



## Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Maestro za potrošnike

### Splošno 1. člen

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod reg. št. vložka: Srg 9013/90 (200107572), transakcijski račun SI 56 0100 0000 6100 025, BIC-koda HDELSI22, matična številka 5448557, davčna številka: 47523638, identifikacijska številka za DDV SI47523638, spletni naslov: <http://www.delavska-hranilnica.si>, naslov e-pošte: [info@delavska-hranilnica.si](mailto:info@delavska-hranilnica.si) (v nadaljevanju hranilnica).

Hranilnica je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije [www.bsi.si](http://www.bsi.si).

Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji je pristojna Banka Slovenije.

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

Ti splošni pogoji so sestavni del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa sklenjene med hranilnico in uporabnikom (v nadaljevanju: pogodba).

Šteje se, da uporabnik s podpisom pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa 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.

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.

**Pooblaščenec:** je polnoletna in opravilno sposobna fizična oseba, ki jo uporabnik plačilnega računa oziroma druga pristojna oseba ali organ pisno pooblasti za razpolaganje na računu.

**Kartica:** plačilna kartica Maestro, ki jo izdaja hranilnica, je plačilni instrument, ki imetniku omogoča plačilo blaga in storitev ter dvig gotovine na bankomatih oziroma bankah v skladu s temi splošnimi pogoji.

**Dodatna kartica:** je kartica Maestro izdana fizični osebi, ki jo uporabnik pooblasti na transakcijskem računu.

**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.

**Procesni center:** je poslovni subjekt s katerim ima hranilnica sklenjeno pogodbo za obdelavo podatkov in transakcij,

**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.

**Brezstično poslovanje:** uporaba plačilnih instrumentov za opravljanje brezgotovinskega plačila brez neposrednega stika kartice s terminalom. Kartica, ki je opremljena z logotipom za brezstično plačevanje, se približa terminalu, ki je prav tako opremljen z brezstičnim logotipom. Do zneska, ki je objavljen na spletni strani banke, ni potrebno vnesti PIN številke za potrditev nakupa.

**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, v skladu s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od hranilnice potrditev, da so izpolnjeni pogoji za izvršitev plačilne transakcije.

**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**

Hranilnica izdaja kartico uporabniku in dodatno kartico morebitnemu pooblaščenцу (v nadaljevanju skupno poimenovani: imetnik kartice), katerega je uporabnik pisno pooblastil za razpolaganje s sredstvi na svojem transakcijskem računu, na podlagi sklenjene pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa. Kartico pridobi fizična oseba, ki ima v hranilnici odprt transakcijski račun, lahko pa tudi oseba, ki je pooblaščenca za razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu uporabnika.

Hranilnica izda kartico najpozneje v treh tednih po sklenitvi pogodbe.

Kartico s svojim imenom in priimkom ter osebno številko (PIN) prejme imetnik v dveh ločenih pošiljkah po pošti na naslov, ki ga je imetnik navedel na vlogi za odprtje osebnega računa. V primeru, da imetnik v zakonskem določenem času kartice ne prevzame, jo Pošta vrne hranilnici. Imetnik lahko po poteku roka iz prejšnjega stavka kartico osebno prevzame v svoji matični poslovalnici hranilnice.

V primeru, da je imetnik kartice nerezident le to vselej skupaj s PIN številko prevzame v matični enoti hranilnice.

Imetnik mora kartico ob prevzemu obvezno nemudoma opremiti s lastnim podpisom s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna, pri čemer je imetnik odgovoren za vso morebitno škodo, ki bi nastala zaradi nespoštovanja obveznosti imetnika iz prvega stavka tega odstavka.

Imetnik lahko uporablja kartico, dokler je veljavna, pri čemer je veljavnost kartice označena na sprednji strani kartice. Imetnik jo lahko uporablja do izteka koledarskega meseca v letu, ki je naveden na kartici. Ob poteku veljavnosti izda hranilnica imetniku novo obnovitveno kartico, če so za to izpolnjeni vsi pogoji in če je imetnik posloval skladno s pogodbo o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa in s splošnimi pogoji, ki so sestavni del pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa, ter kartice ni odpovedal najmanj 60 dni pred iztekom veljavnosti. Obnovitvena kartica prične veljati s prvim dnevom naslednjega meseca, ko stari kartici poteče veljavnost. Staro kartico je imetnik dolžan izročiti hranilnici oziroma jo uničiti.

### **Uporaba kartice in varno poslovanje s kartico**

#### **4. člen**

Kartica se pri poslovanju z osebnim računom uporablja kot bančna debetna plačilna kartica. Kartica je opremljena z varnostnim čipom. Kartico sme uporabljati le oseba, katere ime je natisnjeno na kartici. Kartica ni prenosljiva na drugo osebo. Z njo imetnik dokazuje svojo identiteto pri vseh poslih v zvezi z osebnim računom v poslovalnicah hranilnice (pri čemer bančni uslužbenec lahko zahteva tudi predložitev veljavnega osebnega dokumenta s fotografijo imetnika).

