankovníctví nebo mlínky.
- Aktuálně platné minimální a maximální hodnoty autorizačních limitů jsou pro informaci Klientů dostupné prostřednictvím mlínky a v internetovém bankovníctví mBank.

§ 15

- V případě, kdy mBank obdrží dotaz o souhlas s vykonáním transakce, poskytne souhlas na vykonání transakce do výše dostupného zůstatku na Bankovním účtu a do výše dostupného Autorizačního limitu. mBank po poskytnutí autorizace provede na Bankovním účtu blokadu částky odpovídající částce transakce, na kterou byl poskytnut souhlas.
- Částka transakce, na kterou byl poskytnut souhlas ze strany mBank, snižuje dostupný zůstatek na bankovním účtu do chvíle zúčtování transakce nebo do dne zrušení blokadu popsané v § 15, bod 1., podle toho, ke které z uvedených událostí dojde dříve.
- Maximální dobu, po jejímž uplynutí je zrušena blokada v případě, že transakce není zúčtována, stanoví mBank. Tato informace je uvedena pro Klienty na internetových stránkách mBank.
- Pokud ve lhůtě uvedené v odst. 3 nebude transakce zúčtována, proběhne zrušení blokadu a dostupný zůstatek na bankovním účtu bude zvýšen o částku nezúčtované transakce.
- mBank si vyhrazuje právo odepsat z bankovního účtu částku transakce, kterou obdrží ke zúčtování po uplynutí lhůty uvedené v odst. 3 a veškeré poplatky spojené s transakcí v den, kdy obdrží transakci ke zúčtování.
- Majitel a Držitel potvrzují provedení transakce pomocí:
 - fyzického předložení karty a připojení podpisu na doklad o provedení transakce, který je shodný s podpisem na kartě – u obchodníků, na pobočkách bank a ostatních oprávněných pracovištích,
 - fyzického předložení karty a zadání čísla PIN – v bankomatech, u některých obchodníků, na pobočkách bank a dalších oprávněných pracovištích,
 - zadáním čísla karty a data její platnosti, případně kódu CVV2 nebo potvrzení objednávky vlastnoručním podpisem – u transakcí prováděných dálkově z titulu realizace objednávky podané prostřednictvím pošty,
 - zadání čísla karty a data její platnosti, případně kódu CVV2 - u dálkových transakcí z titulu objednávky podané prostřednictvím internetové sítě nebo telefonicky
 - přiložení Karty ke čtečce POS terminálu při provádění Bezkontaktních transakcí, pokud není zároveň vyžadováno potvrzení transakce zadáním PIN u, nebo podpisem shodným s podpisem na Kartě.
 - fyzického předložení Karty, kdy akceptant nepožaduje zadání PIN kódu nebo podepsání dokladu o vykonání transakce;
- Částky transakcí prováděných dálkově podle odst. 6, bod 3 a 4, jsou z účtu Majitele odepsány, i když karta byla použita, aniž by byla fyzicky předložena.
- Majitel a Držitel jsou povinni připojit na dokladech o provedení transakce podpis shodný s podpisem na kartě.
- Pokud Majitel nebo Držitel připojí jiný podpis než je podpis na kartě, nezabývá to Majitele právní ani finanční odpovědností za provedení transakci.

§ 16

- Obchodník, pobočka banky nebo jiné oprávněné pracoviště má při provádění transakce pomocí karty právo požadovat, aby Majitel nebo Držitel předložil doklad potvrzující totožnost, v případě důvodných pochybností o jeho totožnosti.
- Majitel a Držitel jsou povinni předložit doklad potvrzující totožnost na žádost obchodníka, pobočky banky nebo jiného oprávněného pracoviště.

§ 17

- Obchodník, pobočka banky nebo jiné oprávněné pracoviště a také bankomat mají právo odmítnout provedení transakce.
- Transakce může být odmítnuta zejména v případě:
 - a) neplatnosti karty,
 - b) zablokování karty,
 - c) pokud podpis na kartě neodpovídá podpisu na transakčním dokladu,
 - d) odmítnutí předložení dokladu potvrzujícího totožnost Majitele nebo Držitele,
 - e) v případě zjištění, že kartu používá neoprávněná osoba,
 - f) pokud není možné získat autorizaci, nebo souhlasu na vykonání transakce.

