

**Obchodné podmienky VOLKSBANK Slovensko, a.s.  
na vydanie a používanie kariet VISA Gastro Pass CARD**

## I. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

1. **Autorizácia** – schválenie alebo odmietnutie vykonania jednotlivých Transakcií uskutočnených Kartou na základe podmienok stanovených Bankou.
2. **Autorizačné centrum** - pracovisko spoločnosti First Data Slovakia, s.r.o., ktoré na základe osobitnej zmluvy First Data Slovakia, s.r.o. s Bankou poskytuje Banke služby Autorizácie.
3. **Autorizovaná platobná operácia** – taká platobná operácia uskutočnená Kartou, na ktorú dal Používateľ karty súhlas. Súhlas s vykonaním Transakcie udeľuje Používateľ karty ako platiteľ pred uskutočnením Transakcie zadaním PIN a/alebo podpisom na platobnom doklade u Obchodníka. Používateľ karty nemôže tento súhlas s Transakciou dodatočne odvolať.
4. **Banka** - VOLKSBANK Slovensko, a.s.
5. **Call centrum** - pracovisko SP SR, Banky alebo First Data Slovakia, s.r.o., ktoré sprostredkúva informácie pre Držiteľov kariet, resp. Používateľov kariet o stave na Kartovom účte, prijíma od nich podnety na vydanie Obnovennej karty, na blokáciu alebo zrušenie Karty, reklamácie a sťažnosti týkajúce sa služby poskytovanej SP SR a podnety, reklamácie a sťažnosti týkajúce sa bankových služieb a pod.
6. **CVV** – osobné identifikačné číslo Používateľa karty umiestnené na zadnej strane Karty, ktorým sa Používateľ karty identifikuje v internetovom prostredí, ak bola osobitne dohodnutá možnosť použitia Karty na platobné operácie v elektronickom obchode.
7. **SP SR** – SODEXO PASS SR s.r.o.
8. **Držiteľ karty** - fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorej Banka vydala Kartu na základe Zmluvy 1 uzatvorenej Bankou s Majiteľom účtu a na základe Zmluvy 2 uzatvorenej Bankou s Držiteľom karty. Jeden Držiteľ karty môže požiadať o vydanie viacerých Kariet (nie však pre toho istého Používateľa karty), a to aj opakovane. Budúcich Používateľov karty musí presne identifikovať. V prípade fyzických osôb – podnikateľov môže byť osoba Držiteľa karty a Používateľa karty totožná.
9. **EFT POS** (Elektronic Funds Transfer Point of Sale) - elektronické zariadenie umiestnené u Obchodníka, ktoré umožňuje Autorizáciu, bezhotovostnú platbu a následný elektronický prevod finančných prostriedkov z Účtu, ku ktorému bola Karta vydaná, na účet Obchodníka.
10. **Karta** – VISA Gastro Pass CARD - debetná banková platobná karta vydaná k Účtu SP SR ako Majiteľa účtu, prostredníctvom ktorej sa vykonávajú bezhotovostné platobné operácie na ťarchu Majiteľa účtu prostredníctvom EFT POS na území Slovenskej republiky do výšky Limitu na čerpanie Kartou, a to výhradne u Obchodníkov (zmluvných partnerov SP SR), ktorí akceptujú Kartu. Karta sa vydáva Držiteľovi karty, resp. ním označenému Používateľovi karty. Pre jedného Používateľa karty je možné vydať len jednu Kartu. Karta je neprenosná, určená výhradne jednému Používateľovi karty. Karta je zároveň stravovacou poukážkou pre fyzické osoby – podnikateľov a pre zamestnancov právnických osôb podľa osobitných právnych predpisov. Karta umožňuje bezhotovostné zaplatenie teplých a studených jedál, nápojov a potravín u Obchodníka, ktorý je zároveň obchodným partnerom SP SR, v rozsahu dohodnutom v osobitnej zmluve o nákupe a použití poukážok a kariet uzatvorenej medzi SP SR a Držiteľom karty.
11. **Kartový účet** – evidenčný účet o Používateľovi karty, vydanej Karte, o Limite na čerpanie Kartou, o zmenách zostatku Limitu na čerpanie Kartou, o expirácii Limitu na čerpanie Kartou alebo jeho časti a pod., vedený pre SP SR v informačnom systéme First Data Slovakia, s.r.o., vytvorený ku každej Karte po uzatvorení osobitnej zmluvy o vydaní a používaní platobnej karty Gastro Pass Card medzi SP SR a Držiteľom karty.
12. **Limit na čerpanie Kartou** – disponibilný zostatok finančných prostriedkov, ktorý môže Používateľ karty použiť na platbu Kartou v aktuálnom čase. Limit na čerpanie Kartou určuje SP SR na základe osobitnej zmluvy o nákupe a použití poukážok a kariet uzatvorenej medzi SP SR a Držiteľom karty.
13. **Magnetický záznam** je určený na elektronické snímanie údajov identifikujúcich Používateľa karty, nahraný na magnetickom prúžku na zadnej strane Karty.
14. **Majiteľ účtu** - SP SR; na meno SP SR znie Účet, ku ktorému sú Karty pre Držiteľov karty vydávané. Osobné údaje a podpisový vzor Majiteľa účtu alebo štatutárneho zástupcu sú zaevidované v platnej dokumentácii k Účtu na obchodnom mieste Banky.
15. **Neautorizovaná platobná operácia** – taká platobná operácia uskutočnená Kartou, na ktorú Používateľ karty nedal súhlas.
16. **Obchodné podmienky** - Obchodné podmienky VOLKSBANK Slovensko, a.s. na vydanie a používanie kariet VISA Gastro Pass CARD v aktuálnom znení.
17. **Obchodník** - osoba prijímajúca Karty za účelom poskytovania služieb platených prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, na základe zmluvy uzatvorenej s Bankou alebo Partnerskou bankou. Obchodník je oprávnený v odôvodnených prípadoch:
  - požadovať od Používateľa karty predloženie dokladu totožnosti, v opačnom prípade má Obchodník právo odmietnuť akceptáciu Karty,

