

## OBCHODNÉ PODMIENKY O POSKYTOVANÍ PLATOBNÝCH SLUŽIEB

Spoločnosť CETELEM SLOVENSKO a.s. (ďalej len „Cetelem“), ako zanikajúca spoločnosť, a jej jediný akcionár, spoločnosť BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, ako spoločnosť nástupnícka, zahájili proces cezhraničného zlúčenia v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Francúzska. Ku dňu nadobudnutia účinnosti cezhraničného zlúčenia, prejde všetko imanie spoločnosti Cetelem, na spoločnosť BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, ako nástupnícku spoločnosť. Spoločnosť Cetelem na základe cezhraničného zlúčenia zanikne zrušením bez likvidácie a spoločnosť BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE sa stane univerzálnym právnym nástupcom spoločnosti Cetelem a od 1.7.2016 bude pokračovať v činnosti prostredníctvom BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE SA, pobočky zahraničnej banky v Slovenskej republike.

### 1. Základné ustanovenia

- 1.1. Tieto Obchodné podmienky o poskytovaní platobných služieb (ďalej len „OPPS“) sú Obchodnými podmienkami spoločnosti BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, so sídlom Boulevard Haussmann 1, 75009 Paríž, Francúzsko, zapísaná v parížskom Registri obchodu a spoločností pod č. 542 097 902, konajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE SA, pobočka zahraničnej banky, so sídlom Karadžičova 2, 821 08 Bratislava, IČO: 47 258 713, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka č. 2990/B (ďalej len „Banka“) a upravujú podmienky, za ktorých Banka poskytuje svojim klientom platobné služby. Banka poskytuje klientom platobné služby na základe francúzskej bankovej licencie BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE s využitím EÚ pasportizačného procesu v rámci slobody usadzovania (v zmysle Smernice 2013/36/EÚ z 26. júna 2013 o prístupe k činnosti úverových inštitúcií a prudenciálnom dohľade nad úverovými inštitúciami a investičnými spoločnosťami).
- 1.2. Tieto OPPS sú neoddeliteľnou súčasťou Rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných služieb uzavretej medzi Bankou a klientom (ďalej len „RZ“).

### 2. Poskytovanie platobných služieb

- 2.1. Banka poskytuje klientovi nasledovné platobné služby: vykonávanie platobných operácií z úveru poskytnutého klientovi formou úverového rámca (ďalej len „ÚR“) prostredníctvom kreditnej karty (ďalej len „karta“) alebo iného platobného prostriedku a vydávanie karty alebo iného platobného prostriedku. Platobnou operáciou z úveru poskytnutého klientovi formou ÚR prostredníctvom karty alebo iného platobného prostriedku sa rozumie výber peňažných prostriedkov (ďalej len „PP“) alebo prevod PP na pokyn klienta. Vydávaním karty sa rozumie vydanie karty klientovi Banky na základe licencie, ktorú udelila spoločnosť MasterCard International Cetelemu ako právnomu predchodcovi Banky. Vydávaním iného platobného prostriedku sa rozumie sprístupnenie platobnej aplikácie Banky nachádzajúcej sa na [www.cetelem.sk](http://www.cetelem.sk) (ďalej len „Klientská zóna“) klientovi.
- 2.2. Klient je povinný na riadne vykonanie platobného príkazu použiť správny jedinečný identifikátor platobnej operácie. Jedinečným identifikátorom platobnej operácie je najmä číslo bankového účtu a kód banky osoby, ktorá je príjemcom PP platobnej operácie. Ak klient uvedie nesprávny jedinečný identifikátor, Banka nenesie zodpovednosť za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie. Banka v takomto prípade vynaloží primerané úsilie, aby sa suma platobnej operácie vrátila klientovi. Za túto službu je Banka oprávnená účtovať si poplatok podľa aktuálneho Sadzobníka poplatkov.
- 2.3. Na vykonanie platobnej operácie sa vyžaduje identifikácia klienta prostredníctvom identifikačných údajov a udelenie súhlasu klienta s vykonaním platobnej operácie pred jej vykonaním. Identifikačnými údajmi klienta sú napr. číslo jeho karty, jeho meno a priezvisko, rodné číslo, číslo dokladu totožnosti. Za súhlas s vykonaním platobnej operácie (autorizácia platobnej operácie) sa považuje použitie niektorého z autorizačných údajov alebo ich kombinácia v rozsahu stanovenom Bankou v závislosti od druhu platobnej operácie a od druhu platobného prostriedku tak, ako je

