

**ZÁKLADNÁ PRODUKTOVÁ CHARAKTERISTIKA**

Debetná karta

Bratislavská Mestská karta Maestro

**Informácia o banke****VÚB, a.s.**

Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25

Obch. reg.: Okresný súd Bratislava 1 Oddiel: Sa Vložka č.: 341/B,

IČO: 31320155

T.č.: SR 0850 123 000, zahraničie: +421 248 555 970

Web stránka: www.vub.sk

**Popis a riziká debetnej karty****Funkcie debetnej karty**

Debetná karta Vám umožňuje jednoduchý a pohodlný prístup k finančným prostriedkom. Debetnou kartou môžete platiť u obchodníkov alebo na internete, či vyberať hotovosť z bankomatu. Prostredníctvom Internet / Mobil bankingu máte nepretržite prehľad o zostatku a každej transakcii.

**Cieľový trh**

Je určená pre štandardných klientov, ktorí majú záujem o pohodlný prístup k finančným prostriedkom na svojom účte prostredníctvom debetnej platobnej karty.

**Riziká debetnej karty**

1. Neoprávnené použitie karty v prípade porušenia povinností držiteľa karty, napríklad po prezradí PIN inej osobe.

**Hlavné ekonomické podmienky****Zoznam všetkých poplatkov spojených s produktom:**

- Vydanie/vedenie/obnova karty
- Výber hotovosti z bankomatu VÚB, a.s.
- Výber hotovosti z bankomatu na Slovensku (okrem VÚB, a.s.) a v zahraničí
- Cash advance na území SR a v zahraničí
- Výber hotovosti z bankomatu na Slovensku (okrem VÚB, a.s.) a v zahraničí kartou, vydanou v cene účtu Start Junior
- Vklad hotovosti cez bankomat VÚB, a.s. podporujúci funkciu vkladu
- Znovuvydanie karty na pobočke banky
- Znovuvydanie karty cez služby Nonstop banking
- Príplatok za expresné vydanie alebo znovuvydanie karty/expresné vydanie alebo znovuvytlačenie PIN-u
- Doručenie platobnej karty/PIN-u kuriérom na území SR
- Zaslanie karty/PIN z pobočky banky poštou na klientom stanovené miesto
- Zobrazenie zostatku cez bankomat VÚB, a.s.

- Zobrazenie zostatku cez bankomat na Slovensku (okrem VÚB, a.s.) a v zahraničí
- Zmena PIN cez bankomat
- Ostatné zmeny zadané na pobočke banky
- Ostatné zmeny cez služby Nonstop banking
- Vyhotovenie výpisu a zaslanie poštou v rámci SR
- Vyhotovenie a zaslanie elektronického výpisu cez vybrané služby Nonstop banking alebo na e-mailovú adresu
- Znovuvytlačenie výpisu
- Bezhotovostná platba kartou u obchodníka v SR a v zahraničí. Dobitie kariet mobilných operátorov
- Cezhraničná konverzia

<b>Vydanie/vedenie/obnova karty</b>	Bezplatne
<b>Výber hotovosti z bankomatu VÚB, a.s.<sup>1)</sup></b>	0,30 €
<b>Výber hotovosti z bankomatu na Slovensku (okrem VÚB, a.s.) a v zahraničí</b>	2,50 €
<b>Cash advance na území SR a v zahraničí</b>	1,5% z transakcie, min. 7,00 €
<b>Výber hotovosti z bankomatu na Slovensku (okrem VÚB, a.s.) a v zahraničí kartou, vydanou v cene účtu Start Junior</b>	1,20 €
<b>Vklad hotovosti cez bankomat VÚB, a.s. podporujúci funkciu vkladu</b>	Bezplatne
<b>Znovuvydanie karty na pobočke banky<sup>2)</sup></b>	10 €
<b>Znovuvydanie karty cez služby Nonstop banking<sup>2)</sup></b>	10 €
<b>Príplatek za expresné vydanie alebo znovuvydanie karty/expresné vydanie alebo znovuvytlačenie PIN-u</b>	10 €/10 €
<b>Doručenie platobnej karty/PIN-u kuriérom na území SR</b>	5 €/5 €
<b>Zaslanie karty/PIN z pobočky banky poštou na klientom stanovené miesto</b>	Skutočné náklady
<b>Zobrazenie zostatku cez bankomat VÚB, a.s.</b>	Bezplatne
<b>Zobrazenie zostatku cez bankomat na Slovensku (okrem VÚB, a.s.) a v zahraničí</b>	0,30 €
<b>Zmena PIN cez bankomat</b>	3,50 €
<b>Ostatné zmeny zadané na pobočke banky<sup>3)</sup></b>	3,50 €
<b>Ostatné zmeny cez služby Nonstop banking<sup>3)</sup></b>	3,50 €
<b>Vyhotovenie výpisu a zaslanie poštou v rámci SR</b>	Poštovné + obálka
<b>Vyhotovenie a zaslanie elektronického výpisu cez vybrané služby Nonstop banking alebo na e-mailovú adresu</b>	Bezplatne
<b>Znovuvytlačenie výpisu<sup>4)</sup></b>	20 €
<b>Bezhotovostná platba kartou u obchodníka v SR a v zahraničí. Dobitie kariet mobilných operátorov</b>	0,22 €
<b>Cezhraničná konverzia<sup>5)</sup></b>	1,5% z transakcie