- zadržat Kartu, ktorá je blokována, zrušená alebo v iných špecifických prípadoch.
- 18. **Obnovená karta** - Karta, ktorá obsahuje údaje ako pôvodná Karta. Môže mať nové číslo a má nový dátum platnosti.
- 19. **Ohlasovňa** - Call centrum SP SR, Call centrum First Data Slovakia, s. r. o., Call centrum Banky alebo obchodné miesto Banky oprávnené na prijímanie oznámení od ohlasovateľa, najmä od Držiteľa karty a/alebo Používateľa karty, že Kartou stratil, bola mu odcudzená (krádež), hrozí neautorizované použitie (napr. prezradenie PIN) alebo zneužitie inou osobou.
- 20. **Osobné identifikačné číslo** - PIN (Personal Identification Number) - jedinečné číslo podmieňujúce používanie Karty v elektronických snímacích zariadeniach, ktorým sa overuje totožnosť Používateľa karty.
- 21. **Partnerská banka** - banka poskytujúca službu správy Obchodníkov, ku ktorým ju oprávňuje členstvo v medzinárodnej kartovej spoločnosti VISA EUROPE a.s. Každá Partnerská banka je oprávnená používať obchodnú značku VISA a logá produktov tejto spoločnosti.
- 22. **Peňažný automat** - Bankomat alebo ATM (Automated Teller Machine) - zariadenie štandardne zabezpečujúce výdaj hotovosti pri použití bankových platobných kariet, prípadne ďalšie služby (napr. informácie o zostatku na bežnom účte, atď.). Karta neumožňuje Používateľovi karty výbery hotovosti v Bankomatoch; na Bankomatoch v správe VOLKSBANK Slovensko, a. s. môže Používateľ karty získať informáciu o zostatku na Kartovom účte, prípadne zmeniť PIN.
- 23. **Platobný doklad** (Sales slip, Cash slip) - doklad, na ktorom sú vytlačené údaje Obchodníka a Karty s uvedením príslušnej finančnej sumy potvrdennej Používateľom karty, podľa ktorého sa uskutoční vlastné zúčtovanie uvedenej sumy medzi Účtom, ku ktorému má Držiteľ karty Kartou vydanú a účtom Obchodníka prostredníctvom Banky alebo Partnerskej banky, ktorá poskytuje službu správy príslušného Obchodníka.
- 24. **Podnikateľ** -
  - a) osoba zapísaná v obchodnom registri,
  - b) osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
  - c) osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia, podľa osobitných predpisov,
  - d) fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.
- 25. **Podpisový panel** (Signature panel) - priestor na zadnej strane Karty určený na záznam vzorového podpisu Používateľa karty, ktorý obsahuje bezpečnostné prvky sťažujúce vymazanie alebo zmenu podpisu.
- 26. **Používateľ karty** – fyzická osoba oprávnená na vykonávanie Transakcií Kartou za podmienok uvedených v týchto Obchodných podmienkach, ktorej Držiteľ karty odovzdal Kartou a PIN. Údaje o Používateľovi karty potrebné na vydanie a bezpečné používanie Karty sú spracúvané Bankou so súhlasom Používateľa karty udeleným Držiteľovi karty. Je jednoznačne identifikovateľný podľa unikátneho identifikačného čísla (ID) uvedeného na zadnej strane Karty.
- 27. **Reklamačný poriadok** – Reklamačný poriadok VOLKSBANK Slovensko, a.s. pre VISA Gastro Pass CARD v aktuálnom znení.
- 28. **Spracovateľ** – podnik pomocných bankových služieb, ktorý na základe osobitnej zmluvy s Bankou spracúva informácie súvisiace s vydávaním a používaním Karty.
- 29. **Transakcia** – platobná operácia uskutočnená Kartou.
- 30. **Účet** – bežný účet Majiteľa účtu, ku ktorému sú vydávané Karty pre Držiteľov karty/Používateľov karty, ktorý sa používa na vykonávanie Transakcií.
- 31. **VOP** - Všeobecné obchodné podmienky VOLKSBANK Slovensko, a.s. v aktuálnom znení; VOP sú zverejnené na internetovej stránke Banky.
- 32. **Zásady bezpečného používania Karty** – pravidlá používania Karty, ktoré je Držiteľ karty a/alebo Používateľ karty povinný dodržiavať pri uskutočňovaní Transakcií Kartou.
- 33. **Zmluva 1** – rámcová zmluva o vydávaní a používaní Karty k Účtu uzatvorená medzi Bankou a Majiteľom účtu.
- 34. **Zmluva 2** – rámcová zmluva o vydávaní a používaní Karty uzatvorená Bankou s Držiteľom karty na základe Zmluvy 1.
- 35. **Zoznam budúcich Používateľov karty** – príloha ku Zmluve 2 datovaná a podpísaná Držiteľom karty, v ktorej Držiteľ karty označuje budúcich Používateľov karty a ktorá sa po súhlase Majiteľa účtu stáva nedeliteľnou súčasťou Zmluvy 2. Po súhlase Majiteľa účtu s vydaním Karty je podkladom na vydanie a distribúciu obálok s Kartou a obálok s PIN Držiteľovi karty Bankou. Na základe Zmluvy 2 môže Držiteľ karty predložiť ďalšie Zoznamy budúcich Používateľov kariet, ktoré budú podkladom na vydanie Karty ďalším Používateľom karty.