stanovené v tomto bode RZ. Autorizačným údajom je pri výbere PP z ATM prostredníctvom karty zadanie správneho osobného identifikačného čísla (ďalej len „PIN“), pri prevode PP na účet predajcu podpis potvrdenky vytlačenej z platobného terminálu zhodný s podpisovým vzorom držiteľa karty uvedeným na podpisovom prúžku karty a/alebo zadanie správneho PIN a pri prevode PP na iný klientom určený účet prostredníctvom Klientskej zóny zadanie prihlasovacieho mena a hesla do Klientskej zóny a udelenie súhlasu s prevodom a výškou PP platobnej operácie. PIN, prihlasovacie meno a heslo do Klientskej zóny sú dôvernými autorizačnými údajmi a klient nesie plnú zodpovednosť za ich neoprávnené použitie. Ak je klient oprávnený vykonať platobnú operáciu kartou aj prostredníctvom internetu, je povinný pre potvrdenie výšky a obsahu platobnej transakcie uviesť personifikačné údaje z karty, ktorými sú: meno a priezvisko držiteľa karty, logo kartovej spoločnosti, celé číslo karty, CVC2 kód z karty a doba platnosti karty. Uvedením správnych personifikačných údajov klient udeľuje súhlas na vykonanie platobnej operácie. Klient berie na vedomie, že pri takomto vykonávaní platobnej operácie hrozí riziko zneužitia údajov zadaných klientom pri vykonávaní platobnej operácie. Klient sa zaväzuje zabezpečiť utajenie všetkých údajov, ktoré sú potrebné na vykonanie platobnej operácie kartou prostredníctvom internetu a v prípade podozrenia, že mohlo dôjsť k zneužitiu alebo prezradeniu týchto údajov, je povinný bezodkladne požiadať Banku o zablokovanie karty.

- 2.4. Klient je oprávnený realizovať prostredníctvom karty s čipovou bezkontaktnou technológiou PayPass bezhotovostnú platobnú operáciu (ďalej len „bezkontaktná transakcia“). Suma jednotlivých bezkontaktných transakcií nesmie prekročiť výšku 20,- EUR. Limit pre využívanie bezkontaktných transakcií je vykonanie najviac 5 bezkontaktných transakcií v celkovej hodnote neprevyšujúcej sumu 60,- EUR. V prípade, ak klient uvedený limit dosiahne, ďalšie vykonanie bezkontaktných transakcií mu bude odmietnuté až do doby, kým nevykoná platobnú operáciu kartou zadaním správneho PINu. Po vykonaní platobnej operácie kartou zadaním správneho PINu, je klient oprávnený opätovne realizovať bezkontaktné transakcie.
- 2.5. Klient nie je oprávnený odvolať platobný príkaz po tom, ako bol tento platobný príkaz prijatý Bankou. Okamihom prijatia platobného príkazu je okamih, keď Banka platobný príkaz od klienta prijal. Ak okamihom prijatia platobného príkazu nie je pracovný deň Banky (sobota, nedeľa, deň pracovného pokoja) platobný príkaz sa považuje za prijatý v nasledujúci pracovný deň. Platobný príkaz prijatý Bankou po 18:00 hod. pracovného dňa sa považuje za prijatý v nasledujúci pracovný deň.
- 2.6. Banka je povinná zabezpečiť prevedenie sumy platobnej operácie na účet poskytovateľa platobných služieb príjemcu najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po okamihu prijatia platobného príkazu. V prípade, že platobný príkaz bol klientom predložený v listinnej forme, predlžuje sa lehota na prevedenie sumy platobnej operácie o ďalší pracovný deň.