§ 18

Příjemce, pobočka banky nebo jiné oprávněné pracoviště a také bankomat mají právo zadržet kartu v případě:

- 1) neplatnosti karty,
- 2) zablokování karty,
- 3) pokud podpis na kartě neodpovídá podpisu na transakčním dokladu,
- 4) pokud kartu používá neoprávněná osoba,
- 5) pokud byl obdržén pokyn k zadržení karty od Zúčtovacího zástupce,
- 6) pokud je karta poškozena,
- 7) pokud je třikrát během jednoho dne chybně zadán PIN.

§ 19

Majitel a Držitel jsou povinni:

- 1) uchovávat a chránit kartu a PIN s náležitou péčí,
- 2) neuchovávat PIN společně s kartou,
- 3) neprodleně nahlásit bance mBank ztrátu karty nebo poškození karty,
- 4) neposkytovat kartu ani PIN třetím osobám,
- 5) používat kartu v souladu s jejím určením,
- 6) uchovávat doklady o provedených transakcích a další doklady spojené s transakcemi a poskytnout je mBank za účelem doložení případných reklamací,
- 7) neprodleně nahlásit mBank operaci k jejímuž provedení nedal příkaz.

§ 20

Majitel nese plnou odpovědnost za všechny transakce provedené pomocí karet vydaných k Bankovnímu účtu s výjimkou ustanovení §36.

V případě porušení ustanovení Smlouvy nebo Podmínek nebo Smlouvy o vedení účtu Majitelem nebo Držitelem si mBank vyhrazuje právo zablokovat možnost používání karty vydané Majiteli nebo Držitelem nebo všech karet vydaných v rámci Smlouvy.

Kapitola VI – Zúčtování transakcí, poplatků. Valutové kurzy

§ 21

1. mBank provádí zúčtování operací provedených pomocí karty odepsáním prostředků z bankovního účtu, ke kterému karta byla vydána.
2. Zúčtování transakcí proběhne v den, ve kterém mBank obdrží transakci ke zúčtování od zúčtovacího zástupce.
3. mBank zúčtuje částku zúčtované transakce z bankovního účtu, ke kterému karta byla vydána, ke dni zúčtování transakce.
4. mBank odepíše prostředky z bankovního účtu v českých korunách.
5. Částky všech transakcí provedených pomocí karty v jiné měně než v českých korunách společnost Visa International přepočítá na měnu zúčtování podle kurzu používaného společností Visa International. Částky transakcí přepočítané na měnu zúčtování jsou následně přepočítány na české koruny podle kurzu devizy – prodej platného v mBank v den zúčtování transakce.
6. Typ měny zúčtování stanoví mBank. Typ používané měny zúčtování je uváděn pro informaci Klientů prostřednictvím mLinky a na internetových stránkách mBank.

§ 22

1. Majitel je povinen zajistit na bankovním účtu, kterého se týká příslušná transakce, prostředky na pokrytí částky zúčtované transakce v den zúčtování transakce.
2. mBank odepíše prostředky z bankovního účtu bez ohledu na dostupný zůstatek na bankovním účtu.
3. Pokud dojde k překročení dostupného zůstatku na bankovním účtu, použijí se ustanovení Podmínek pro zakládání a vedení účtů v mBank nebo Podmínek pro zakládání a vedení firemních účtů v mBank.