## II. PODMIENKY VYDANIA KARTY PRE DRŽITEĽA KARTY

1. Banka vydáva Karty na základe Zmluvy 1 uzatvorenej s Majiteľom účtu k jeho Účtu v Banke pre Držiteľov karty, ktorí so SP SR uzatvárajú osobitnú zmluvu o nákupe a použití poukážok a kariet, za predpokladu, že:
  - 1.1 právnická alebo fyzická osoba – podnikateľ predloží Banke návrh na uzatvorenie Zmluvy 2, pričom tento návrh môže predložiť na ktoromkoľvek obchodnom mieste Banky alebo požiadať Banku, aby ňou poverená osoba (ďalej len „kuriér“) v sídle/mieste podnikania alebo na inej korešpondenčnej adrese Držiteľa karty oznámenej Banke návrh Zmluvy 2 prevzala;
  - 1.2 Banka so súhlasom Majiteľa účtu uzatvorí s Držiteľom karty Zmluvu 2;

- 1.3 Držiteľ karty v prílohe návrhu Zmluvy 2 - v Zozname budúcich Používateľov karty - označí budúceho Používateľa karty a uvedie jeho osobné údaje potrebné na identifikáciu budúceho Používateľa karty. Ak má byť pre jedného Držiťateľa karty vydaných viac kariet, je možné budúcich Používateľov kariet uviesť na jednom zozname; Zoznam budúcich Používateľov karty bude tvoriť nedeliteľnú súčasť Zmluvy 2; vzor Zoznamu budúcich Používateľov karty je zverejnený na internetovej stránke Banky a SP SR a je k dispozícii na obchodných miestach Banky;
- 1.4 Držiteľ karty v návrhu Zmluvy 2 vyhlási, že je oprávnený poskytnúť Banke osobné údaje Používateľov karty potrebné na vydanie Karty a na jej riadne a bezpečné používanie, na poskytovanie bankových služieb súvisiacich s Kartou a na poskytovanie informácií o iných bankových službách Banky Používateľovi karty; Držiteľ karty zodpovedá za poskytnutie osobných údajov Používateľov karty Banke v súlade so zák. č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov; tento súhlas sa bude považovať za zopakovaný pri každom predložení Zoznamu budúcich Používateľov karty; v prípade, že Držiteľ karty stratí právo poskytovať osobné údaje Používateľa karty, zaväzuje sa Banke o tom bezodkladne podať správu;
- 1.5 Držiteľ karty v návrhu Zmluvy 2 vyhlási, či je alebo nie je vo vzťahu k Banke osobou s osobitným vzťahom podľa zákona č. 483/2002 Z. z. o bankách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o bankách“), pričom v prípade, ak sa ňou stane, zaviazá sa Banke o tom bezodkladne podať správu;
- 1.6 Držiteľ karty v Zmluve 2 udelí Banke súhlas s poskytnutím údajov v rozsahu podľa Zákona o bankách vrátane údajov tvoriacich predmet bankového tajomstva a podľa zák. č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Údaje“):
  - 1.6.1 Spracovateľovi;
  - 1.6.2 SP SR;
  - 1.6.3 Národnej banke Slovenska v súvislosti s plnením povinností Banky založených všeobecne záväznými právnymi predpismi, osobám a orgánom, ktorým má zákonom uloženú povinnosť alebo právo poskytovať informácie chránené povinnosťou mlčanlivosti, audítorom a externým poradcom Banky, osobám povereným vymáhaním pohľadávky Banky zo Zmluvy 1 alebo Zmluvy 2, vrátane stáleho rozhodcovského súdu zriadeného podľa osobitného zákona, akcionárovi Banky a tiež subjektom patriacim do skupiny Volksbanken Group (t.j. subjektom, na ktorých má Österreichische Volksbanken AG alebo VOLKSBANK International AG so sídlom vo Viedni, Rakúsko, priamy alebo nepriamy majetkový podiel), avšak vždy len v nevyhnutnom rozsahu postačujúcom na dosiahnutie požadovaného účelu;
- 1.7 Držiteľ karty v návrhu Zmluvy 2 udelí Banke súhlas s tým, aby v prípade straty, krádeže alebo zneužitia alebo neautorizovaného použitia Karty, pri jej zrušení alebo zablokovaní podľa týchto Obchodných podmienok oznámila číslo blokovanej Karty Partnerským bankám a Obchodníkom, ktorí majú právo takúto Kartu zadržať;
- 1.8 Držiteľ karty v návrhu Zmluvy 2 vyhlási, že bol oboznámený s VOP, týmito Obchodnými podmienkami, Zásadami bezpečného používania Karty, s informáciami o spôsobe použitia Karty a jej blokácie, ako aj o spôsobe vybavovania sťažností a reklamácií a získavania informácií.
2. V Zmluve 2 Držiteľ karty splnomocní Používateľa karty na používanie Karty v rozsahu stravného poskytnutého Držiiteľom karty podľa osobitných právnych predpisov (Limit na čerpanie Kartou evidovaný na Kartovom účte), na blokáciu a odblokovanie Karty, podávanie reklamácií a sťažností súvisiacich s Kartou, ktorá bola Používateľovi karty odovzdaná. Držiteľ karty bude mať právo zoznámiť sa s údajom o výške Limitu na čerpanie finančných prostriedkov Kartou na Kartovom účte, nie však s jednotlivými Transakciami uskutočnenými Používateľom karty.
3. V Zmluve 2 sa Držiteľ karty zaviazá, že Používateľa karty oboznámi so Zásadami bezpečného používania platobných kariet VISA Gastro Pass CARD, so spôsobom nahlasovania znehodnotenia Karty, straty, krádeže, neautorizovaného použitia Karty a zneužitia Karty alebo PIN a so spôsobom vybavovania reklamácií a sťažností podľa osobitného Reklamačného poriadku; Reklamačný poriadok a Zásady bezpečného používania platobných kariet VISA Gastro Pass CARD sú zverejnené na internetovej stránke Banky a SP SR a sú k dispozícii na obchodných miestach Banky.
4. Banka si vyhradzuje právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy 2 na základe úvahy o vlastných rizikách tohto obchodu, a to aj bez uvedenia dôvodu Majiteľovi účtu a/alebo Držiiteľovi karty.
5. Banka bez zbytočného odkladu po doručení návrhu Zmluvy 2 predloží návrh Zmluvy 2 na odsúhlasenie Majiteľovi účtu. Po udelení tohto súhlasu uzatvorí s Držiiteľom karty Zmluvu 2, ktorej vyhotovenie určené Držiiteľovi karty doručí Držiiteľovi karty poštou do sídla/miesta jeho podnikania alebo na dohodnutú korešpondenčnú adresu. O prípadnom neudelení súhlasu Majiteľa účtu bude o tejto skutočnosti Držiiteľa karty informovať majiteľ účtu
6. Banka na základe uzatvorenej Zmluvy 2 a Zoznamu budúcich Používateľov karty vydá a poštovou zásielkou doručí obálky s Kartou a obálky s PIN Držiiteľovi karty. Obálka s Kartou a obálka s PIN je označená menom Používateľa karty a osobitným identifikačným číslom (ID) Používateľa karty.

