

Podmínky  
pro vydávání  
a používání  
platebních karet  
mBank

mBank

maximum výhod a pohodlí





# **Podmínky pro vydávání a používání platebních karet *mBank***

Účinnost od 1. 2. 2009

■ Část I - Obecná ustanovení a definice	.....	5 - 6
■ Část II - Platební karty mBank		
PODMÍNKY PRO VYDÁVÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ PATEBNÍCH KARET VISA MBANK		
■ Kapitola I - Vydávání karet	.....	6
■ Kapitola II - Doručení karty a aktivace karty	.....	7
■ Kapitola III - Definování PIN pro kartu	.....	7
■ Kapitola IV - Typy transakcí a zařízení, u kterých je možné provádět transakce kartou	.....	8
■ Kapitola V - Používání karty	.....	8 - 9
■ Kapitola VI - Zúčtování transakcí, poplatků. Valutové kurzy	.....	10
■ Kapitola VII - Přehled transakcí	.....	11
■ Kapitola VIII - Zásady, způsob a lhůty pro podávání a vyřizování reklamací	.....	11 - 12
■ Kapitola IX - Duplikát karty	.....	12
■ Kapitola X - Obnovení karty	.....	12 - 13
■ Kapitola XI - Ztráta karty	.....	13
■ Kapitola XII - Vzdání se karty	.....	13
■ Kapitola XIII - Doplnkové služby	.....	14
■ Kapitola XIV - Ukončení Smlouvy	.....	14
■ Kapitola XV - Závěrečná ustanovení	.....	15

# Část I - Obecná ustanovení a definice

## § 1.

1. Podmínky upravují vydávání a užívání platebních karet BRE BANK S.A., organizační složka podniku, se sídlem Jugoslávská 1, 120 00 Praha 2, 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. Tyto podmínky jsou v souladu se „Vzorovými podmínkami pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků“ ze dne 4. prosince 2002 vydaných Českou národní bankou podle § 16 zák. č. 124/2002 Sb., o platebním styku s těmito odchylkami:  
    Čl. VI bod 1 (Odpovědnost vydavatele),  
    Čl. VIII bod 1,2,3 (Odpovědnost držitele).
5. Podmínky stanoví zásady:
  - 1) vydávání debetních platebních karet mBank (dále jen karty),
  - 2) používání karet,
6. mBank vydává karty uvedené v Části II těchto Podmínek.

## Definice pojmů:

- 1) **Aktivační balíček** – obsahuje informace a dočasná hesla pro aktivaci přístupových kanálů, informace o autorizačních limitech ke kartě, ke kterému byl generován.
- 2) **Autorizace** – souhlas mBank s provedením transakce prostřednictvím platební karty;
- 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, která byla autorizována;
- 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) **Dodatečná karta** – karta vydaná dalšímu Držiteli platební karty;
- 8) **Doklad o provedení transakce** – doklad obdržžený od prodejce, který potvrzuje provedení platby pomocí karty nebo výtisk z bankomatu potvrzující provedení operace pomocí karty;
- 9) **Držitel (platební karty)** – fyzická osoba, na jejíž jméno a příjmení byla vydána karta, Disponent k Bankovnímu účtu zmocněný Majitelem k používání karty vydané k bankovnímu účtu;
- 10) **Hlavní karta** – karta vydaná Majiteli;
- 11) **Karta** – hlavní karta nebo Dodatečná karta, debetní platební karta Visa vydaná mBank
- 12) **Kód CVV2** – trojčíferný kód uvedený na zadní straně karty, který se používá k potvrzování autenticity karty při provádění internetových, telefonických a poštovních transakcí;
- 13) **Karta embosovaná** – platební karta s vystouplým tiskem vydávána mBank k nově otevřeným Bankovním účtům mKONTO, tj. k Bankovním účtům otevřeným po 2. 1. 2009.
- 14) **Karta neembosovaná** – hladká platební karta VISA vydávána mBank k Bankovním účtům mKONTO, které byly otevřeny před 2. 1. 2009, k Bankovním účtům eMAX a Bankovním účtům mPůjčka.
- 15) **Majitel** – fyzická osoba, Majitel Bankovního účtu nebo Spolumajitel Bankovního účtu;
- 16) **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;
- 17) **mLinka** – telefonický servis mBank, v jehož rámci je dostupný také Automatický telefonický servis (IVR) – automatická mLinka
- 18) **Nepersonalizovaná karta** – karta vydaná Majiteli, na jejíž přední straně není uvedeno jeho jméno a příjmení;
- 19) **Personalizovaná karta** – karta vydávaná Majiteli nebo Držiteli bankovního účtu, jehož jméno a příjmení je uvedeno na přední straně karty;
- 20) **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;
- 21) **Přehled transakcí** – seznam zúčtovaných transakcí provedených pomocí platební karty, a dále poplatků účtovaných mBank poskytnutý Majiteli
- 22) **Obchodník** – příjemce, který uzavřel se zúčtovacím zástupcem smlouvu o přijímání plateb pomocí platebních karet;
- 23) **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;
- 24) **Smlouva** – Smlouva o užívání platebních karet mBank;
- 25) **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;