§ 23

1. Za úkony spojené s vydáním a vedením karet a dodatečných služeb mBank účtuje poplatky podle „Sazebníku bankovních poplatků mBank“, který je nedílnou součástí Smlouvy.
2. Výše poplatků a provizí se může měnit. Změny výše poplatků jsou závislé na:
 - 1) změnách cenových podmínek na mezibankovním trhu,
 - 2) finanční politice mBank,
 - 3) úrovni nákladů hrazených bankou mBank,
 - 4) výši poplatků účtovaných jinými bankami.
3. Změny sazeb poplatků budou Majiteli účtu dány na vědomí dohodnutým způsobem, především prostřednictvím mLinky, internetové sítě nebo korespondenčně společně s uvedením dne, odkdy nabývají účinnosti.
4. V případě změny „Sazebníku bankovních poplatků mBank“ uvedenou v odst. 1 se Majitel může ve lhůtě 14 dnů od data obdržení informace vzdát karty nebo může Smlouvu vypovědět.
5. mBank si vyhrazuje právo odepsat z bankovního účtu:
 - 1) částku všech transakcí obdržení od zúčtovacího zástupce nebo jiného subjektu oprávněného realizovat transakce pomocí karet a týkajících se karet vydaných k danému bankovnímu účtu,
 - 2) veškeré poplatky spojené s používáním karet a využíváním doplňkových služeb,
 - 3) náklady vyplývající z nesprávného použití karet, zejména používání karet v rozporu s těmito podmínkami.
6. Prostředky na pokrytí částek transakcí a poplatků je Majitel povinen zajistit na bankovním účtu, ke kterému byly vydány karty, kterých se operace týkají.

Kapitola VII – Přehled transakcí

§ 24

mBank poskytuje Majiteli přehled transakcí prostřednictvím přístupových kanálů, zejména v podobě:

- 1) historie transakcí dostupné na mInce,
- 2) historie transakcí dostupné 24 hodin denně v internetovém bankovníctví,
- 3) souhrnného měsíčního přehledu operací na bankovním účtu podle Smlouvy o vedení účtu.

§ 25

Majitel je povinen nahlásit mBank skutečnost, že mu nebyl doručen přehled transakcí nebo že nemá přístup k přehledu transakcí telefonicky prostřednictvím mLinky. Majitel je povinen toto nahlásit neprodleně, nejpozději však:

- 1) v den, kdy zjistí, že nemá přístup k přehledu transakcí prostřednictvím přístupových kanálů nebo
- 2) do 21. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kterého se týká souhrnný měsíční přehled operací na bankovním účtu.

Kapitola VIII – Zásady, způsob a lhůty pro vydávání a vyřizování reklamací

§ 26

1. Majitel a Držitel jsou povinni ověřovat přehled transakcí za účelem kontroly správnosti zúčtování transakcí a poplatků spojených s užíváním karet.

- Majitel nebo Držitel je povinen nahlásit neprodleně mBank každý rozpor v přehledu transakcí vzniklý v důsledku připsání prostředků na bankovní účet nebo jejich odepisání z bankovního účtu spojeného s užíváním karty, zejména pokud se rozpor týká:
 - zpochybnění transakcí zahrnutých v přehledu transakcí,
 - chyby nebo jiných vad provedeného zúčtování,
- Pokud reklamacie nebude nahlášena nejpozději do 30 dnů ode dne poskytnutí přehledu transakcí Majiteli, bude to mBank považovat za potvrzení transakcí Majitelem.

§ 27

Majitel nebo Držitel může reklamaci nahlásit telefonicky prostřednictvím mLinky.

§ 28

- O lhůtě a způsobu vyřízení reklamacie mBank informuje Majitele nebo Držitele ve chvíli zahájení reklamačního procesu. mBank se zavazuje vyřídit Klientem nahlášenou reklamaci karetní transakce v období 90 dnů ode dne, ve kterém mBank obdržela příslušné dokumenty dle §29 odst. 1. V případě opodstatněné nutnosti prodlouží tuto lhůtu zejména ve zvlášť složitých případech, vyplývající z předpisů Visa International a specifik karetních reklamací, je Majitel nebo Držitel o této skutečnosti neprodleně písemně informován. V takovém případě by lhůta pro vyřízení reklamacie neměla být delší než 140 dnů ode dne, ve kterém mBank obdržela příslušné dokumenty dle §29 odst. 1.
- Reklamacie budou vyřizovány v souladu s procedurami organizací sdružujících banky - vydavatele karet, které jsou jednotné pro všechny banky - účastníky systému autorizací a zúčtování.