### III. DORUČENIE KARTY A PIN DRŽITEĽOVI KARTY A POUŽÍVATEĽOVI KARTY

1. Banka doručuje Držiiteľovi karty obálky s Kartou a obálky s PIN znejúce na meno jednotlivého Používateľa karty podľa Zoznamu budúcich Používateľov karty samostatnými poštovými zásielkami spolu so Zásadami bezpečného používania Karty. Držiteľ karty je povinný skontrolovať neporušenosť poštovej zásielky.

- Nedoručenie zásielky v lehote 1 mesiaca od zaplattenia faktúry, ktorú vystaví Držiteľovi karty Majiteľ účtu v na základe uzatvorenej Zmluvy 2, Majiteľovi účtu alebo doručenie mechanicky poškodenej zásielky Držiteľ karty oznámi Banke, a to na Call centre Banke alebo na obchodnom mieste Banky, bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť uplatnená reklamácia poštového doručenia.
2. Po prevzatí poštovej zásielky je Držiteľ karty povinný skontrolovať, či
    - 2.1 zásielka obsahuje obálky pre všetkých Používateľov karty podľa Zoznamu budúcich Používateľov karty;
    - 2.2 údaje na obálkach uvedené sú vecne a gramaticky správne (chyby v písaní);
    - 2.3 jednotlivé obálky nie sú mechanicky poškodené.V prípade, ak Držiteľ karty zistí chybu, ihneď túto skutočnosť oznámi Banke, a to na Call centre Banke alebo na obchodnom mieste Banky; Držiteľ karty je povinný Banke obálky s Kartou a obálky s PIN vykazujúce poškodenie alebo chybu v údajoch vrátiť bez zbytočného odkladu. Banka následne zabezpečí vydanie náhradnej Karty a PIN a ich doručenie Držiteľovi karty.
  3. Držiteľ karty zodpovedá za odovzdanie neporušenej obálky s Kartou a neporušenej obálky s PIN Používateľovi karty. Pri odovzdaní obálky s Kartou a obálky s PIN je Držiteľ karty povinný dodržať tento postup :
    - 3.1 pokiaľ tak do momentu odovzdania obálky s Kartou a obálky s PIN neurobil, najneskôr pri ich odovzdaní Používateľovi karty oboznámi Používateľa karty s týmito Obchodnými podmienkami, Zásadami bezpečného používania Karty a Reklamačným poriadkom a s ďalšími právami a povinnosťami Používateľa karty súvisiacimi s vydaním a používaním Karty;
    - 3.2 obálku s Kartou a obálku s PIN odovzdá Používateľovi karty oproti podpisu tak, aby v prípade potreby vedel Banke preukázať prevzatie obálok s Kartou a s PIN Používateľovi karty; odporúčaný vzor protokolu o odovzdaní Karty a PIN je k dispozícii na internetovej stránke Banky; podpisom prevzatia Karty Používateľ karty zároveň deklaruje, že bol oboznámený s týmito Obchodnými podmienkami, Zásadami bezpečného používania Karty a Reklamačným poriadkom;
    - 3.3 obálku s PIN musí Používateľovi karty odovzdať neporušenú; odovzdanie Karty Používateľovi karty nesmie podmieňovať oznámením PIN, ani nesmie od Používateľa karty údaj o PIN akýmkoľvek spôsobom zisťovať;
    - 3.4 Používateľovi karty zároveň s odovzdaním Karty a neporušenej obálky s PIN doručí Reklamačný poriadok.
  4. Držiteľ karty zodpovedá za dodržanie uvedeného postupu pri odovzdaní Karty Používateľovi karty.
  5. V prípade, že Používateľ karty pri preberaní obálky s Kartou a obálky s PIN zistí, že niektorá z obálok bola porušená, ihneď pri preberaní obálok, obidve obálky vráti Držiteľovi karty a ten ich bez zbytočného odkladu Banke vráti. Banka následne zabezpečí vydanie náhradnej karty a PIN a ich doručenie Držiteľovi karty.