- 1) Uvedená cena platí aj pre výber hotovosti cez mobilnú aplikáciu VÚB Mobil banking.
- 2) Z dôvodu na strane klienta a na základe žiadosti klienta, najmä v prípade straty/krádeže karty, zmeny mena, priezviska/doplnenie titulu na karte, fyzického poškodenia karty a pod.
- 3) Znovuvytlačenie PIN a zmena denného limitu
- 4) Neúčtuje sa pri reklamáciách výpisov doručovaných poštou, uplatnených v lehote do 30 dní od dátumu vyhotovenia reklamovaného výpisu.
- 5) Platí pri výbere hotovosti alebo platbe kartou v zahraničí. Pri transakciách realizovaných v mene €, sa poplatok za cezhraničnú konverziu neúčtuje.

#### Doplnkové služby zahrnuté v poplatku

Bezkontaktná funkcia  
Zmena internetového limitu  
Dočasná zmena denného limitu  
Dočasná deaktivácia/aktivácia karty cez Nonstop banking  
Bezpečné platenie na internete s technológiou 3-D Secure  
SMS / E-mailové služby

Aktualizované 01.07.2019

Služby MCH

Rôzne druhy zliav a výhod na území hlavného mesta Bratislava pri platbe kartou

### **Doplňkové služby na požiadanie**

Znovuvydanie debetnej karty

Expresné vydanie alebo znovuvydanie karty / Expresné vydanie a znovuvytlačenie PIN-u

Doručenie platobnej karty / PIN-u kuriérom na území SR

Zaslanie karty / PIN z pobočky banky poštou na klientom stanovené miesto

Zmena PIN cez bankomat

Znovuvytlačenie PIN

Zaslanie mesačného výpisu poštou / elektronicky

Znovuvytlačenie výpisu

Zmena denného limitu

**Výpoveď, odstúpenie, jednostranná zmena zmluvných podmienok, reklamácie a riešenie sporov**

### **Výpoveď zmluvy**

Ak osobitné predpisy neustanovujú inak, VÚB, a.s. je oprávnená vypovedať zmluvu, na základe ktorej bola vydaná platobná karta (ďalej len „zmluva o PK“), bez uvedenia dôvodu s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť odo dňa, kedy bola výpoveď klientovi doručená.

Ak osobitné predpisy neustanovujú inak, VÚB, a.s. je oprávnená vypovedať zmluvu o PK z dôvodu i) porušenia Všeobecných obchodných podmienok VÚB, a.s. pre depozitné produkty, ii) ak klient ako držiteľ Bratislavskej mestskej karty počas trvania zmluvy o PK zmení miesto svojho trvalého pobytu mimo Bratislavy, a to s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým kalendárnym dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď klientovi doručená. To neplatí, ak klient konal preukázateľne podvodným spôsobom, v tom prípade je výpoveď účinná dňom jej doručenia, ak osobitné predpisy neustanovujú inak.

Klient je oprávnený vypovedať zmluvu o PK bez uvedenia dôvodu a s okamžitou účinnosťou, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak.

### **Odstúpenie od zmluvy**

VÚB, a.s. je oprávnená odstúpiť od zmluvy o PK v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností zo strany klienta. Zmluva o PK zaniká ku dňu doručenia odstúpenia.

V prípade, že zmluva o PK bola uzatvorená na diaľku, výlučne prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, je klient oprávnený odstúpiť od zmluvy o PK bez zaplatenia zmluvnej pokuty a bez uvedenia dôvodu v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa jej uzatvorenia alebo od doručenia informácií podľa § 4 ods. 7 zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov. To neplatí v prípade, ak sa služba splnila na výslovnú žiadosť klienta predtým, ako uplatnil svoje právo na odstúpenie. Oznámenie o odstúpení od zmluvy o PK musí byť klientom zaslané na poštovú adresu sídla alebo ktoréhokoľvek obchodného miesta VÚB, a.s.. Lehota na odstúpenie je dodržaná, ak oznámenie o odstúpení klient odošle na vyššie uvedenú adresu najneskôr v posledný deň lehoty v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom médiu, ktoré je VÚB, a.s. dostupné.