### **3. Poplatky, úroky a výmenné kurzy**

- 3.1. Výška a druh poplatkov za jednotlivé platobné operácie sú uvedené v aktuálnom Sadzobníku poplatkov.
- 3.2. Platobné operácie budú vykonávané v mene EUR. Pri platobnej operácii z úveru poskytnutého klientovi formou ÚR prostredníctvom karty v mene inej ako EUR je za konverzný kurz považovaný kurz spoločnosti MasterCard k tejto mene platný v deň autorizácie platobnej operácie, ak nie je stanovené inak.

### **4. Komunikácia**

- 4.1. Na účely prenosu informácií alebo oznámení v zmysle RZ budú Banka a klient spolu komunikovať písomne - formou sms, e-mailom, poštou, formou sprístupnenia údajov v Klientskej zóne, zverejnením na [www.cetelem.sk](http://www.cetelem.sk) alebo telefonicky. Technickými požiadavkami na účely prenosu informácií alebo oznámení v zmysle RZ sú najmä mobilný telefón, osobný počítač a prístup na internet.
- 4.2. Banka eviduje platobné operácie na úverovom účte klienta. Banka vyhotoví mesačný výpis z úverového účtu klienta s prehľadom všetkých platobných operácií a všetkých ďalších pohybov na úverovom účte a tento výpis z úverového účtu zašle klientovi poštou alebo elektronickou poštou alebo ho sprístupní klientovi prostredníctvom Klientskej zóny. Výpis z úverového účtu je vyhotovený iba v prípade, že v príslušnom kalendárnom mesiaci bola vykonaná akákoľvek platobná operácia, klient uhradil mesačnú splátku úveru alebo došlo k zúčtovaniu poplatkov spojených s poskytnutým úverom formou úverového rámca alebo poplatkov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb.

Banka a klient sa dohodli, že Banka je oprávnená účtovať klientovi poplatok za dodatočné alebo častejšie poskytovanie výpisu z úverového účtu a za zasielanie výpisu z úverového účtu inými ako dohodnutými komunikačnými prostriedkami. Výška poplatku je stanovená v aktuálnom Sadzobníku poplatkov.

- 4.3. RZ sa uzatvára v slovenskom jazyku. Akákoľvek komunikácia medzi Bankou a klientom počas doby trvania RZ bude prebiehať v slovenskom jazyku.
- 4.4. Banka je povinná kedykoľvek počas doby trvania RZ na požiadanie klienta poskytnúť mu informácie týkajúce sa RZ v listinnej forme alebo na inom trvanlivom médiu v slovenskom jazyku.