#### IV. POUŽITIE KARTY

1. Karta sa vydáva ako osobná a neprenosná; Držiteľ karty nemá právo Kartou, ktorú odovzdal na použitie Používateľovi karty, Používateľovi karty odňať a odovzdať inému Používateľovi karty. Karta je majetkom Banky. Držiteľ karty, resp. Používateľ karty je povinný Kartou Banke na jej výzvu, aj bez uvedenia dôvodu, vrátiť.
2. Používateľ karty je povinný Kartou podpísať na Podpisovom paneli bez zbytočného odkladu po jej prevzatí.
3. Používateľ karty je oprávnený Kartou používať len na území Slovenskej republiky, na platbu jedál, nápojov a potravín v sieti Obchodníkov, ktorí akceptujú Karty. Títo Obchodníci svoje prevádzky označia logom VISA a špeciálnym logom označujúcim akceptáciu VISA Gastro Pass CARD. Kartou je možné použiť v elektronickom obchode len v prípade, ak to bolo osobitne dohodnuté.
4. Používateľ karty je oprávnený Kartou používať v Bankomatoch v správe Banky na zistenie stavu na Kartovom účte, prípadne na zmenu PIN.
5. Karta sa vydáva na obdobie lehoty platnosti. Platnosť Karty končí posledným dňom mesiaca a roka uvedeného na prednej strane Karty, nie je možné jej platnosť prolongovať. Po uplynutí lehoty platnosti Karta nesmie byť použitá.
6. Pri vydaní Obnovennej Karty pre Držiteľa karty a pri doručení Karty a prípadne aj nového PIN sa uplatní postup podľa týchto Obchodných podmienok primerane.
7. Používateľ karty je povinný Kartou odkladať na bezpečnom mieste, oddelene od svojich osobných dokladov, chrániť ju pred stratou, zneužitím a pred mechanickým a tepelným poškodením a magnetickým poľom.
8. Pri znehodnotení Karty je Používateľ povinný Kartou odovzdať Držiteľovi karty. Po znehodnotení Karty môže Držiteľ karty Banku požiadať o vydanie novej, náhradnej Karty pre Používateľa karty. Znehodnotenú Kartou je Držiteľ karty povinný Banke vrátiť najneskôr so žiadosťou o vydanie náhradnej karty.
9. Pri vydaní náhradnej Karty pre Držiteľa karty a pri doručení náhradnej Karty a prípadne aj nového PIN sa uplatní postup podľa týchto Obchodných podmienok primerane.
10. Pri strate, odcudzení alebo zneužití Karty je Používateľ karty a Držiteľ karty povinný postupovať podľa čl. V týchto Obchodných podmienok.
11. Pri platbe sa Používateľ karty identifikuje na platobnom doklade podpisom, ktorý musí byť zhodný s podpisom na Karte a/alebo zadaním PIN. Pri použití Karty v Bankomate Banky sa Používateľ karty identifikuje zadaním PIN. Pri platbe v elektronickom obchode (prostredníctvom internetu) sa identifikuje aj CVV.

12. PIN, ktorý Banka oznámi Používateľovi karty v bezpečnostnej obálke s PIN, umožňuje použitie Karty v EFT POS u Obchodníkov a v Bankomatoch v správe VOLKSBANK Slovensko, a.s. V prípade, že Používateľ karty zadá 3x nesprávny PIN, Karta sa dočasne zablokuje a pri štvrtom pokuse bude zadržaná.
13. PIN pozná iba Používateľ karty; Banka si o tomto čísle nevedie žiadne záznamy. Používateľ karty je povinný uchovávať svoj PIN alebo iný bezpečnostný kód v tajnosti, nezaznamenávať ho v ľahko dostupnej podobe, najmä nie na samotnú Kartou alebo iný predmet, ktorý uchováva, či nosí spoločne s Kartou.
14. Používateľ karty je zodpovedný za ochranu PIN. Banka nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne prezradením PIN zavineným Používateľom karty. Za hrubú nedbanlivosť Banka považuje aj zavinené prezradenie PIN, prevzatie porušenej obálky s PIN Držiteľom karty a/alebo Používateľom karty a jeho následné používanie, resp. nevrátenie porušenej obálky s PIN Držiteľom karty Banke.
15. Aj neúmyselné porušenie stanovených bezpečnostných pravidiel pri používaní Karty Používateľom karty sa považuje za hrubú nedbanlivosť.
16. Použitie Karty bez jej fyzického predloženia a elektronického overenia nie je možné.
17. Používateľ karty je oprávnený čerpať Kartou finančné prostriedky maximálne do výšky Limitu na čerpanie Kartou, ktorého stav je evidovaný na Kartovom účte. Maximálny ročný Limit na čerpanie Kartou je 2.500 EUR/kalendárny rok; maximálne jednorazové zvýšenie Limitu na čerpanie Kartou je 1.000 EUR.
18. Banka má právo odmietnuť vykonanie Transakcií v prípade, ak na Účte nebude dostatok finančných prostriedkov na zúčtovanie Transakcií, ak nebude možné s finančnými prostriedkami na Účte disponovať alebo ak Účet zanikne.
19. Banka má právo odmietnuť vykonanie jednotlivej Transakcie z dôvodu nedostatočného Limitu na čerpanie Kartou, v prípade chybného zadania PIN, ak Karta nie je platná alebo ak nebolo možné Transakciu autorizovať z iných dôvodov. Používateľ karty sa môže informovať o dôvodoch neuskutočnenia Transakcie a prípadne aj o postupe opravy chyby na displeji EFT POS bezprostredne po odmietnutí Transakcie.
20. SP SR zodpovedá Banke za záväzky vyplývajúce z Transakcií, ktoré boli uskutočnené Kartami vydanými k Účtu.
21. Reklamácie Používateľa karty týkajúce sa množstva a/alebo kvality kupovaného tovaru alebo poskytnutej služby, či správnosti vybavenia jeho objednávky Obchodníkom, nie sú predmetom bankových služieb súvisiacich s Kartou a Používateľ karty ich musí riešiť priamo s Obchodníkom. Banka nezodpovedá za prípadnú škodu Používateľa karty spôsobenú porušením povinností Obchodníkom. Banka nezodpovedá za prípadné odmietnutie Obchodníka akceptovať Kartou.
22. Pri vrátení tovaru alebo neposkytnutí služieb Obchodník Používateľovi karty nevracia hotovosť, ale vystaví kreditný doklad. Banka túto sumu zúčtuje v prospech Majiteľa účtu, ku ktorému bola Karta vydaná a zabezpečí zvýšenie Limitu na čerpanie Kartou pre Používateľa karty o túto sumu.
23. Banka nezodpovedá za škody vzniknuté Používateľovi karty, resp. Držiteľovi karty v prípadoch, ak si Obchodník uplatňuje svoje práva voči Používateľovi karty, resp. Držiteľovi karty v zmysle zmluvy a/alebo obchodných podmienok, ktoré si dohodli medzi sebou (napr. platby objednaného tovaru alebo služby, ktoré Používateľ karty, resp. Držiteľ karty riadne nestornuje podľa dohody s Obchodníkom).