### **Jednostranná zmena zmluvných podmienok**

VÚB, a.s. si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť podmienky zmluvy o PK uzatvorenej na dobu neurčitú, vrátane Všeobecných obchodných podmienok VÚB, a.s. pre depozitné produkty (ďalej len

Aktualizované 01.07.2019

„VOP“), Cenníka a úrokových sadzieb určených Zverejnením, ak tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy na dobu neurčitú aj bez uvedenia dôvodu, v súlade s ustanovením § 53 ods. 15 písm. b) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Jednostranná zmena“).

Jednostrannú zmenu VÚB, a.s. klientovi oznamuje najneskôr dva mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti zmeny spôsobom dohodnutým podľa VOP. Klient je oprávnený vyjadriť svoj písomný nesúhlas s Jednostrannou zmenou a v tejto súvislosti má klient právo na okamžité bezplatné vypovedanie zmluvy o PK. Ak Klient najneskôr v deň predchádzajúci dňu navrhovanej účinnosti zmeny nedoručí v súvislosti s jeho nesúhlasom aj výpoveď, platí, že sa tieto zmeny na klienta vzťahujú.

Z dôvodu ukončenia vydávania niektorých typov platobnej karty, zmeny v zmluvných alebo technických možnostiach znemožňujúcej možnosť znovu vydania alebo obnovy pôvodného typu platobnej karty alebo zvyšovania jej bezpečnosti je VÚB, a.s. oprávnená v rámci obnovy alebo znovu vydania platobnej karty vydať klientovi aj iný typ platobnej karty. Klient má právo takúto zmenu písomne odmietnuť. Písomný nesúhlas klienta musí byť VÚB, a.s. doručený najneskôr v lehote dvoch mesiacov od prevzatia/doručenia platobnej karty, pričom klient má v tomto prípade právo na okamžité bezplatné vypovedanie zmluvy o PK. Ak klient zmenu v uvedenej lehote neodmietne alebo platobnú kartu použije, platí, že s vydaním obnovenej alebo znovu vydanéj platobnej karty súhlasí.

## Reklamácie

Reklamácie môže klient predkladať osobne na obchodných miestach VÚB, a.s., písomne na adrese: VÚB, a.s., Odbor Starostlivosť o klientov, Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava, elektronicky e-mailom na [kontakt@vub.sk](mailto:kontakt@vub.sk), prostredníctvom kontaktného formulára dostupného na [www.vub.sk](http://www.vub.sk), telefonicky na tel. čísle 0850 123 000 (v rámci SR), +421 2 4855 5970 (zo zahraničia) alebo prostredníctvom služieb Internet banking a Mobil banking.

Pri uplatňovaní akejkoľvek reklamácie je klient povinný uviesť základné identifikačné údaje, (t. j. meno, priezvisko alebo obchodné meno/názov, dátum narodenia alebo identifikačné číslo, adresu trvalého pobytu alebo iného pobytu alebo sídla a podpis), predmet reklamácie a čoho sa klient domáha. K reklamácií je potrebné priložiť všetky relevantné podklady, resp. doklady preukazujúce tvrdenia klienta. Reklamácia musí byť podaná bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností potrebných pre jej uplatnenie. Lehota na podanie reklamácie nie je obmedzená okrem reklamácie neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, ktorá musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu odo dňa jej zistenia, najneskôr do 13 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania peňažných prostriedkov z účtu/na účet.

VÚB, a. s. preverí a rozhodne o reklamácií do 30 kalendárnych dní, ak nejde o reklamáciu platobných služieb. Pokiaľ ide o reklamáciu platobných služieb, VÚB, a. s. rozhodne o oprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu. Celkové vybavenie reklamácie týkajúcej sa platobných služieb v inej mene ako Euro alebo akejkoľvek mene, ktorá nie je menou zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore, nebude trvať dlhšie ako 30 dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov. VÚB, a. s. informuje podávateľa, ak bude vybavovanie reklamácie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prijatia reklamácie, ktorá je úplná a bez nedostatkov. Lehota na vybavenie reklamácie sa môže predĺžiť v závislosti od úkonov tretích strán, ktorých súčinnosť je nevyhnutná na vybavenie reklamácie.

