

Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico MASTERCARD za fizične osebe

Splošno 1. člen

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

Delavska hranilnica d.d., Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana, matična številka 5448557, identifikacijska številka za DDV SI47523638 (v nadaljevanju hranilnica).

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti hranilnice in uporabnika v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s plačilno kartico MASTERCARD.

Ti splošni pogoji so sestavni del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa sklenjene med hranilnico in uporabnikom in imajo skupaj z vlogo značaj pogodbe (v nadaljevanju: pogodba)

Šteje se, da uporabnik s podpisom pogodbe potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo pogodbe seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša.

S podpisom vloge uporabnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da z njimi soglaša ter jamči, da so podatki, navedeni v vlogi za izdajo kartice resnični. Kot dan sklenitve pogodbe med komitentom in hranilnico se šteje dan, ko hranilnica na vlogi za izdajo kartice odobri izdajo kartice. Če komitent odstopi od vloge za izdajo kartice v času od dneva odobritve vloge do dneva prejema kartice, je zavezan hranilnici povrniti stroške za izdelavo kartice in morebitnih dodatnih kartic, v skladu s tarifo hranilnice.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

Pomen izrazov 2. člen

Izrazi uporabljenih v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

Uporabnik: je uporabnik po splošnih pogojih za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

Plačilna kartica: plačilna kartica MasterCard, ki jo izdaja hranilnica, je plačilni instrument.

Osnovna kartica: kartica MasterCard, izdana uporabniku, ki poravnava obveznosti iz naslova poslovanja s kartico iz svojega transakcijskega računa pri hranilnici.

Dodatna kartica: je kartica MasterCard izdana fizični osebi, ki jo pooblasti imetnik osnovne kartice.

Imetnik: fizična oseba, ki je bila izdana osnovna dodatna kartica.

Imetnik osnovne kartice: fizična oseba, ki je bila izdana osnovna kartica.

Imetnik dodatne kartice: fizična oseba, ki je bila izdana dodatna kartica.

Kartični račun: je račun na katerem se vodijo osnovna in morebitne dodatne kartice ter njihova poraba in stroški poslovanja iz naslova poslovanja s kartico oz. karticami.

Okvirni mesečni limit porabe: je največji določen znesek mesečne porabe s karticami enega kartičnega računa. Hranilnica odobri en limit porabe na kartični račun.

Osebna številka - PIN: je osebno geslo, ki je namenjeno identifikacij uporabnika pri dvigu gotovine na bankomatu oz. namesto podpisa pri plačevanju storitev na prodajnem mestu, ki je ustrezno opremljeno.

Prodajno mesto: je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačilno transakcijo s kartico.

POS terminal: je elektronski čitalec na prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnim centrom in hranilnico pri plačilni transakciji s kartico.

Potrdilo o plačilu (slip): je potrdilo o opravljenem brezgotovinskem plačilu s kartico.

Bankomat: je naprava namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine.

Avtorizacija: je proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od hranilnice potrditev, da lahko izvrši plačilno transakcijo.

Nakup na daljavo: je plačilna transakcija, ki jo uporabnik izvrši na prodajnem mestu preko elektronske trgovine, kataloške ali telefonske prodaje s pomočjo posredovanja podatkov (št. kartice, veljavnost kartice, CVC številka).

CVC številka: je trimesna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice in se uporablja za nakupe na daljavo.

Referenčni menjalni tečaj: je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem MasterCard International in se uporablja kot osnova za izračun odkupa in prodaje valut.

Izdaja kartice 3. člen

Osnovna kartico z odloženim plačilom MasterCard, ki jo izdaja hranilnica, lahko na podlagi sklenjene pogodbe in ugodno rešene vloge, pridobi vsaka polnoletna fizična oseba-uporabnik (v nadaljevanju: imetnik), ki ima osebni račun, s katerim solidno posluje in na katerega je prejela vsaj tri redne prilive (plača ali pokojnina). Predpogoj za odobritev kartice, je ureditev trajnega naloga na osebnem računu v hranilnici za poravnavanje mesečnih obveznosti poslovanja s kartico.

Zlata kartica MasterCard je namenjena imetnikom osebnega računa v hranilnici, ki so bolj zahtevne stranke, imajo višje mesečne prilive na račun pri hranilnici ter želijo višje okvirne limite mesečne in dnevne porabe s kartico. Hranilnica izda kartico na osnovi vloge uporabnika. O odobritvi ali zavrnitvi vloge odloča hranilnica. Hranilnica ima pravico do zavrnitve izdaje kartice in svoje odločitve ni dolžna pojasnjevati. V primeru znižanja zelenega limita porabe, hranilnica pisno obvesti imetnika o odobreni višini limita.