§ 29

- mBank se může obrátit na Majitele nebo Držitele, jehož kartou byla reklamovaná transakce provedena, se žádostí o vyplnění písemného prohlášení popisujícího příčinu reklamacie a o doručení kopie dokladu o provedení transakce. Prohlášení musí být podepsáno Majitelem nebo Držitelem, jehož kartou byla reklamovaná transakce provedena.
- mBank se může obrátit na Majitele nebo Držitele, jehož kartou byla reklamovaná transakce provedena, se žádostí o neprodleně zaslání dodatečných dokladů, zejména:
 - potvrzení z platebního terminálu potvrzujícího zrušení transakce - v případě, že transakce byla zrušena
 - kódu zrušení transakce - v případě zrušení transakce přes internet
 - potvrzení z platebního terminálu potvrzujícího provedení platby pomocí jiné karty nebo v hotovosti - v případě, že transakce byla/nebyla úspěšná a Klient uhradil transakci jiným způsobem
 - potvrzení z platebního terminálu potvrzujícího, že transakce nebyla úspěšná - v případě, že transakce nebyla úspěšná
 - dokladu potvrzujícího vrácení zboží nebo zrušení služby - v případě, že klient vrátil zboží nebo zrušil službu
 - jinému dokladu potvrzujícího oprávněnost reklamacie
- Pokud mBank neobdrží prohlášení nebo kopii dokladu o provedení transakce uvedeného v odst. 1 nebo dokumentů uvedených v odst. 2 a v důsledku toho mBank nebude moci zahájit reklamační řízení v souladu s regulacemi Visa International, pak bude odmítnutí vyplnění a podepsání prohlášení nebo odmítnutí doručení kopie dokladu o provedení transakce mBank považovat za potvrzení transakce Majitelem.
- V případě reklamované transakce, která podle klienta nebyla ním provedena, mBank může požádat Majitele Účtu nebo Uživatele karty, na kterou se vztahuje reklamacie o:
 - doručení dokladu potvrzujícího nahlášení klientem na Policii skutečnosti provedení pomocí jeho karty transakce třetí, neoprávněnou osobou
 - zablokování kreditní/debetní karty

V případě nesplnění požadavku banky (nepředložení nebo odmítnutí předložení výše uvedených dokladů, nebo nezablokování karty ve lhůtě stanovené mBank, ne kratší než 14 dnů ode dne obdržení požadavku banky), mBank bude považovat za potvrzení provedení transakce klientem a reklamační proces bude ukončen negativně.

§ 30

- Ve chvíli, kdy mBank obdrží nahlášení reklamacie nebo prohlášení nebo kopii dokladu o provedení transakce, může mBank:
 - připsat na účet karty reklamovanou částku poplatku nebo transakce včetně poplatku naúčtovaného na základě reklamované transakce s datem odepisání těchto prostředků z účtu karty a současně zablokovat prostředky na účtu karty v částce odpovídající celkové částce prostředků připsaných z titulu reklamacie.
 - připsat na účet karty reklamovanou částku poplatku nebo transakce včetně poplatku naúčtovaného na základě reklamované transakce s datem odepisání těchto prostředků z účtu karty přímo do disponibilního zůstatku (bez blokování těchto prostředků), přičemž připsání této částky neznamená ukončení reklamačního procesu.
- V případě kladného vyřízení reklamacie mBank:
 - pokud byly prostředky blokovány, tyto prostředky odblokuje
 - pokud nebyly prostředky blokovány, klient bude pouze informován o kladném vyřízení,
- V případě konstatování, že reklamacie je neopodstatněná:
 - pokud byly prostředky blokovány, mBank odblokuje prostředky a opětovně odepíše z bankovního účtu částku reklamovaného poplatku nebo transakce včetně poplatku naúčtovaného na základě reklamované transakce;
 - pokud nebyly prostředky blokovány, mBank odepíše z Bankovního účtu částku reklamovaného poplatku nebo transakce včetně poplatku naúčtovaného na základě reklamované transakce, a to bez ohledu na dostupný zůstatek na Bankovním účtu
 - pokud dojde k překročení dostupného zůstatku na Bankovním účtu, použijí se ustanovení podmínek pro zakládání a vedení účtů v mBank nebo podmínek pro zakládání a vedení firemních účtů v mBank pro Nepovolený debetní zůstatek.