- 26) **Transakce** – operace výběru hotovosti, platby pomocí platební karty nebo jiná operace provedená pomocí platební karty;
- 27) **Typ karty** – jeden z druhů debetních karet mBank uvedených v Části II těchto Podmínek;
- 28) **Uživatel bankovního účtu** – Majitel Bankovního účtu nebo Spolumajitel Bankovního účtu nebo Disponent;
- 29) **VISA International** – mezinárodní organizace, jejímiž členy jsou finanční instituce vytvářející autorizační a zúčtovací systém transakcí prováděných pomocí karet Visa;
- 30) **Zákon** – zákon č. 124/2002 Sb. o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech, v platném znění;
- 31) **Zúčtovací zástupce** – banka nebo jiná právnická osoba uzavírající s Obchodníky smlouvy o přijímání plateb pomocí platebních karet;

## Část II - Platební karty mBank

PODMÍNKY PRO VYDÁVÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ PATEBNÍCH KARET VISA MBANK

### Kapitola I - Vydávání karet

#### § 2.

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

#### § 3.

1. Pokud majitel žádá o vydání Dodatečné karty, je oprávněn zmocnit budoucího Držitele k nakládání s prostředky, které se nacházejí na bankovním účtu prostřednictvím této karty.
2. Majitel se zavazuje seznámit budoucího Držitele s ustanoveními těchto Podmínek a nese veškeré důsledky vyplývající z jejich nedodržení Držitelem.

#### § 4.

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

#### § 5.

1. Majitel je oprávněn vydávat pokyny ke všem kartám vydaným k Bankovnímu účtu.
2. Držitel je oprávněn vydávat pokyny výhradně k Dodatečné kartě vydané na jeho jméno a příjmení.
3. Pokyny mohou být vydávány prostřednictvím:
  - 1) mLinky,
  - 2) automatické mLinky - automatického telefonického servisu (IVR),
  - 3) Internetového bankovníctví,
  - 4) dalších forem dohodnutých s mBank,
  - 5) jiných přístupových kanálů.

## Kapitola II - Doručení karty a aktivace karty

4. Pokyny není možné vydávat prostřednictvím mKiosku.
5. 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.
6. Pokyny vydávané prostřednictvím přístupových kanálů

### § 6.

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

### § 7.

Karta je zasílána 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 představitelem mBank spolu s „Potvrzením o vydání karty“.

### § 8.

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

### § 9.

1. Před prvním použitím karty je Majitel 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“.
2. Před provedením úkonů popsaných v odst. 1 je Majitel povinen uzavřít Smlouvu.

### § 10.

Majitel 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.

1. Majitel nebo Držitel definuje PIN pro kartu samostatně. Definovat PIN může výhradně ten Majitel nebo Držitel, kterému byla karta vydána. PIN je možné definovat po aktivaci karty.
2. PIN definovaný Majitelem nebo Držitelem je důvěrný.
3. 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.
4. Majitel a Držitel mohou PIN u karty měnit, s výjimkou ustanovení odst. 1.

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

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

### § 12.

1. Kartou Visa je možné používat v České republice a v zahraničí k provádění těchto transakcí:
  - 1) výběru hotovosti – v bankomatech, na pobočkách bank a dalších oprávněných pracovišť vybavených elektronickým terminálem pro registraci transakcí označených značkou Visa,
  - 2) bezhotovostních plateb za zboží a služby: a) u obchodníků a na dalších oprávněných pracovištích vybavených elektronickým terminálem pro registraci transakcí označených značkou Visa, b) dále, 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.
2. Kartou Visa není možné použít k provádění plateb za zboží a služby u obchodníků vybavených výhradně mechanickým zařízením (imprintem) pro registraci operací označených značkou Visa s výjimkou Karty embosované, vydávané k účtu mKonto.