## **5. Bezpečnostné a opravné opatrenia**

- 5.1. Karta je vlastníctvom Banky a na jej použitie je oprávnený výlučne klient, ktorému bola karta vydaná. Klient je povinný okamžite po prevzatí karty kartu nezmazateľne podpísať na jej podpisovom prúžku. Klient je pri používaní karty a Klientskej zóny povinný dodržiavať podmienky stanovené Bankou. Klient je povinný používať kartu podľa pokynov pre jej používanie, a to najmä chrániť kartu pred jej akýmkoľvek poškodením a/alebo zničením, najmä nevystavovať ju možnosti poškrabania, ohýbania, zlomenia, účinkom magnetického poľa, vysokej teploty alebo mrazu. Klient je povinný vykonať všetky úkony na zabezpečenie ochrany personalizovaných bezpečnostných prvkov (napr. PINu, prihlasovacieho mena a hesla do Klientskej zóny a pod.), zamedziť prístupu tretej osoby ku karte a PIN a prihlasovacie meno a heslo do Klientskej zóny neoznamovať ani nesprístupňovať tretej osobe a nezaznamenávať ich v rozoznateľnej podobe. Ak klient zadá trikrát po sebe chybný PIN, je čerpanie revolvingového spotrebiteľského úveru odmietnuté, pre ďalšie čerpanie je nutné kontaktovať klientsky servis Banky. Klient je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Banke stratu, odcudzenie, zneužitie alebo neautorizované použitie karty alebo zneužitie alebo neautorizované použitie Klientskej zóny na telefónne číslo Banky, zverejnené na karte alebo na adresu cetelem@cetelem.sk. Po získaní alebo prevzatí karty a personalizovaných bezpečnostných prvkov je klient povinný vykonať všetky primerané úkony na zabezpečenie ochrany personalizovaných bezpečnostných prvkov (napr. PIN, prihlasovacie meno a heslo do Klientskej zóny a pod.). Konanie v rozpore s týmto bodom sa považuje za hrubú nebanlivosť klienta.
- 5.2. Banka je oprávnená zablokovať platobný prostriedok (kartu, prístup do Klientskej zóny a pod.) kedykoľvek, a to aj bez súhlasu klienta z dôvodov týkajúcich sa ohrozenia bezpečnosti platobného prostriedku, z dôvodov podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia platobného prostriedku alebo z dôvodu zvýšenia rizika, že klient nebude schopný plniť si svoju povinnosť splácať úver poskytnutý formou úverového rámca. Po zablokovaní platobného prostriedku Banka informuje klienta písomne, prípadne iným vhodným spôsobom bez zbytočného odkladu. Banka odblokuje platobný prostriedok bez zbytočného odkladu po tom, čo pominuli dôvody na jeho zablokovanie a následne to oznámi klientovi.
- 5.3. Klient znáša stratu do výšky 100,- EUR, ktorá súvisí so všetkými neautorizovanými platobnými operáciami a ktorá je spôsobená použitím stratenej alebo odcudzenej karty alebo zneužitím karty alebo zneužitím prihlasovacieho mena a hesla do Klientskej zóny neoprávnenou osobou v dôsledku nebanlivosti klienta pri zabezpečovaní personalizovaných bezpečnostných prvkov (napr. PIN, prihlasovacie meno a heslo do Klientskej zóny a pod.). Klient znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými platobnými operáciami, ak boli zapríčinené jeho podvodným konaním, úmyselným nesplnením jednej alebo viacerých povinností podľa bodu 5.1. OPPS alebo nesplnením jednej alebo viacerých povinností podľa bodu 5.1. OPPS v dôsledku jeho hrubej nebanlivosti. Klient neznáša žiadne finančné dôsledky vyplývajúce z použitia stratenej, odcudzenej alebo zneužitej platobného prostriedku od okamihu, kedy stratu, odcudzenie alebo zneužitie platobného prostriedku oznámi Banke, okrem prípadov, kedy klient koná podvodným spôsobom.
- 5.4. Klient má nárok na nápravu zo strany Banky, ak Banka bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu písomne formou doporučeného listu zaslaného na adresu sídla Banky informoval o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu. Banka je povinná bez zbytočného odkladu vrátiť klientovi sumu neautorizovanej platobnej operácie a docieľiť stav na platobnom účte, ktorý by zodpovedal stavu, keby sa neautorizovaná platobná operácia vôbec nevykonala. Klient má nárok na náhradu ďalšej preukázanej škody v rozsahu určenom platnou právnou úpravou.

**5.5.** Ak je Banka zodpovedná za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie, je povinná bez zbytočného odkladu vrátiť klientovi sumu nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, a ak je to možné, docieľiť stav na úverovom účte, ktorý by zodpovedal stavu, ako keby sa chybná platobná operácia vôbec nevykonala.

## **6. Právo na nápravu/reklamácie**

**6.1.** RZ a prípadné vzájomné spory, ktoré medzi Bankou a klientom vzniknú v súvislosti s poskytovanými platobnými službami sa budú spravovať platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.

**6.2.** Spory vyplývajúce z RZ alebo v súvislosti s nimi je možné riešiť súdnou cestou alebo mimosúadne, a to mediáciou podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácií v platnom znení alebo v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 335/2004 Z.z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní v platnom znení.