Imetnik lahko v skladu s svojimi potrebami zaprosi hranilnico za stalno ali začasno povečanje okvirnega mesečnega limita na kartičnem računu. O spremembi višine le-tega se imetnik pisno dogovarja s hranilnico.

Imetnik lahko zaprosi za navadno MasterCard kartico ali Zlato MasterCard kartico (v nadaljevanju : kartica).

Hranilnica izda dodatno kartico na podlagi pisnega soglasja imetnika osnovne kartice. Dodatno kartico lahko pridobi polnoletna fizična oseba, na podlagi osnovne kartice oz. pooblastila imetnika osnovne kartice. Dodatna kartica se glasi na ime osebe, ki ji je kartica namenjena in ima svojo številko. Dodatna kartica je lahko le iste vrste in ima enake lastnosti kot osnovna kartica. Poraba z dodatno kartico se vodi v okviru kartičnega računa osnovne kartice in se všteva v limit porabe osnovne kartice. Za vsako osnovno kartico lahko imetnik naroči izdajo za največ tri dodatne kartice. Splošni pogoji, ki veljajo za kartico, veljajo tudi za imetnika dodatne kartice.

Če hranilnica izdajo kartice odobri, pošlje kartico in osebno številko (PIN) v dveh ločenih pošiljkah po pošti na imetnikov naslov v roku 14 dni, ki ga je navedel v vlogi za izdajo kartice, vendar zaradi varnosti s časovnim razmikom. Kartica je poslana s priporočeno pošiljko. V primeru, da imetnik, v zakonskem določenem času, kartice ne prevzame, jo Pošta vrne hranilnici. Imetnik potem kartico osebno prevzame v svoji matični poslovalnici hranilnice.

Kartica in morebitne dodatne kartice so last hranilnice. Na zahtevo hranilnice je dolžan imetnik vse kartice vrniti. Imetnik mora kartico takoj podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vse stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi imetnik sam. Kartica se glasi na ime in priimek ter je neprenosljiva.

Veljavnost kartice je 4 leta od izdaje in je označena na sprednji strani kartice, imetnik jo lahko uporablja do izteka koledarskega meseca v letu, ki je naveden na kartici. Imetnikom, ki poslujejo s kartico v skladu s temi splošnimi pogoji, bo hranilnica v mesecu, ko stari kartici poteče veljavnost, poslala novo kartico (ob ponovnem plačilu letnega nadomestila) brez ponovne vloge. Imetnik je dolžan staro kartico uničiti takoj po poteku veljavnosti. Hranilnica kartice ne bo obnovila, če bo imetnik najmanj 60 dni pred potekom veljavnosti kartice oz. pred ponovnim obračunom članarine poslal pisno odpoved pogodbe. V nasprotnem primeru imetnik nosi vse stroške povezane z obnovo osnovne in morebitnih dodatnih kartic.

Imetnik osnovne kartice lahko kadarkoli prekliče dodatno kartico, ki jo mora na zahtevo hranilnice vrniti. Dodatno kartico lahko prekliče tudi imetnik dodatne kartice in jo na zahtevo vrne hranilnici.

Uporaba kartice 4. člen

Kartica z odloženim plačilom je instrument brezgotovinskega plačevanja blaga in storitev. Kartica je opremljena z varnostnim čipom. Vse obveznosti, nastale z uporabo te kartice, poravnava imetnik enkrat mesečno na izbran dan v celoti. Imetnik plačuje za uporabo kartice hranilnici letno nadomestilo v višini, določeni z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice. Nadomestilo hranilnica zaračuna ob prvem obračunu obveznosti ter nato vsako nadaljnje leto. Imetnik mora kartico uporabljati v skladu s temi splošnimi pogoji.

Kartica z odloženim plačilom Delavske hranilnice d.d., Ljubljana imetniku omogoča:

- plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in tujini, ki so označeni z nalepko MASTERCARD,
- imetnik lahko kartico z osebno številko (PIN) uporablja za dvig gotovine na bančnem avtomatu v Republiki Sloveniji, v poslovalnicah bank, v enotah Pošte Slovenije in v tujini na bankomatih, ki imajo nalepko MASTERCARD. Višina enkratnega dviga na bančnem avtomatu je odvisna od omejitev, ki jih ima posamezni bančni avtomat ali od določil banke, ki je lastnica bančnega avtomata. Na bankomatih lahko imetnik porabi 50% mesečnega limita porabe.
- mesečno pošiljanje papirnih izpiskov porabe za kartični račun s strani izvajalca,
- mesečni obračun celotne porabe na izbrani dan v mesecu: 8., 18., 28., z uporabo trajnega naloga.