## Kapitola V - Používání karty

### § 13.

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

### § 14.

1. Při použití karty je možné nakládat s prostředky shromážděnými na Bankovním účtu do výše dostupného zůstatku na bankovním účtu a v rámci autorizačních limitů.
2. 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.
3. Změnu autorizačních limitů může Majitel účtu nebo Držitel karty se všeobecným zmocněním provést prostřednictvím Internetového bankovníctví nebo mLinky.
4. Aktuálně platné minimální a maximální hodnoty autorizačních limitů jsou pro informaci Klientů dostupné prostřednictvím mLinky a v Internetovém bankovníctví mBank.

### § 15.

1. V případě, kdy mBank obdrží autorizační dotaz, poskytne autorizaci do výše dostupného zůstatku na Bankovním účtu a do výše dostupného Autorizačního limitu. mBank po poskytnutí autorizace provede na Bankovním účtu blokaci částky odpovídající částce transakce, na kterou byla poskytnuta autorizace.
2. Částka transakce, na kterou byla poskytnuta autorizace, snižuje dostupný zůstatek na bankovním účtu do chvíle zúčtování transakce nebo do dne zrušení autorizační blokace podle toho, ke které z uvedených událostí dojde dříve.
3. Maximální dobu, po jejímž uplynutí je zrušena autorizační blokace v případě, že transakce není zúčtována, stanoví mBank. Tato informace je uvedena pro Klienty na internetových stránkách mBank.
4. Pokud ve lhůtě uvedeně v odst. 3 nebude transakce zúčtována, proběhne zrušení autorizační blokace a dostupný zůstatek na bankovním účtu bude zvýšen o částku nezúčtované transakce.
5. 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.
6. Majitel a Držitel potvrzují provedení transakce pomocí:
  - 1) fyzického předložení karty a připojení podpisu na dokladu o provedení transakce, který je shodný s podpisem na kartě – u obchodníků, na pobočkách bank a ostatních oprávněných pracovištích,
  - 2) fyzického předložení karty a zadání čísla PIN – v bankomatech, u některých obchodníků, na pobočkách bank a dalších oprávněných pracovištích,
  - 3) zadáním čísla karty a data její platnosti, případně kódu CVV2 a potvrzení objednávky vlastnoručním podpisem – u transakcí prováděných dálkově z titulu realizace objednávky podané prostřednictvím pošty,
  - 4) zadání čísla karty a data její platnosti, případně kódu CVV2 - u dálkových transakcí z titulu objednávky podané prostřednictvím internetové sítě nebo telefonicky.



## Kapitola V - Používání karty

- 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, nezbavuje to Majitele právní ani finanční odpovědnosti za provedenou 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:
  - neplatnosti karty,
  - zablokování karty,
  - pokud podpis na kartě neodpovídá podpisu na transakčním dokladu,
  - odmítnutí předložení dokladu potvrzujícího totožnost Majitele nebo Držitele
  - v případě zjištění, že kartu používá neoprávněná osoba,
  - pokud není možné získat autorizaci.

### § 18.

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

- neplatnosti karty,
- zablokování karty,
- pokud podpis na kartě neodpovídá podpisu na transakčním dokladu,
- pokud kartu používá neoprávněná osoba,
- pokud byl obdržen pokyn k zadržení karty od Zúčtovacího zástupce,
- pokud je karta poškozena,
- pokud je třikrát během jednoho dne chybně zadán PIN.

### § 19.

Majitel a Držitel jsou povinni:

- uchovávat a chránit kartu a PIN s náležitou péčí,
- neuchovávat PIN společně s kartou,
- neprodleně nahlásit bance mBank ztrátu karty nebo poškození karty,
- neposkytovat kartu ani PIN třetím osobám,
- používat kartu v souladu s jejím určením,
- uchovávat doklady o provedených transakcích a další doklady spojené s transakcemi a poskytnout je mBank za účelem doložení případných reklamací,
- 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 Držiteli 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 zaúčtuje částku zúčtované transakce z bankovního účtu, ke kterému karta byla vydána, ke dni provedení 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“ uvedené v odst. 1 se Majitel může ve lhůtě 14 dnů od data obdržení informace vzdát karty nebo může Smlouvu vypovědět.
5. Pokud se Majitel ve lhůtě 30 dnů ode dne, ve kterém mBank zaslala informaci o změnách, karty nevzdá nebo nevypoví Smlouvu podle odst. 3), má se za to, že Majitel vyjadřuje souhlas se změnami. V takovém případě tyto změny platí ode dne, kdy nabudou účinnosti.
6. mBank si vyhrazuje právo odepsat z bankovního účtu:
  - 1) částku všech transakcí obdržených 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.
7. 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 mLince,
- 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 podávání 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.
2. Majitel nebo Držitel je povinen nahlásit neprodleně mBank každý rozpor v přehledu transakcí vzniklý v důsledku připsání prostředků na bankovní účet nebo jejich odepsání z bankovního účtu spojeného s užíváním karty, zejména pokud se rozpor týká:
  - 1) zpochybnění transakcí zahrnutých v přehledu transakcí,
  - 2) chyby nebo jiných vad provedeného zúčtování,
3. Pokud reklamační nebude nahláše na 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.