Ak klient reklamuje platobné operácie vykonané platobnou kartou alebo vklad hotovosti vykonaný vo vybraných bankomatoch VÚB, a.s. označovaných aj ako vkladomat, VÚB, a.s. po predbežnom prešetrení reklamácie vráti klientovi sumu prostriedkov, ktorých výšku klient požadujete v reklamácií, a to ešte pred úplným preverením a konečným rozhodnutím o reklamácií klienta. Ak po preverení reklamácie klienta (najmä po obdržaní informácie od banky obchodníka alebo po otvorení vkladomatu) VÚB, a.s. zistí a rozhodneme, že reklamácia klienta nie je oprávnená, VÚB, a.s. reklamáciu klienta zamietneme a sumu prostriedkov, ktorých výšku klient požadujete v reklamácií a ktorú mu VÚB, a.s. predbežne vrátila si VÚB, a.s. zúčtuje na ľarchu účtu klienta bez ohľadu na aktuálny zostatok na účte klienta. Ak na účte klienta vznikne po zúčtovaní debetný zostatok, je klient povinný tento debet bez zbytočného odkladu vyrovnáť po doručení konečnej odpovede v prípade týchto reklamácií.

Ďalšie práva a povinnosti klienta a VÚB, a.s., týkajúce sa reklamácií (vrátane reklamácií platobných služieb) sú uvedené v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou VOP, dostupných na [www.vub.sk](http://www.vub.sk) a na obchodných miestach VÚB, a.s.

### Riešenie sporov

Banka Oprávneného držiteľa karty informujeme o možnosti alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú oprávnené riešiť spory vzniknuté zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Oprávnený držiteľ karty je oprávnený využiť takúto možnosť alternatívneho riešenia sporov a vybrať si príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, podľa jeho voľby. Podmienky alternatívneho riešenia sporov, práva a povinnosti Banky a Oprávneného držiteľa karty ako strán alternatívneho riešenia sporov, sú upravené v zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov sprístupňuje na svojom webovom sídle Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

Orgánom dohľadu nad ochranou finančného spotrebiteľa a finančným trhom je Národná banka Slovenska, so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.


### Iné informácie

Na VÚB, a.s. sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 371/2014 Z.z. o riešení krízových situácií na finančnom trhu v platnom znení a zákona č. 118/1996 Z.z. o ochrane vkladov. Informácie o ochrane vkladov nájdete na <https://www.vub.sk/ludia/informacny-servis/informacie-ochrane-vkladov/>.

### Kľúčové pojmy

---

#### Bezkontaktná platba

je platba resp. platby maximálne do 20 EUR u obchodníkov s aplikáciou PayPass alebo payWave na území SR, pričom platba sa nepotvrďuje PIN kódom a ani podpisom. V zahraničí môže byť tento limit iný. Platba môže byť zrealizovaná bezkontaktným spôsobom aj pri vyššej sume ako 20 EUR, avšak v tomto prípade s povinným zadaním PIN kódu. Bezkontaktná platba sa realizuje priložením karty k platobnému terminálu, ktorý je označený logom .

#### Karta

znamená debetnú bankovú platobnú kartu, ktorá je platobným prostriedkom, ktorým sa na území Slovenskej republiky alebo v zahraničí vykonávajú bezhotovostné a hotovostné platobné operácie na ťarchu alebo v prospech účtu, ku ktorému je táto karta vydaná. Karty sú vydávané ako embosované a neembosované.

#### PIN

znamená bezpečnostný prvok vo forme číselného kódu. PIN podmieňuje používanie karty v elektronických snímacích zariadeniach.

**Maximálny denný limit**

znamená maximálnu výšku finančných prostriedkov, ktoré môžu byť čerpané prostredníctvom karty za jeden deň, za predpokladu, že na účte, ku ktorému je karta vydaná, je k dispozícii použiteľný zostatok najmenej vo výške zodpovedajúcej tomuto limitu.

**Maximálny mesačný limit**

znamená maximálnu výšku finančných prostriedkov, ktoré môžu byť čerpané prostredníctvom karty za jeden kalendárny mesiac za predpokladu, že na účte ku ktorému je karta vydaná, je k dispozícii použiteľný zostatok najmenej vo výške zodpovedajúcej tomuto limitu.

**Oprávnený držiteľ karty**

znamená osobu, na ktorej meno bola vydaná karta.

**Upozornenie:**

„Tento dokument slúži len na informačné účely a obsahuje všeobecné informácie o produkte. Účinnosť dokumentu je uvedená v spodnej časti každej strany dokumentu. Banka tento dokument pravidelne aktualizuje v súlade so zmenami vo všeobecných obchodných podmienkach, produktových obchodných podmienkach, príslušných právnych predpisov (ak obsahuje informácie požadované zákonom), cenníkoch a úrokových sadzbách banky. Banka vykonáva obchody so svojimi klientmi na zmluvnom základe, preto text Vašej zmluvy, jej prílohy a súčasti, majú prednosť pred informáciami uvedenými v tomto dokumente“.