Imetnik lahko uporablja kartico z odloženim plačilom v obsegu odobrenega okvirnega mesečnega limita porabe. Za plačilo blaga ali storitev imetnik na prodajnem mestu podpiše potrdilo o nakupu (SLIP) ali vtipka osebno geslo (PIN). Podpis na slipu mora biti enak podpisu na kartici. Imetnik s svojim podpisom ali geslom jamči pravilnost zneska in se zavezuje hranilnici za plačilo v skladu s temi splošnimi pogoji. En izvod potrdila mora imetnik hraniti za svojo lastno evidenco o porabi. Hranilnica ne sprejema odgovornosti, če prodajno mesto sistema MasterCard ali banka kartice ne sprejme, prav tako ne prevzema odgovornost za zavrnjene avtorizacije.

Pri uporabi kartice za plačilo blaga in storitev preko elektronske trgovine oz. interneta, preko kataloške in telefonske prodaje (v nadaljevanju: nakup na daljavo), imetnik plačilo s kartico opravi tako, da prodajnemu mestu posreduje podatke (številka kartice, veljavnost kartice, CVC številka). S posredovanjem podatkov prodajnemu mestu imetnik jamči, da je znesek transakcije pravilen in se zavezuje, da ga bo poravnal s splošnimi pogoji poslovanja s kartico. Prav tako mora imetnik shraniti vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitev, za morebitno kasnejše reševanje nesoglasij o dobavi oz. kvaliteti blaga ali storitev s prodajnim mestom. Na zahtevo hranilnice jo je imetnik dolžan posredovati hranilnici.

S kartico je mogoče rezervirati hotelske, rent-a-car ali druge storitve doma in v tujini. Neuporaba rezerviranih sredstev zahteva pravočasno odpoved rezervacij, saj drugače imetnik nosi stroške, ki bi jih zaračunalo prodajno mesto.

Zaradi zaščite imetnika kartice hranilnica kot varovalen mehanizem uporablja limit porabe na kartičnem računu, gotovinski limit ter omejitve dnevnega in mesečnega števila dovoljenih transakcij imetnika. Hranilnica ne sprejema odgovornosti, če imetnik prekorači omenjena varovala in posledično ne more poravnati obveznosti na prodajnem mestu.

Imetnik ne sme kartice uporabljati za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja. Imetnik je v tem primeru odgovoren za škodo in nastale stroške. Hranilnica za škodo in stroške bremeni imetnika skupaj z morebitnimi obrestmi.

Nadomestila za uporabo in stroški 5. člen

Imetnik plačuje za uporabo kartice hranilnici letno nadomestilo v višini, določeni z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice, ki je objavljena na spletnih straneh hranilnice in v vseh poslovalnicah hranilnice. Letno

nadomestilo se imetniku obračuna ob prvem obračunu obveznosti po izdaji kartice ter nato vsako nadaljnje leto ob obnovitvi letnega članstva.

V primeru, da hranilnica ali imetnik odstopi od pogodbe ima imetnik kartice pravico do povračila sorazmernega deleža vnaprej letne plačane članarine za časovno obdobje od izdaje oz. obnovitve kartice do prekinitve pogodbe.

Imetnik plačuje provizijo za dvig na bankomatih ali v poslovalnicah bank in pošt, ki sprejemajo kartice MasterCard in stroške za storitve, ki se praviloma nanašajo na spremembo osebnih podatkov, spremembo limita, preklic kartice, prejemanje SMS sporočil o izvedenih transakcijah, reševanje reklamacij, izdelavo nove kartice, izdelavo nove osebne številke (PIN), blokacijo s strani hranilnice zaradi neupoštevanja veljavnih pogojev ter stroške za druge storitve v skladu z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice.