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

### § 29.

1. mBank se může obrátit na Majitele nebo Držitele, jehož kartou byla reklamovaná transakce provedena, se žádostí o vyplnění písemného prohlášení popisujícího příčinu reklamační a o doručení kopie dokladu o provedení transakce. Prohlášení musí být podepsáno Majitelem nebo Držitelem, jehož kartou byla reklamovaná transakce provedena.
2. Pokud mBank neobdrží prohlášení nebo kopii dokladu o provedení transakce uvedeného v odst. 1 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.

### § 30.

1. Ve chvíli, kdy mBank obdrží nahlášenou reklamační nebo prohlášení nebo kopii dokladu o provedení transakce, může mBank připsat na účet karty reklamovanou částku poplatku nebo transakce včetně poplatku naúčtovaného na základě reklamovanou transakce s datem odepsání těchto prostředků z účtu karty a současně zablokovat prostředky na účtu karty v částce odpovídající celkové částce prostředků připsaných z titulu reklamační.

## Kapitola VIII - Zásady, způsob a lhůty pro podávání a vyřizování reklamací

1. V případě kladného vyřízení reklamace mBank prostředky odblokuje.
3. V případě konstatování, že reklamace je neopodstatněná, mBank odblokuje prostředky a opětovně odepíše z bankovního účtu částku reklamovaného poplatku nebo transakce včetně poplatku naúčtovaného na základě reklamované transakce.

## Kapitola IX - Duplikát karty

### § 31.

1. 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. Vydání duplikátu karty je možné pod podmínkou, že kartu předtím její Majitel nebo Držitel aktivoval.
2. Duplikát karty bude zaslán v neaktivním stavu na adresu pro zaslání karty platnou v den vydání duplikátu karty společně s Potvrzením o vydání karty.
3. Duplikát nepersonalizované karty bude Majiteli vydán jako karta personalizovaná.
4. Majitel nebo Držitel je povinen podepsat duplikát karty na jeho zadní straně trvalým způsobem neprodleně poté, co duplikát obdrží.
5. Před prvním použitím duplikátu karty je Majitel nebo Držitel povinen jej aktivovat. Neaktivovaný duplikát karty může být při pokusu o transakci zadržen.
6. Po aktivaci duplikátu karty předchozí karta není možné použít. Majitel a Držitel jsou povinni ji zničit způsobem, který znemožní další použití karty. Za důsledky nesplnění této povinnosti nese odpovědnost Majitel.
7. V případě vydání duplikátu karty zůstává PIN beze změny a není nutné jej znovu definovat.
8. V případě vydání duplikátu karty není nutné znovu uzavírat Smlouvu.

## Kapitola X - Obnovení karty

### § 32.

1. Karta je platná ode dne vydání do posledního dne měsíce uvedeného na kartě.
2. Nepersonalizovaná karta je obnovována jako karta personalizovaná.
3. Aktivní kartu, která pozbývá platnosti, mBank obnovuje automaticky a zasílá ji v neaktivním stavu na adresu pro zaslání karty platnou v den obnovení karty společně s Potvrzením o vydání karty.
4. Majitel nebo Držitel je povinen podepsat obnovenou 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 karta 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 obnovení karty zůstává PIN beze změny a není nutné jej znovu definovat.
8. V případě obnovení 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 obnovení karty s výhradou ustanovení 2). Nahlásit, že se vzdává obnovení karty, může Majitel nebo Držitel telefonicky prostřednictvím mLinky nejpozději 60 dní před uplynutím termínu platnosti karty. Pokud Majitel nebo Držitel v této lhůtě nenahlásí, že se vzdává obnovení karty, má se za to, že vyjadřuje souhlas s obnovením karty na další období platnosti.
2. Pokud Majitel nebo Držitel nahlásí, že se vzdává obnovení karty, po lhůtě uvedené v odst. 1, případný poplatek za kartu nebude vrácen.
3. Pokud se Majitel a Držitel vzdají obnovení karty, jsou povinni zničit kartu, jejíž termín platnosti uplynul, trvalým způsobem, který znemožní další použití karty. Za důsledky nesplnění této povinnosti nese odpovědnost Majitel.

## Kapitola X - Obnova karty

### § 34.

mBank si vyhrazuje právo neobnovit kartu na další období platnosti a informovat o tom Majitele nebo Držitele před uplynutím platnosti karty, pokud Majitel nebo Držitel porušil ustanovení těchto Podmínek nebo Smlouvy o vedení účtu.