Kapitola IX – Duplikát karty

§ 31

- V případě zničení nebo poškození karty Majitel nebo Držitel kontaktuje mBank. Namísto zničené nebo poškozené karty mBank na žádost Majitele nebo Držitele vydá duplikát karty se stejným číslem, jaké měla karta poškozená a s novým datem platnosti. Vydát duplikát karty je možné pod podmínkou, že kartu předtím její Majitel nebo Držitel aktivoval.
- Duplikát karty bude zaslán v neaktivním stavu na adresu pro zaslání karty platnou v den vydání duplikátu karty společně s Potvrzením o vydání karty.
- Duplikát nepersonalizované karty bude Majiteli vydán jako karta personalizovaná.
- Majitel nebo Držitel je povinen podepsat duplikát karty na jeho zadní straně trvalým způsobem neprodleně poté, co duplikát obdrží.
- Před prvním použitím duplikátu karty je Majitel nebo Držitel povinen jej aktivovat. Neaktivovaný duplikát karty může být při pokusu o transakci zadržěn.
- Po aktivaci duplikátu karty předchozí karta není možné použít. Majitel a Držitel jsou povinni ji zničit způsobem, který znemožní další použití karty. Za důsledek nesplnění této povinnosti nese odpovědnost Majitel.
- V případě vydání duplikátu karty zůstává PIN beze změny a není nutné jej znovu definovat.
- V případě vydání duplikátu karty není nutné znovu uzavírat Smlouvu.

Kapitola X – Obnovení karty

§ 32

- Karta je platná ode dne vydání do posledního dne měsíce uvedeného na kartě.
- Nepersonalizovaná karta je obnovována jako karta personalizovaná.
- Aktivní kartu, která pozbývá platnosti, mBank obnovuje automaticky a zasílá ji v neaktivním stavu na adresu pro zaslání karty

platnou v den obnovy karty společně s Potvrzením o vydání karty v souladě s § 34.

4. Majitel nebo Držitel je povinen podepsat obnovou kartu na její zadní straně trvalým způsobem neprodleně poté, co kartu obdrží.
5. Před prvním použitím karty je Majitel nebo Držitel povinen kartu aktivovat. Neaktivovaná obnovená karta může být při pokusu o transakci zadržena.
6. Po aktivaci obnovené karty předchozí kartu není možné použít. Majitel a Držitel karty jsou povinni ji zničit trvalým způsobem, který znemožní další použití karty. Za důsledky nesplnění této povinnosti nese odpovědnost Majitel.
7. Po obnově karty zůstává PIN beze změny a není nutné jej znovu definovat.
8. V případě obnovy karty není nutné znovu uzavírat Smlouvu.
9. O změně adresy pro zaslání obnovené karty je Majitel nebo Držitel povinen informovat mBank nejpozději 60 dní před uplynutím termínu platnosti karty.

§ 33

1. Majitel nebo Držitel mají právo nahlásit, že se vzdávají obnovy karty s výhradou ustanovení 2). Nahlásit, že se vzdává obnovy karty, může Majitel nebo Držitel telefonicky prostřednictvím linky nejpozději 60 dní před uplynutím termínu platnosti karty. Pokud Majitel nebo Držitel v této lhůtě nenahlásí, že se vzdává obnovy karty, má se za to, že vyjadřuje souhlas s obnovou karty na další období platnosti.
2. Pokud Majitel nebo Držitel nahlásí, že se vzdává obnovy karty, po lhůtě uvedené v odst. 1, případný poplatek za kartu nebude vrácen.
3. Pokud se Majitel a Držitel vzdají obnovy karty, jsou povinni zničit kartu, jejíž termín platnosti uplynul, trvalým způsobem, který znemožní další použití karty. Za důsledky nesplnění této povinnosti nese odpovědnost Majitel.