## V. STRATA, KRÁDEŽ, ZNEUŽITIE A BLOKÁCIA KARTY

1. Ak Držiteľ karty alebo Používateľ karty Kartou stratí, bola mu odcudzená (krádež), hrozí prezradenie PIN alebo zneužitie Karty a/alebo PIN inou osobou, je povinný túto skutočnosť **okamžite ohlásiť Banke** prostredníctvom **Ohlasovne**, a to
  - 1.1 **Call centru SP SR** počas prevádzky služby Call centra SP SR na telefónnom čísle **00421 -2- 5010 6166** alebo
  - 1.2 **Call centru First Data Slovakia, s.r.o.**, a to **nepretržite** na telefónnych číslach **00421 -2- 682 85 777, 750** alebo faxom na číslo: +421 -2- 62 412 855 alebo
  - 1.3 **Call centru VOLKSBANK Slovensko, a.s.** počas prevádzky služby Call centra Banky na telefónnom čísle **0850 123 123** alebo
  - 1.4 pri osobnej návšteve na ktoromkoľvek **obchodnom mieste VOLKSBANK Slovensko, a.s.** počas ich prevádzky.

Držiteľ karty a/alebo Používateľ karty je povinný oznámiť Banke všetky jemu známe informácie súvisiace so stratou, krádežou alebo podozrením na zneužitie Karty a/alebo PIN, či jeho prezradenie inej osobe, iného bezpečnostného kódu alebo neautorizovaného použitia Karty a pod. Nedodržanie tejto povinnosti sa považuje za hrubé porušenie povinností Držiteľa karty a/alebo Používateľa karty. V prípade podozrenia zo zneužitia Karty Držiteľ karty a/alebo Používateľ karty je povinný ihneď Kartou, ak s ňou disponuje, vrátiť prostredníctvom SP SR Banke.

2. Držiteľ karty a Používateľ karty berú na vedomie a súhlasia s nahrávaním telefonického rozhovoru Ohlasovňou a s použitím nahrávky telefonátu na overenie správnosti nahlásených údajov, ako aj s nahrávaním telefonického rozhovoru v prípade overenia uskutočňovania Transakcií Kartou povereným zamestnancom Banky.

3. Držiteľ karty a/alebo Používateľ karty súhlasí s monitoringom Transakcií a ich overovaním Bankou. V prípade podozrenia zo zneužitia Karty a/alebo PIN neoprávnenou osobou môže byť Používateľ karty v tejto veci telefonicky kontaktovaný Bankou. Táto služba je vykonávaná bezplatne ako prevencia pred zneužitím v prípade straty, krádeže, resp. iného pokusu o zneužitie Karty a z tohto dôvodu je Držiteľ karty a/alebo Používateľ karty povinný aktualizovať číslo svojho telefonického kontaktu.
4. Kartou je možné zablokovať na žiadosť Majiteľa účtu, Držiteľa karty, Používateľa karty v súlade s týmito Obchodnými podmienkami, na podnet inej osoby (Ohlasovateľ) alebo na podnet Banky. Zablokovanie môže byť z hľadiska dĺžky trvania blokácie dočasné alebo definitívne.
5. Majiteľ účtu môže požiadať Banku o zablokovanie Karty v prípade ukončenia zmluvných vzťahov s Bankou alebo Držiteľom karty.
6. Držiteľ karty môže požiadať Banku o zablokovanie Karty v prípade ukončenia zmluvných vzťahov s Majiteľom účtu a v prípade ukončenia zmluvných vzťahov s Používateľom karty, resp. v prípadoch, kedy zruší splnomocnenie Používateľa karty na vydanie a používanie Karty.
7. Používateľ karty môže požiadať Banku o zablokovanie svojej Karty v prípade ukončenia zmluvných vzťahov s Držiteľom karty alebo v prípade straty Karty, odcudzenia Karty (krádež), hrozby prezradenia PIN alebo zneužitia PIN inou osobou v súlade s týmito Obchodnými podmienkami.
8. Iný Ohlasovateľ, vrátane Majiteľa účtu a Držiteľa karty, môže požiadať o zablokovanie Karty v prípade, že sú mu známe skutočnosti a/alebo okolnosti o strate Karty, odcudzení Karty (krádež), hrozbe prezradenia PIN alebo zneužitia PIN inou osobou v súlade s týmito Obchodnými podmienkami.
9. Banka môže zablokovať Kartou aj z vlastného podnetu z dôvodu bezpečnosti Karty alebo z dôvodu podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia Karty, ak má dôvodné podozrenie na hroziace zneužitie PIN alebo v rámci zistení pri výkone Risk Monitoringu alebo pri plnení zákonných povinností, najmä, nie však výlučne podľa zák. č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu v znení neskorších predpisov, ako aj z dôvodu ochrany Banky pred zvýšeným rizikom straty a/alebo poškodenia dobrého mena. Banka Kartou zablokuje aj v prípade, že jej bolo oznámené alebo preukázané, že ďalšie používanie Karty je v rozpore so Zmluvou 1, Zmluvou 2, s Obchodnými podmienkami alebo platnými právnymi predpismi, napr. v prípade zániku Držiteľa karty bez právneho nástupcu, úmrtia Používateľa karty a pod.
10. V prípade, že Blokácia bola dočasná, Banka z vlastného podnetu alebo z podnetu tej osoby, ktorá o blokáciu požiadala, v prípade, že dôvod blokácie pominul alebo sa ukázal ako nedôvodný, Kartou odblokuje alebo vydá náhradnú Kartou.
11. O zablokovaní karty a jej dôvodoch sa môže Používateľ karty informovať na Call centre Banky alebo na Call centre SP SR.
12. Držiteľ karty/Používateľ karty súhlasí s tým, aby Banka v prípade straty, krádeže alebo zneužitia Karty oznámila číslo blokovanej Karty Majiteľovi účtu a Partnerským bankám, ktoré majú právo takúto Kartou zadržať.