## Kapitola XI - Ztráta karty

### § 35.

1. O ztrátě karty nebo vyzrazení údajů neoprávněné osobě je třeba neprodleně informovat mBank prostřednictvím mlinky (v provozu 24 hodin denně). Po nahlášení ztráty karty nebo vyzrazení 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 ve výši 4.500,- Kč. Toto omezení se netýká transakcí, ke kterým došlo zaviněním Majitele nebo Držitele, zejména pak pokud nesplnil 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 obnově 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

### § 39.

1. mBank může Majitelům a Držitelům nabídnout doplňkové služby v podobě pojistných balíčků nebo dalších služeb poskytovaných Majitelům a Držitelům.
2. Typ a rozsah doplňkových služeb a lhůtu pro jejich uvedení do nabídky stanoví mBank.
3. Majitel a Držitel jsou povinni, dříve než přistoupí k využívání doplňkových služeb, se seznámit s Předpisy a Podmínkami pro využívání doplňkových služeb.
4. Majitel nebo Držitel, kteří využívají doplňkových služeb, se zavazují dodržovat Předpisy a Podmínky pro využívání doplňkových služeb.
5. Podmínkou pro využívání některých doplňkových služeb může být vyjádření souhlasu s poskytnutím osobních údajů Majitele nebo Držitele dodavateli doplňkových služeb spolupracujícímu s mBank v oblasti poskytování doplňkových služeb. Dodavatel doplňkových služeb smí využívat osobní údaje pouze pro účely poskytování těchto doplňkových služeb.

### § 40.

1. mBank nenes odpovědnost za kvalitu a včasnost doplňkových služeb poskytovaných dodavateli těchto služeb a nezprostředkovává proces reklamace nebo nárokování z titulu neprovedení nebo nesprávného provedení doplňkových služeb.
2. mBank nenes odpovědnost z titulu nároků Majitele nebo Držitelem vůči dodavatelům doplňkových služeb podle § 39 odst. 1, které tyto dodavatelé prohlásili za neopodstatněné.

## Kapitola XIV - Ukončení smlouvy

### § 41.

1. Smlouva zaniká v případě:
  - 1) vypovědí Smlouvy mBank nebo Majitelem,
  - 2) vypovědí Majitelem účtu nebo mBank Smlouvy o vedení účtu, ke kterému byla vydána daná karta,
  - 3) vyřazení karet z nabídky mBank.
2. Vypověď musí být učiněna písemně.
3. Majitel může Smlouvu vypovědět kdykoli za dodržení 30-denní výpovědní lhůty, která se počítá ode dne doručení výpovědi mBank.
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. mBank je oprávněna vypovědět Smlouvu v případě zjištění, že Majitel nebo Držitel porušil platné právní předpisy nebo ustanovení Smlouvy nebo ustanovení Smlouvy o vedení účtu, ke kterému byla vydána daná karta. Výpovědní lhůta činí 30 dnů.
7. V případě vypovědi Smlouvy si mBank vyhrazuje právo odepsat z účtu veškeré transakce provedené pomocí karet vydaných v rámci Smlouvy a poplatky vyplývající z používání karet.

## 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) zablokovat možnost používat kartu bez předchozího informování Majitele nebo Držitele,
- 3) zablokovat kartu bez předchozího informování Majitele nebo Držitele karty.

### § 43.

Právo používat kartu zaniká:

- 1) poslední 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 nenese 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 autorizačního 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 domáha 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 Sb. , o finančním arbitrovi.
3. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu Washingtonova 25, Praha 1, 110 00.
4. Veškeré spory nevyřešené cestou dohody mezi Stranami Smlouvy, bude řešit obecný soud místně příslušný podle sídla mBank.

### § 46.

1. Změny Podmínek jsou Majiteli doručovány společně s uvedením dne, kdy nabývají účinnosti.
2. 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.
3. mBank může také doručovat změny Podmínek pomocí elektronických nosičů informací.
4. Ve lhůtě 14 dní ode dne obdržení změn Podmínek je Majitel oprávněn Smlouvu vypovědět.
5. Pokud Majitel nevypoví Smlouvu ve lhůtě 30 dní ode dne, ve kterém mBank zaslala informaci o změnách, platí změny ode dne uvedeného v odst. 1. Podmínek

[www.mBank.cz](http://www.mBank.cz)

mLinka: 844 777 000

mBank

maximum výhod a pohodlí



**Retailové bankovníctví BRE Bank S.A.**  
člen skupiny Commerzbank