Obveščanje imetnika in plačilo obveznosti

6. člen

Hranilnica enkrat mesečno pošlje imetniku obvestilo o prometu, vezano na poslovanje z vsemi karticami na enem kartičnem računu in s tem nastalih obveznosti, o zapadlih nadomestilih ter morebitnih drugih stroških iz tarife hranilnice. Imetnik se zavezuje, da bo takoj po prejemu izpiska kartičnega računa preveril vse izvedene plačilne transakcije in hranilnico v roku 8 dni od prejema izpiska obvestil o morebitnih nepravilnostih. Mesečni odobren limit je razviden iz specifikacije mesečne porabe po kartici. Hranilnica se zavezuje, da bo vse izpiske pošiljala na naslov, ki ga je imetnik navedel v vlogi oz. jih je naknadno sporočil hranilnici.

Imetnik je dolžan voditi lastno evidenco o porabi s kartico. Če imetnik od hranilnice v 60 dneh od dneva uporabe kartice ne prejme izpiska kartičnega računa, je dolžan o tem obvestiti hranilnico.

Imetnikom MasterCard kartice, ki izberejo možnost obveščanja o vsaki transakciji, ki so je opravili s kartico, hranilnica omogoči prejemanje kratkih SMS sporočil na telefonsko številko, ki so jo navedli ob prijavi. Če imetnik, več ne želi prejemati kratkih sporočil, to sporoči hranilnici, ki ga s sistema obveščanja izključi v roku največ 30 dni.

Imetnik se zavezuje, da bo poravnal vse obveznosti navedene na obvestilu o prometu na kartičnem računu. Znesek za plačilo porabe po kartici z odloženim plačilom je sestavljen iz zneskov porabe po kartici ter nadomestil navedenih v 5. členu. Imetnik vse obveznosti, ki izhajajo iz poslovanja s kartico plačuje v evrih (EUR) preko trajnega naloga z osebnega računa odprtega pri hranilnici, na izbrani dan v mesecu.

Ko imetnik poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, je ne more več preklicati. V primeru, da imetnik pred izvršitvijo transakcije nima razpoložljivega stanja v okviru danega limita ali ta presega dogovorjen dnevni limit, ima hranilnico pravico, da ne odobri plačilne transakcije.

V primeru, da je plačilna transakcija izvršena v tuji valuti, bo znesek plačilne transakcije iz lokalne valute preračunan po referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju v valuto EUR.

Tečajna lista MasterCard ni javna. Zaradi večkratnega spreminjanja referenčnih menjalnih tečajev, so lahko le-ti za posamezne plačilne transakcije opravljene tekom istega dne različni.

Imetnik kartičnega računa se zavezuje da bo obveznosti iz naslova poslovanja z osnovno in vsemi dodatnimi karticami poravnal neposredno v breme osebnega računa tako, da bo zagotovil ustrezno stanje na svojem osebnem računu za poravnavo obveznosti, najmanj en dan pred dnem zapadlosti plačila, ki je označen na vlogi za izdajo kartice. V primeru, da je dan zapadlosti plačila sobota, nedelja in z zakonom določen praznik in dela prost dan, bo hranilnica pri plačevanju obveznosti preko trajnega naloga izvedla plačilo prvi naslednji delovni dan. Hranilnica izvede plačilo obveznosti v okviru stanja in odobrenega limita na osebnem računu. Če imetnik ne zagotovi sredstev za poplačilo, hranilnici dovoljuje, da si obveznosti poplača tudi v nedovoljeno stanje. Imetnik s podpisom vloge nepreklicno pooblašča hranilnico, da za poplačilo vseh neporavnanih obveznosti s kartičnega poslovanja, lahko kadarkoli uporabi sredstva imetnika na njegovih drugih računih oz. njegovo drugo dobroimetje pri hranilnici.

V primeru zamujanja poravnave obveznosti s strani imetnika bo hranilnica izvajala opominjevalne in sodne postopke izterjave.

Imetnik se zavezuje, da bo hranilnici v primeru nepravočasne poravnave zapadlih obveznosti poravnal:

- zapadle obveznosti z obračunanimi obrestmi in
- zakonite zamudne obresti, stroške opominjanja, stroške pridobivanja podatkov o imetniku, stroške odvetniških storitev, sodne in rubežnikove stroške in vseh drugih stroškov povezanih s sodno izterjavo.

Stroške opominjanja določa sklep o tarifi nadomestil, provizij in stroškov hranilnice, ostali stroški se odmerijo neposredno po izstavljenem računu hranilnici.

Reklamacije

7. člen

Vse reklamacije v zvezi z uporabo kartice se rešujejo v službi za kartično poslovanje hranilnice. Imetnik reklamacijo poda v pisni obliki. Hranilnica rešuje pritožbe v skladu s pravili poslovanja kartičnega sistema MasterCard International.