§ 34

mBank si vyhrazuje právo neobnovit kartu na další období platnosti a informovat o tom Majitele nebo Držitele před uplynutím platnosti karty, pokud:

1. Majitel nebo Držitel porušil ustanovení těchto Podmínek nebo Smlouvy o vedení účtu
2. Na účtu, ke kterému je platební karta vydána, nevznikly žádné operace vykonané platební kartou po dobu šest posledních po sobě následujících kalendářních měsíců, s výjimkou poplatků souvisejících s používáním karty a zúčtováním bankou.

Kapitola XI – Ztráta karty

§ 35

1. O ztrátě karty nebo vyrazení údajů neoprávněné osobě je třeba neprodleně informovat mBank prostřednictvím linky (v provozu 24 hodin denně). Po nahlášení ztráty karty nebo vyrazení údajů neoprávněné osobě je karta neprodleně zablokována.
2. mBank potvrdí Majiteli nebo Držiteli přijetí nahlášení a uvede datum, hodinu a minutu zablokování karty. Na žádost Majitele nebo Držitele může mBank vystavit písemné potvrzení o zablokování karty.

§ 36

1. mBank přebírá odpovědnost za transakce provedené po nahlášení ztráty karty způsobem popsaným v §35 odst. 1 s výjimkou transakcí, ke kterým došlo úmyslnou vinou Majitele nebo Držitele.
2. Majitel odpovídá za transakce provedené pomocí ztracené karty do chvíle nahlášení ztráty karty mBank do částky odpovídající 150,- EUR. Toto omezení se netýká transakcí, ke kterým došlo zaviněním Majitele nebo Držitele, zejména pak pokud nespĺní povinnosti vyplývající z § 19 a § 26 těchto podmínek.
3. Místo zablokované karty vydá mBank na žádost Majitele kartu s novým číslem a termínem platnosti společně s Potvrzením o vydání karty.
4. Místo zablokované nepersonalizované karty se vydává karta personalizovaná.
5. Kartu, která byla nalezena po zablokování, není možné znovu použít. Majitel nebo Držitel jsou povinni zničit kartu trvalým způsobem, který znemožní další použití karty. Za nesplnění této povinnosti nese odpovědnost Majitel.
6. V případě ztráty karty a vydání nové karty namísto zablokované není nutné znovu uzavírat Smlouvu.

§ 37

mBank provede každý pokyn k zablokování karty.

Kapitola XII – Vzdání se karty

§ 38

1. Majitel nebo Držitel se může karty kdykoli vzdát. Pokud Majitel nebo Držitel nahlásí, že se karty vzdává, po uplynutí lhůty stanovené pro pokyn k neobnově karty pro další období platnosti uvedené v § 33 odst. 1, případný poplatek za kartu nebude vrácen.
2. Karta, které se Majitel nebo Držitel vzdá, bude poté zablokována.
3. Majitel a Držitel, který se vzdává karty, je povinen kartu zničit trvalým způsobem, který znemožní další použití karty. Za důsledky nesplnění této povinnosti nese odpovědnost Majitel.