## VI. ZÚČTOVANIE TRANSAKCIÍ A POPLATKY

1. Všetky Transakcie uskutočnené Kartou sú zúčtované v EUR na ťarchu Účtu Majiteľa účtu v deň, kedy Banka prijala informácie o ich uskutočnení.
2. Správu o zúčtovaní položiek poskytuje Banka Majiteľovi účtu na výpisoch z Účtu.
3. Opravné zúčtovanie položiek Banka prešetrí na základe reklamácie alebo sťažnosti. Banka v prípade chybne vykonanej alebo neautorizovanej Transakcie uskutočnenej Kartou bez zbytočného odkladu vykoná nápravu, pričom do tejto lehoty sa nezahŕňa čas, ktorý Banka potrebuje na prešetrenie Transakcie.
4. Banka účtuje všetky položky spojené s vydávaním a používaním Kariet podľa Zmluvy 1 a v zmysle osobitne dohodnutého cenníka.

## VII. REKLAMÁCIE, SŤAŽNOSTI A RIEŠENIE SPOROV

1. Banka prijme reklamáciu správnosti a kvality bankových služieb/sťažnosť v súlade s Reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami VOLKSBANK Slovensko, a.s. na vydávanie a používanie medzinárodných debetných platobných kariet, najmä informáciu o tom, že Majiteľ účtu alebo Držiteľ karty alebo Používateľ karty (Reklamujúci) zistil neautorizovanú alebo chybne vykonanú Transakciu. Reklamácie správnosti a kvality bankových služieb spojených s Kartou môže Držiteľ karty a/alebo Používateľ karty Banke doručiť aj prostredníctvom Majiteľa účtu. Informáciu však musí Reklamujúci Banke doručiť bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej Transakcie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z Účtu.
2. Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa Kartového účtu a poskytovania služieb SP SR Banka nevybavuje; v takomto prípade sa Držiteľ karty a/alebo Používateľ karty musí obrátiť priamo na SP SR.
3. Banka si vyhradzuje právo požadovať od Reklamujúceho predloženie kópií dokladov súvisiacich s reklamovanou Transakciou. Reklamujúci si je vedomý, že nepredloženie podpornej dokumentácie môže mať za následok zastavenie reklamačného procesu v zmysle pravidiel kartovej spoločnosti.
4. Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie/sťažnosti bez zbytočného odkladu, pričom celkové vybavenie reklamácie/sťažnosti nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie Bankou.

5. V prípade oprávnenej reklamácie/sťažnosti Banka bezodkladne, na vlastné náklady vykoná nápravné opatrenia potrebné na odstránenie reklamovanej vady, vrátane prípadného pripísania neoprávnene odčerpaných finančných prostriedkov na Účet a ak je to možné, doceliť stav na Účte, resp. stav Limitu na čerpanie Kartou, ktorý by zodpovedal stavu, keby sa neautorizovaná Transakcia vôbec nevykonala.
6. Týmto ustanoveniami nie je dotknutý obsah, platnosť a účinnosť Reklamačného poriadku.
7. Banka je povinná najneskôr pri uzatvorení obchodu ponúknuť Majiteľovi účtu a Držiteľovi karty neodvolateľný návrh na uzatvorenie rozhodcovskej zmluvy o tom, že ich prípadné vzájomné spory, ktoré medzi nimi vzniknú pri vydaní a používaní Karty a pri vykonávaní Transakcií Kartou, budú rozhodnuté v rozhodcovskom konaní Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie v Bratislave. V prípade, že Majiteľ účtu alebo Držiteľ karty nebude súhlasiť s návrhom na uzatvorenie rozhodcovskej zmluvy, spor môže byť predložený na rozhodnutie miestne a vecne príslušnému súdu.
8. Na reklamácie/sťažnosti Majiteľa účtu z dôvodu, že zistil neautorizovanú alebo chybné vykonanú inú platobnú operáciu ako Transakciu sa vzťahuje Reklamačný poriadok, pokiaľ nebolo v zmluve o Účte uzatvorenej medzi Bankou a Majiteľom účtu dohodnuté inak.

## VIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Banka nezodpovedá za škody spôsobené Držiteľovi karty/Používateľovi karty, resp. Majiteľovi účtu priamo alebo nepriamo okolnosťami, ktoré nastali nezávisle od vôle Banky, napríklad odmietnutím akceptácie Karty Obchodníkom alebo nesprávnym vykonaním Autorizácie z dôvodu poruchy spracovateľského systému Autorizačného centra alebo telekomunikačných liniek, prerušením dodávky elektrickej energie a pod.
2. Banka nezodpovedá za škody spôsobené Držiteľovi karty/Používateľovi karty neplnením povinností SP SR zo zmluvy o nákupe a použití poukážok a kariet uzatvorenej s Držiteľom karty riadne a včas. Zodpovednosť Majiteľa účtu voči Držiteľom karty a/alebo Používateľom karty sa spravuje zmluvou o nákupe a použití poukážok a kariet uzatvorenou medzi SP SR a Držiteľom karty.
3. Banka nezodpovedá za výšku Limitov na čerpanie Kartou a za neuskutočnenie Transakcií v prípade, že na Účte nie je dostatok finančných prostriedkov alebo Transakciu nie je možné uskutočniť z dôvodu nedostatočného Limitu na čerpanie Kartou.
4. Držiteľ karty/Používateľ karty znáša stratu až do 100 EUR, ktorá súvisí so všetkými neautorizovanými Transakciami a ktorá je spôsobená použitím stratenej alebo odcudzenej Karty alebo zneužitím Karty neoprávnenou osobou v dôsledku nedbanlivosti Držiteľa karty/Používateľa karty pri zabezpečovaní personalizovaných bezpečnostných prvkov.
5. Držiteľ karty/Používateľ karty znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými Transakciami, ak boli zapríčinené jeho podvodným konaním, úmyselným neplnením jednej alebo viacerých povinností pri bezpečnom používaní Karty v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti okrem prípadov, keď konal podvodným spôsobom.
6. Držiteľ karty/Používateľ karty neznáša nijaké finančné dôsledky vyplývajúce z použitia stratenej, odcudzenej alebo zneužitej Karty od okamihu oznámenia straty, krádeže alebo hrozby zneužitia Karty Banke.
7. Držiteľ karty/používateľ karty neznáša nijaké finančné dôsledky vyplývajúce z použitia stratenej, odcudzenej alebo zneužitej Karty v prípade, že Call centrum First Data Slovakia, s.r.o. ako Ohlasovňa pre technickú poruchu nezabezpečilo nepretržitú službu.