Hranilnica ni odgovorna za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik plača s kartico na prodajnem mestu. Imetnik neposredno na prodajnem mestu reklamira nesporazume in napake, hranilnici pa je zavezan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom. Hranilnica ne prevzema odgovornosti, ko prodajno mesto kartice ne sprejme ali ne more izvršiti plačila.

Prav tako je imetnik dolžan hranilnici poravnati vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice za nakupe na daljavo, tudi v primerih, ko so pri takem nakupu zlorabljeni podatki kartice. Imetnik ima pravico zahtevati vračilo plačila za nakup na daljavo, neposredno od prodajnega mesta, kateremu je bilo plačilo nakazano.

Uporabnik mora hranilnico obvestiti o neodobreni, neizvršeni ali nepravilni izvršeni plačilni transakciji, takoj ko ugotovi, da je do takšne transakcije prišlo. Rok za vložitev reklamacije je 13 mesecev od dneva obremenitve ali odobritve računa

Varnostne določbe

8. člen

Imetnik mora zaradi varnosti poslovanja s kartico skrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti, pri čemer mu mora biti kartica ves čas vidna, sicer to stori na lastno odgovornost. Hranilnica ne odgovarja za morebitne zlorabe na prodajnem mestu.

Imetnik po prejemu osebne gesla ne sme nikomur drugemu razkriti številke osebne gesla (PIN) in številke kartice ali dovoliti njihovo uporabo. Imetnik mora skrbno hraniti kartico in osebno številko (PIN) ter ju varovati kot dober gospodar tako, da prepreči morebitno izgubo, krajo in/ali zlorabo in s tem prepreči nastanek materialne škode sebi in hranilnici. Imetnik mora hraniti osebno številko (PIN) ločeno od kartice. Imetnik je dolžan uničiti obvestilo o osebni geslu takoj po prejemu in si geslo zapomniti, prav tako si ne zapisuje svoje osebne (PIN) številke, zlasti ne na kartico ali na kakšno drugem mestu v denarnici ali torbici, kjer ima imetnik kartico. Prav tako ne sme imetnik shranjevati svoje osebne številke (PIN) v mobilni telefon brez zaščitene gesla za dostop. Kartico ne sme nikomur posojati ali dajati v hrambo tretjim osebam. Neizpolnjevanje te obveznosti se šteje za hudo malomarnost. Več informacij o varovanju kartic lahko imetnik pridobi na spletnih straneh hranilnice.

Pri nakupih na daljavo mora imetnik ravnati še posebno skrbno in se pred vnosom podatkov o kartici prepričati, da je zagotovljena primerna varnost prodajnega mesta in plačila. Imetnik je odgovoren za izbiro, uporabo in vzdrževanje varnostnega sistema za zaščito računalnika, s katerim opravlja spletne nakupe in v celoti odgovarja za škodo, ki bi nastala njemu ali hranilnici zaradi zlonamernih programov na njegovem računalniku.

Če pri uporabi kartice na bančnem avtomatu imetnik ali imetnik dodatne kartice zazna odstopanje od običajnega delovanja bančnega avtomata (npr. če kartico težje vloži v bančni avtomat, če so na bančnem avtomatu naprave ali stvari, ki so neobičajne; prisotnost kamer, ki so neobičajno postavljene; reža v katero se vlaga kartica je neobičajna ipd.), je dolžan o tem takoj obvestiti hranilnico ali policijo in bančnega avtomata ne sme uporabiti.

Izguba, kraja, zlorabe kartice **9. člen**

Če imetnik izgubi kartico, ali če sumi, da mu je bila ukradena, zlorabljena, ali da je z njegovo osebno številko (PIN) seznanjena nepooblaščen oseba, mora to **takoj** sporočiti Klicnemu centru Bankart d.o.o. na telefonsko številko **+386 (0)1 583 41 83** ali se **takoj** oglasiti v najbližji poslovalnici hranilnice. Imetnik je dolžan telefonsko prijavo blokade tudi pisno potrditi v matični enoti hranilnice v petih delovnih dneh od prijave.

V primeru kraje, izgube, zlorabe ali suma mora imetnik **takoj** narediti prijavo najbližji policijski postaji. Klicni center Bankart d.o.o. deluje 24 ur na dan in vse dni v letu, matična poslovalnica hranilnice pa le v okviru poslovnih ur. Hranilnica ob prijavi v Klicni center blokira uporabo kartice tako, da je ni več mogoče uporabljati na bančnih avtomatih oz. z njo plačevati na prodajnih mestih (terminalih POS). Izgubo ali krajo dodatne kartice lahko prijavi imetnik osnovne kartice ali imetnik dodatne kartice.