Kapitola XIII – Doplnkové služby – Pojištění

§ 39

1. mBank může Majitelům a Držitelům nabídnout doplnkové služby v podobě pojistných balíčků.
2. Typ a rozsah pojistných balíčků stanoví mBank a informaci o nich zpřístupní prostřednictvím Přístupových kanálů.
3. Majitel a Držitel přistupují k využívání doplnkových služeb ve formě pojistných balíčků podepsáním Žádosti o aktivaci pojištění. Žádost o aktivaci pojištění může mít formu samostatného papírového dokumentu, samostatného elektronického dokumentu, nebo může tvořit nedílnou součást Žádosti o vydání platební karty v papírové, nebo elektronické formě.
4. Majitel a Držitel jsou povinni, dříve než přistoupí k využívání doplnkových služeb ve formě pojistných balíčků, se seznámit s rámcovou pojistnou smlouvou uzavřenou mezi příslušným pojištětelem a mBank, a dále s příslušnými Všeobecnými pojistnými podmínkami vydávanými dodavatelem doplnkových služeb ve formě pojistných balíčků.
5. Majitel podepsáním Žádosti o aktivaci pojištění souhlasí s podmínkami stanovenými mBank, za kterých jsou pojistné balíčky poskytovány a zároveň Majitel potvrzuje, že všechny tyto podmínky splňuje. Majitel podepsáním Žádosti o aktivaci pojištění vyjadřuje zároveň souhlas s rámcovou pojistnou smlouvou, s Všeobecnými pojistnými podmínkami vydávanými dodavatelem doplnkových služeb ve formě pojistných balíčků. Majitelem tímto podpisem dále stvrzuje, že mu před uzavřením smluvního vztahu byly poskytnuty přesným, jasným způsobem, písemně a v českém jazyce informace o pojistném vztahu ve smyslu § 66 a 67 zákona č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě, ve znění pozdějších předpisů.
6. Majitel nebo Držitel, kteří využívají doplnkových služeb ve formě pojistných balíčků, se zavazují dodržovat Pravidla a Podmínky pro jejich využívání.
7. Majitel je srozuměn s tím, že podmínkou pro využívání doplnkových služeb ve formě pojistných balíčků může být vyjádření souhlasu s poskytnutím osobních údajů Majitele nebo Držitele dodavateli doplnkových služeb spolupracujícímu s mBank v oblasti jejich poskytování. Majitel a Držitel souhlasí s tím, že mBank je oprávněná předat jeho osobní údaje a další údaje (číslo a platnost Karty, platnost pojistného balíčku) příslušnému pojišťovateli, a to za účelem realizace doplnkové služby ve formě pojistného balíčku.
8. V případě, že Majitel sjedná doplnkovou službu ve formě pojistného balíčku pro Držitele, podepsáním Žádosti o aktivaci pojištění pro Držitele Majitel stvrzuje, že získal souhlas Držitele s předáváním osobních údajů o Držiteli příslušnému poskytovateli doplnkových služeb. Majitel dále stvrzuje, že Držitel se seznámil se všemi podmínkami poskytování doplnkových služeb, a že s nimi Držitel souhlasí.

§ 40

1. mBank nese odpovědnost z titulu nároků Majitele nebo Držitelem vůči dodavatelům doplňkových služeb podle § 39 odst. 1, které tyto dodavatelé prohlásili za neopodstatněné.

Kapitola XIV – Změna Smlouvy, Ukončení Smlouvy

§ 41

1. Smlouva zaniká:
 - 1) vypovědí Majitele nebo mBank,
 - 2) vypovědí nebo odstoupením Majitele účtu nebo mBank od Smlouvy o vedení účtu, ke kterému byla vydána daná karta,
 - 3) vyřazení karet z nabídky mBank.
2. Majitel je oprávněn Smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, a to s výpovědní lhůtou 1 měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet následující den po dni, v němž byla výpověď mBance doručena.
3. mBank je oprávněna Smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, zejména pokud Majitel nebo Držitel porušili platné právní předpisy nebo ustanovení Smlouvy nebo ustanovení Smlouvy o vedení účtu, ke kterému byla vydána daná karta, a to s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet následující den po dni, v němž byla výpověď Majiteli doručena. V případě, že výpověď nebude Majiteli z jakéhokoli důvodu doručena, považuje se za okamžik doručení den, ve kterém se výpověď dostala do dispoziční sféry Majitele.
4. Ve chvíli vypovězení Smlouvy se Majitel zavazuje zničit karty vydané k účtu trvalým způsobem, který znemožní další použití karet nebo vrátí mBank všechny karty vydané v rámci Smlouvy. Za nesplnění jedné z těchto povinností nese odpovědnost Majitel.
5. Ve chvíli vypovězení Smlouvy mBank blokuje všechny karty vydané v rámci Smlouvy.
6. V případě vypovězení Smlouvy si mBank vyhrazuje právo odepsat z účtu veškeré transakce provedené pomocí karet vydaných v rámci Smlouvy a poplatky vyplývající z používání karet.
7. mBank je oprávněna navrhnout Majiteli změnu Smlouvy nebo jakékoli jiné smlouvy, kterou uzavřeli Majitel a mBank a změnu těchto podmínek nebo jiných podmínek mBank (dále také „návrh na změnu smluvní dokumentace“). Návrh na změnu smluvní dokumentace se Majiteli poskytuje alespoň 2 měsíce před předpokládanou účinností změny, a to prostřednictvím internetového bankovníctví mBank. Návrh na změnu smluvní dokumentace se stává pro Majitele závazný, jestliže byl návrh poskytnut Majiteli způsobem a ve lhůtě podle předchozí věty, Majitel návrh na změnu smluvní dokumentace neodmítl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen a Smlouvu nevypověděl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen. Majitel je oprávněn návrh na změnu smluvní dokumentace odmítnout a Smlouvu vypovědět, jestliže mu nebyla změna poskytnuta alespoň 2 měsíce před předpokládanou účinností změny. Jestliže Majitel účtu odmítne návrh na změnu smluvní dokumentace, považuje se to automaticky za výpověď Smlouvy, pokud nestanoví mBank jinak. Odmítnutí návrhu na změnu smluvní dokumentace a výpověď Smlouvy Majitelem musí být v písemné podobě. Takto vypovězené Smlouvy zaniknou ke dni účinnosti navrhované změny. Majitel je kdykoli oprávněn po dobu výpovědní lhůty odvolat svůj nesouhlas s návrhem změny. Odmítnutí návrhu na změnu a případné odvolání tohoto nesouhlasu mBance se doručuje mBance na adresu jejího sídla nebo příslušné pobočky mBank.