**6.3.** Banka ponúka Klientovi neodvolateľný návrh na uzavretie rozhodcovskej zmluvy o tom, že prípadné spory, ktoré vzniknú z RZ alebo pri poskytovaní platobných služieb a v súvislosti s nimi, sa budú rozhodovať v rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov, pred pred Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie, so sídlom Rajska 15/A, Bratislava (ďalej len „Stály rozhodcovský súd“). Klient svojím podpisom na zmluve o spotrebiteľskom úvere potvrdzuje, že bol pri predložení návrhu na uzavretie rozhodcovskej zmluvy písomne poučený o dôsledkoch uzavretia rozhodcovskej zmluvy na riešenie vzájomných sporov medzi Bankou a Klientom.

V prípade, ak klient vyjadří súhlas s rozhodcovskou doložkou, Banka a klient:

a) sa podrobujú základným predpisom upravujúcim konanie Stáleho rozhodcovského súdu, najmä Štatútu a Rokovaciemu poriadku, ktoré sú platné a účinné v čase začatia rozhodcovského konania pred Stálym rozhodcovským súdom,

b) jazykom konania Stáleho rozhodcovského súdu bude slovenský jazyk,

c) rozhodnutie Stáleho rozhodcovského súdu bude záväzné pre Banku aj pre klienta a bude vymáhateľné a vykonateľné,

d) Banka a klient sa zaväzujú v stanovených lehotách splniť všetky povinnosti uložené v rozhodnutí Stáleho rozhodcovského súdu. Klient má právo odstúpiť od tejto rozhodcovskej doložky, a to písomne do 30 dní odo dňa účinnosti RZ.

**6.4.** Všetky právne vzťahy, ktoré súvisia s podávaním a vybavovaním reklamácií týkajúcich sa RZ, sa budú riadiť platným Reklamačným poriadkom Banky. Reklamačný poriadok Banky je dostupný v sídle spoločnosti a na jej internetových stránkach. Klient a iná zúčastnená osoba (napr. spotrebiteľské združenie) môže predložiť podanie Národnej banke Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava alebo inému orgánu dohľadu, ak sa domnieva, že zo strany Banky boli porušené ustanovenia právnych predpisov vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb. Banka je povinná prijať reklamáciu vzťahujúcu sa na poskytovanie platobných služieb. Reklamácia musí byť vyhotovená v písomnej forme a v slovenskom jazyku. Banka prijme reklamáciu podanú klientom jej písomným zaevidovaním. Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Banka. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša predkladateľ reklamácie (klient, iná zúčastnená osoba a pod.).

## **7. Záverečné ustanovenia**

**7.1.** RZ je uzavretá na dobu neurčitú, avšak najviac na dobu trvania zmluvy o revolvingovom spotrebiteľskom úvere. Zánikom zmluvy o revolvingovom spotrebiteľskom úvere automaticky bez ďalšieho zaniká aj RZ.

**7.2.** Banka je oprávnená jednostranne zmeniť OPPS, Sadzobník poplatkov v časti týkajúcej sa RZ. Banka informuje klienta o každej zmene OPPS, Sadzobníka poplatkov v časti týkajúcej sa RZ v písomnej forme najneskôr 30 dní pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien. Ak klient pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti týchto zmien písomne neoznámí Banke, že vyššie uvedené zmeny neprijíma, Banka a klient sa dohodli, že platí domnienka, že tieto zmeny prijal.

**7.3.** Ak klient nesúhlasí so zmenami podľa bodu 7.2., má právo na okamžité skončenie RZ bez poplatkov pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien. Okamžité skončenie RZ je klient povinný zaslať Banke písomne.

- 7.4.** Klient je oprávnený RZ kedykoľvek písomne vypovedať bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť odo dňa doručenia písomnej výpovede Banke. Banka môže RZ kedykoľvek písomne vypovedať bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je dva mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď klientovi doručená. RZ zaniká uplynutím výpovednej lehoty. Ak klient pri používaní platobných služieb konal preukázateľne podvodným spôsobom, lehota podľa predchádzajúcej vety nemusí byť zo strany Banky zachovaná.
- 7.5.** Tieto OPPS nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.07.2016.

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE SA, pobočka zahraničnej banky