Hranilnica ima pravico, ni pa dolžna izvesti preventivne blokacije kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, da obstajajo objektivno utemeljeni razlogi povezani z varnostjo, ali če obstaja sum da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice-zlorabo kartice ali krajo podatkov s kartice. Če se hranilnica odloči za blokado kartice obvesti imetnika še pred blokado, sicer pa takoj po blokadi. Hranilnica obvesti imetnika pisno oz. po telefonu. Hranilnica mu izda novo kartico brezplačno.

Če imetnik najde kartico po tem, ko je že prijavil njeno izgubo, je ne sme več uporabljati in mora o tem obvestiti hranilnico ter kartico vrniti. Zaradi ugotavljanja morebitne zlorabe imetnik kartice ne sme prerezati preko čipa ali magnetnega traku. Po prijavi izgube kartice, hranilnica izda na podlagi pisne zahteve imetniku novo kartico ter novo osebno številko (PIN). Če imetnik prekliče kartico na 24-urno telefonsko številko v Klicni center, se kartica naroči avtomatsko. V primeru večkratne izgube ali kraje kartice hranilnica lahko zavrne ponovno izdajo kartice.

Imetnik oz. dodatni imetnik kartice je dolžan posredovati hranilnici vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo kartice ali razkritjem osebne številke PIN in je dolžan nuditi hranilnici vso razumno pomoč, da se izginula kartica najde/odkrije oz., da se prepreči nastanek škode. Hranilnica lahko ob kraji in/ali zlorabi kartice in/ali osebne številke (PIN) sporoči policiji vse podatke (vključno z osebnimi podatki imetnika oz. dodatnega imetnika kartice), za katere meni, da so potrebni. Zoper imetnika ali dodatnega imetnika kartice, ki zlorabi kartico, hranilnica ukrepa po veljavnih predpisih.

Odgovornost **10. člen**

Hranilnica in imetnik odgovarjata za neodobrene, nepravilne oz. neizvršene plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in splošnimi pravili obligacijskega prava.

Imetnik krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 150,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe:

- ukradene ali izgubljene kartice ali
- kartice, ki je bila zlorabljena, če je imetnik kartice zavaroval uporabo kartice in PIN skladno s temi splošnimi pogoji

Uporabnik krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica imetnikove prevare ali če imetnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno s temi splošnimi pogoji
- posledica kršitve teh splošnih pogojev

Ne glede na 2. in 3. odst. tega člena, mora hranilnica povrniti imetniku celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo potem, ko je imetnik hranilnico obvestil o tem, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena, skladno z 9. členom teh splošnih pogojev. Hranilnica se razbremeni odgovornosti po tem odstavku, v kolikor je škoda posledica imetnikovega goljufivega dejanja.

Če je imetnik kartice upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo hranilnica v 30 dneh, razen če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok, znesek plačilnih transakcij nakazala na imetnikov osebni račun.

Prenehanje pravice uporabe kartice, blokacija kartice

11. člen

Pravica do uporabe preneha po volji imetnika ali hranilnice, zaradi preklica kartice oz. odpovedi pogodbe. Imetnik osnovne kartice ali dodatnih kartic lahko kadarkoli pisno zahteva preklic svoje kartice ali dodatnih kartic. Če zahtevku za preklic ni priložena uničena (prerezana) kartica, imetnik odgovarja za vso škodo, ki bi mu morebiti nastala z uporabo kartice kljub izvedeni odpovedi.

Hranilnica lahko kadarkoli, na stroške imetnika, prekliče kartico ali začasno omeji poslovanje s kartico v primeru kršitve teh splošnih pogojev poslovanja ali blokade osebnega računa oz. zavrne ponovno izdajo kartice zaradi:

- prispelih sodnih, davčnih in drugih izvršb na denarna sredstva imetnika pri hranilnici,
- ko hranilnica zazna tveganje, da imetnik ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila (nesolidno poslovanje),
- če hranilnica oceni, da obstajajo okoliščine, zaradi katerih se utemeljeno domneva, da imetnik ne bo sposoben poravnati svojih obveznosti v skladu s pogodbo in s temi splošnimi pogoji,
- če se imetnik ne strinja z znižanjem limita mesečne porabe oz. ukinitvijo le-tega,
- če imetnik kartice krši katerokoli drugo pogodbo, ki jo ima sklenjeno s hranilnico,
- če imetnik navede neresnične podatke ali jih zamolči,
- če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice,
- če se pojavijo objektivni utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo uporabe kartice,
- smrti imetnika