Kapitola XV – Závěrečná ustanovení

§ 42

Pro účely ochrany zájmů Majitele a Držitele a ochrany oprávněných zájmů v mBank si mBank vyhrazuje právo:

- 1) telefonicky kontaktovat Majitele nebo Držitele bez předchozího oznámení,
- 2) zablkovat možnost používat kartu bez předchozího informování Majitele nebo Držitele,
- 3) zablkovat kartu bez předchozího informování Majitele nebo Držitele karty.

§ 43

Právo používat kartu zaniká:

- 1) posledním den platnosti karty,
- 2) po ztrátě nebo zničení karty,
- 3) po vzdání se karty,
- 4) odvoláním nebo zánikem zmocnění k bankovnímu účtu uděleného Majitelem Držiteli karty,
- 5) zrušením účtu, ke kterému karta byla vydána,
- 6) vypovězením Smlouvy jednou ze Stran,
- 7) vyřazením karty z nabídky mBank,
- 8) smrtí Majitele nebo Držitele karty.

§ 44

mBank nese odpovědnost za následky plynoucí z okolností na mBank nezávislých, jako je:

- 1) působení vyšší moci,
- 2) odmítnutí přijetí karty ze strany obchodníka, pobočky banky, jiného oprávněného pracoviště nebo bankomatu,
- 3) neautorizování transakce,
- 4) rozhodnutí a nařízení úřadů a orgánů státní správy,
- 5) porucha autorizčního a zúčtovacího systému,
- 6) porucha nebo vadné fungování zařízení přijímajícího karty a registrujícího transakci,
- 7) ostatní příčiny nezávislé na bance mBank.

§ 45

1. V případě sporu vzniklého mezi Majitelem a mBank se Strany zavazují vyřešit spor cestou smíru.
2. Jestliže držitel v souladu s obchodními podmínkami reklamoval chybnou operaci nebo se domáhal u vydavatele jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavatelem a držitelem při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Šb., o finančním arbitrování.
3. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu Legerova 69, Praha 1, 110 00.
4. Veškeré spory nevyřešené cestou dohody mezi Stranami Smlouvy, bude řešit obecný soud místně příslušný podle sídla mBank.

§ 46

1. mBank není povinná doručovat změny těchto Podmínek v případě:

- 1) změny funkčnosti přístupových kanálů,
- 2) zavedení nových typů karet a nových druhů bankovních účtů, ke kterým mohou být vydávány karty,
- 3) změny funkčnosti karet, pokud není jimi omezena dosavadní funkčnost karet.



mBank a její produkty jsou pravidelně oceňovány v prestižních anketách veřejnosti i finančních odborníků. Děkujeme za Vaši podporu.



platební karty_26. 1. 2013

Místo pro razítko
na kontaktní místa mBank

www.mBank.cz

mLinka: 844 777 000