## IX. ZÁNİK ZMLUVY

1. Zmluva 1 zaniká :
  - dohodou Banky a Majiteľa účtu o zániku Zmluvy 1,
  - písomnou výpoveďou Zmluvy 1 Bankou alebo SP SR,
  - odstúpením od Zmluvy 1 Bankou alebo SP SR.
2. Banka a Majiteľ účtu môžu Zmluvu 1 kedykoľvek písomne vypovedať aj bez uvedenia dôvodu s účinnosťou ku dňu doručenia písomnej výpovede druhej zmluvnej strane zablokovať Karty vydané na jej základe. Pri tom platí, že za deň doručenia písomnej výpovede sa považuje tretí deň po dni odoslania písomnej výpovede poštou na posledne uvedenú adresu druhej zmluvnej strany, a to bez ohľadu na úspešnosť doručenia.
3. Banka a Majiteľ účtu môžu od Zmluvy 1 odstúpiť z dôvodu hrubého alebo opakovaného porušenia Zmluvy 1 alebo z dôvodu podľa čl. X. bod 3. s účinnosťou ku dňu doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Banka má právo zablokovať Karty vydané na základe Zmluvy 1 ihneď po doručení odstúpenia a ukončiť poskytovanie bankových služieb spojených s Kartami vydanými k Účtu. Pri tom platí, že za deň doručenia písomného odstúpenia sa považuje tretí deň po dni odoslania písomného odstúpenia poštou na posledne uvedenú adresu druhej zmluvnej strany, a to bez ohľadu na úspešnosť doručenia.
4. Zmluva 2 zaniká :
  - dňom zániku Zmluvy 1,
  - odňatím súhlasu Majiteľa účtu s uzatvorením Zmluvy 2,
  - dohodou Banky a Držiteľa Karty o zániku Zmluvy 2,
  - písomnou výpoveďou Zmluvy 2 Bankou alebo Držiteľom karty,
  - odstúpením od Zmluvy 2 Bankou alebo Držiteľom karty.

5. Banka oznámi zánik Zmluvy 1 Držiteľovi karty bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela, že Zmluva 1 zanikla. Odo dňa zániku Zmluvy 1 má Banka právo odmietnuť vykonanie akýchkoľvek Transakcií a Karty vydané k Účtu zablokovať.
6. Majiteľ účtu odňatie súhlasu so Zmluvou 2 písomne oznámi Banke a Držiteľovi karty. Účinky odňatia súhlasu nastanú najskôr dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného oznámenia Banke. Pri tom platí, že za deň doručenia písomného oznámenia o odňatí súhlasu Majiteľa účtu s uzatvorením Zmluvy 2 sa považuje deň skutočného doručenia písomnosti Banke na jej korešpondenčnú adresu dohodnutú s Majiteľom účtu.
7. Banka a Držiteľ karty môžu Zmluvu 2 kedykoľvek písomne vypovedať aj bez uvedenia dôvodu s účinnosťou ku dňu doručenia písomnej výpovede druhej zmluvnej strane a následne zablokovať Karty vydané na jej základe. Pri tom platí, že za deň doručenia písomnej výpovede sa považuje tretí deň po dni odoslania písomnej výpovede poštou na posledne uvedenú adresu druhej zmluvnej strany, a to bez ohľadu na úspešnosť doručenia.
8. Banka a Držiteľ karty môžu od Zmluvy 2 odstúpiť z dôvodu hrubého alebo opakovaného porušenia Zmluvy 2 alebo z dôvodu podľa čl. X. bod 3. s účinnosťou ku dňu doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Banka má právo zablokovať Karty vydané na základe Zmluvy 2 ihneď po doručení odstúpenia a ukončiť poskytovanie bankových služieb spojených s Kartami vydanými Držiteľovi karty. Pri tom platí, že za deň doručenia písomného odstúpenia sa považuje tretí deň po dni odoslania písomného odstúpenia poštou na posledne uvedenú adresu druhej zmluvnej strany, a to bez ohľadu na úspešnosť doručenia.
9. Banka oznámi zánik Zmluvy 2 Majiteľovi účtu bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela, že Zmluva 2 má zaniknúť alebo zanikla.
10. Zánikom Zmluvy 1 a/alebo Zmluvy 2 nezaniká Majiteľovi účtu alebo Držiteľovi karty povinnosť vysporiadať všetky záväzky plynúce z používania Karty/Kariet vydaných na ich základe.

## **X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Držiteľ karty je povinný nahlásiť Banke všetky zmeny týkajúce sa údajov, ktoré poskytol Banke pri uzatváraní Zmluvy 2.
2. Z dôvodu zlepšenia kvality služieb Banky, zmeny obchodnej politiky Banky, vývoja právneho prostredia a zmeny na bankovom, finančnom a/alebo kapitálovom trhu je Banka oprávnená VOP, tieto Obchodné podmienky a/alebo Sadzobník poplatkov VOLKSBANK Slovensko, a.s. zmeniť, doplniť alebo zrušiť v celom rozsahu a nahradiť novým znením (Zmena).
3. Ak Majiteľ účtu a/alebo Držiteľ karty so Zmenou nesúhlasí, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy 1 alebo Zmluvy 2; odstúpenie od Zmluvy 1 alebo Zmluvy 2 z tohto dôvodu musí byť písomne doručené Banke najneskôr deň pred nadobudnutím účinnosti Zmeny.

## **XI. ÚČINNOSŤ**

Tieto Obchodné podmienky na vydanie a používanie VISA Gastro Pass CARD nadobúdajú účinnosť dňom 1. 1. 2010.