Imetnik je dolžan na zahtevo hranilnice kartico uničiti in jo prerezano vrniti hranilnici. Kartico lahko odvzame tudi zaposleni na prodajnem mestu, če je kartica uvrščena na seznam neveljavnih kartic ali seznam kartic za odvzem (Stop lista). Imetnik v tem primeru plača vse stroške povezane z blokado kartice, ki so določeni z vsakokratno veljavno tarifo hranilnice, kar vključuje tudi letno nadomestilo za naročilo nove kartice, če hranilnica oceni, da lahko imetnik ponovno posluje s kartico. V tem primeru mora imetnik ponovno izpolniti vlogo za izdajo kartice.

Hranilnica imetnika pisno obvesti o preklicu, začasni omejitvi uporabe kartice takoj, ko je to mogoče.

V primeru nesolidnega poslovanja oz. nerednega plačevanja zapadlih terjatev mu hranilnica omeji (v celoti ali delno) uporabo kartice in ga o tem posebej ne obvešča, saj se šteje, da je imetnik seznanjen s posledico neporavnavanja svojih obveznosti že ob prejemu teh splošnih pogojev. Hranilnica si v primeru nesolidnega poslovanja ali nerednega plačevanja zapadlih terjatev iz strani imetnika pridržuje pravico do začasnega znižanja mesečnega limita porabe. V kolikor se opominjevalni postopek nadaljuje zaradi nedovoljene prekoračitve stanja sredstev na osebnem računu se izvede dokončna blokacija oz. preklic plačilnih kartic.

V primeru blokade zaradi sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu na denarna sredstva na računu, ki ga izda sodišče, DURS ali drugi pristojni organ, hranilnica omeji možnost uporabe kartice in o tem imetnika kartice posebej ne obvešča, saj se domneva, da je imetnik kartice s prejemom ustreznega sklepa seznanjen, da je posledica blokade računa zaradi prejema ustreznega sklepa tudi blokada kartice.

Če hranilnica blokira kartico, v primeru če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice ali če se pojavijo objektivni razlogi, povezani z varnostjo uporabe kartice, o blokadi tudi telefonsko obvesti imetnika.

V primeru preklica oz. blokade kartice s strani hranilnice ali odpovedi s strani imetnika kartičnega računa, prenehajo veljati vse dodatne kartice na tem kartičnem računu. Vsi imetniki kartic na enem kartičnem računu so zavezani takoj prenehati z uporabo kartice ter jih v 7-ih dneh po prejemu preklica ali odpovedi (razrezane po sredini) vrniti hranilnici. Ob prepovedi uporabe kartice mora imetnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico. Neveljavne kartice imetnik ne sme več uporabljati in jo mora prerezano vrniti hranilnici.

V primeru smrti imetnika kartice, le-ta preneha veljati z dnem, ko je hranilnica obveščena o smrti imetnika. V primeru smrti imetnika dodatne kartice je imetnik osnovne kartice dolžan vrniti dodatno kartico. Če imetnik ne vrne dodatne kartice, je odgovoren za vse posledice, ki bi nastale z neupravičeno uporabo dodatne kartice.

Prenehanje veljavnosti kartice ne vpliva na obveznosti imetnika oz. njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe kartice.

Imetnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom en mesec. Hranilnica lahko odpove pogodbo z odpovednim rokom dveh mesecev in ji ni potrebno navajati razloga za odpoved. Obvestilo o odpovedi pogodbe hranilnica posreduje imetniku po pošti na zadnji znani naslov imetnika. Imetnik je ob prenehanju pogodbe dolžan poravnati v celoti vse obveznosti iz naslova poslovanja z osnovno in morebitnimi dodatnimi karticami, ki so nastale do dneva prenehanja pogodbe. Imetnik mora vrniti hranilnici prerezane osnovno in vse dodatne kartice.

V primeru, ko imetnik krši določila teh splošnih pogojev, lahko hranilnica odpove pogodbeno razmerje brez odpovednega roka in kartico blokira.

Varstvo osebnih podatkov

12. člen

Imetnik je dolžan hranilnici sporočiti vsako spremembo podatkov prebivališča, zaposlitve, statusa osebnega računa in drugih pogojev, ki so vplivali na odločitev o izdaji kartice najkasneje v petih dneh po nastali spremembi. Če imetnik ne sporoči spremembe naslova ali ne sprejme pošte, hranilnica vrnjeno pošto šteje za vročeno, če je poslano v pisni obliki na zadnji znani naslov, ki ga ima hranilnica v svoji evidenci. Hranilnica ne odgovarja za škodo nastalo zaradi neupoštevanja glede sporočanja sprememb.

Podatki, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, so poslovna skrivnost in se smejo sporočiti tretjim osebam le v skladu z veljavnimi zakonskimi predpisi.

Hranilnica imetniku zagotavlja varno hrambo, uporabo in obdelavo osebnih podatkov navedenih oseb v skladu z zahtevami zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Imetnik dovoljuje hranilnici in jo pooblašča, da lahko te podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev, za obveščanje imetnika in pri trženju vseh drugih storitev, ki jih hranilnica opravlja. Med te namene šteje tudi posredovanje podatkov pogodbenim izvajalcem (pravnim osebam), ki skrbijo za podporo kartičnemu poslovanju in za hranilnico izvajajo storitve izdelave kartic, tiskanje mesečnih izpiskov ter procesiranja (procesni center). Imetnik izjavlja, da je seznanjen s posledicami takšnega posredovanja.

Če je imetnik v vlogi za izdajo kartice ali v posebni izjavi izbral možnost zavarovanja za primer zlorabe kartice potem imetnik kartice izrecno soglaša in dovoljuje hranilnici, da posreduje zavarovalnici, s katero ima ali bo imela sklenjeno zavarovanje, njegove osebne podatke ter podatke o morebitnih primerih za namen izvajanja zavarovanja.

Imetnik izrecno dovoljuje hranilnici, da posreduje zavarovalnici, s katero ima ali bo imela sklenjeno zavarovanje, njegove osebne podatke ter podatke, o morebitnih primerih za namen izvajanja zavarovanja hranilnice v primeru zlorabe kartic.

Imetnik hranilnico pooblašča, da lahko sporoči podatke o posamičnih transakcijah s kartico, ki izhajajo iz zlorabe kartice, policiji za potrebe ugotovitve storilca zlorab in preprečevanja nadaljnjih zlorab kartice. Imetnik dovoljuje in pooblašča hranilnico, da sporoča potrebne podatke izvajalcem sistema SISBON.

Imetnik izrecno dovoljuje in pooblašča hranilnico, da lahko v vsakem času, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s kartico ter izterjave zapadlih obveznosti, pri pristojnih organih in institucijah

opravlja poizvedbe in pridobiva podatke o njegovem stalnem in začasnem prebivališču, zaposlitvi, premoženju in drugih potrebnih podatkih.

Imetnik hranilnici dovoljuje, da pridobi in uporablja njegov EMŠO in davčno številko za proces identifikacije imetnika ter za preprečitev napak in zlorab v zvezi s kartičnim poslovanjem.

Imetnik se strinja, da mu hranilnica pošilja reklamna gradiva v zvezi s kartičnim poslovanjem.

Hranilnica izroči te splošne pogoje tudi vsakemu pooblaščenцу.

Končne določbe **13. člen**

Hranilnica lahko v skladu z veljavno zakonodajo in s svojo poslovno politiko spremeni splošne pogoje poslovanja, s čimer mora prej seznaniti pogodbeno stranko. Če hranilnica spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati imetniku predlog sprememb splošnih pogojev.

Če imetnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev, hranilnici ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če se imetnik s spremembo splošnih pogojev ne strinja, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe. Odstop od pogodbe mora biti podan pisno najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe. V primeru, če imetnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je hranilnica odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva ko je imetnik hranilnici pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Vsa pogodbeno razmerja v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s kartico, sklenjena pred 01.11.2009, ostanejo v veljavi, pri čemer se zanje, od 01.11.2009 dalje uporabljajo ti splošni pogoji. Za pogodbeno določila, s katerimi sta hranilnica in uporabnik do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerja v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s kartico in ki so v nasprotju z določili Zakona o plačilnih storitvah in sistemih (Uradni list RS št. 58 z dne 27.07.2009; v nadaljevanju ZPlaSS) ali/in v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, se šteje, da so nadomeščena ali dopolnjena z ustreznimi določili ZPlaSS ali/in teh splošnih pogojev.

Morebitne spore iz teh splošnih pogojev rešuje pristojno sodišče v Ljubljani.

Ti splošni pogoji v celoti nadomeščajo pogoje z dnem 01.04.2008 ter veljajo od 01.11.2009.