Plačilna kartica Maestro Delavske hranilnice d.d Ljubljana imetniku omogoča:

- brezgotovinsko plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in tujini, ki so označeni z nalepko BA / Maestro / Cirrus. Nakup na POS terminalu je mogoče le v okviru dovoljenega zneska za plačilo blaga in storitev na POS terminalih;
- imetnik lahko kartico z osebno številko (PIN) uporablja za dvig gotovine na bančnem avtomatu, ki imajo nalepko BA / Maestro / Cirrus v okviru razpoložljivega stanja v evrih (EUR). Hranilnica zaračuna za dvig gotovine nadomestilo v skladu s tarifo hranilnice. Na bančnem avtomatu je mogoče dvigniti gotovino le v okviru dovoljenega zneska za dnevni dvig na bankomatu. Hranilnica ima pravico, da brez imetnikovega soglasja spremeni višino dovoljenega zneska za dnevni dvig. Višina enkratnega dviga na bančnem avtomatu je lahko tudi odvisna od omejitev, ki jih ima posamezni bančni avtomat ali od določil banke, ki je lastnica bančnega avtomata. Če bančni avtomat odvzame kartico ali ne izplača zneska, mora imetnik o tem obvestiti matično poslovalnico hranilnice, ki mu po prejemu kartice le to vrne, v kolikor ne obstaja razlog za njen odvzem;
- Kartico je možno uporabljati tudi za plačevanje blaga in storitev preko spleta, če spletno mesto tako plačilo omogoča. V kolikor želi uporabnik uporabljati kartico za plačevanje preko spleta mora hranilnici oddati vlogo za odobritev dnevnega limita za uporabo spletnih transakcij. Nakup preko spleta je mogoč le v okviru dovoljenega zneska za plačilo blaga in storitev preko spleta;
- Imetnik kartice lahko izvede nakup GSM vrednostnic na bankomatih v Republiki Sloveniji, ki to storitev omogočajo;
- imetnik kartice polaga gotovino, oddaja plačilne naloge ter plačuje UPN naloge na bankomatih, ki so v lasti hranilnice in to storitev omogočajo.

**Imetnik kartice mora pri uporabi kartice ravnati skrbno in pazljivo, pri čemer še zlasti:**

- upošteva vsa določila teh splošnih pogojev, ki se nanašajo na uporabo kartice;
- ravna vselej na način, da se v čim večji meri prepeči izguba, kraja oziroma drug neupravičen odvzem ter zloraba kartice in s tem posledično nastanek morebitne škode;

- kartice ne posoja ali omogoča njene uporabe tretjim osebam, saj kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja samo upravičen imetnik kartice;
- ima kartico vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom (npr. v restavraciji, hotelski sobi, v javnih prevoznih sredstvih);
- si po prejemu PIN številko to zapomni, ovojnico s PIN številko pa uniči;
- v nobenem primeru PIN številke ne hrani skupaj s kartico v kakršnikoli obliki;
- pri vsaki uporabi kartice ne izpusti iz vidnega polja in ves čas nadzoruje celoten postopek plačevanja s kartico;
- v primeru, da sumi, da je nepooblaščen oseba seznanjena z njegovo PIN številko, je o tem dolžan obvestiti hranilnico.

### **Uporaba kartice na prodajnih mestih**

Imetnik kartice:

- pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu mora vedno vtipkati PIN številko ali podpisati potrdilo o nakupu SLIP. Izjeme so brezstične transakcije pri katerih vnos PIN številke ni potreben do višine zneska, ki je določen s strani mednarodnih kartičnih sistemov, znesek se lahko spreminja in je objavljen na spletni strani banke ter se lahko razlikuje med posameznimi državami;
- en izvod potrdila zadrži imetnik za lastno evidenco;
- na prodajnem mestu se sme kartico samo enkrat uporabiti na POS terminalu (z uporabo čip-a na kartici, magnetnega zapisa ali brezstične tehnologije) drugače pa se mora od prodajnega mesta zahtevati, da za vsako neuspešno avtorizacijo izroči potrdilo o neuspešno opravljeni avtorizaciji;
- pri vnosu PIN številke mora biti imetnik kartice pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem številke PIN vedno zakrivati številčnico;
- pred podpisom potrdila o nakupu ali vnosom PIN številke mora imetnik kartice preveriti znesek, ki je izpisan na potrdilu o nakupu;
- vedno mora biti podpis na potrdilu o nakupu enak podpisu na kartici;
- s podpisom potrdila o nakupu ali vnosom PIN številke ter v primeru brezstičnih transakcij brez vnosa PIN številke imetnik kartice soglaša z izvedbo plačilne transakcije in potrjuje pravilnost zneska navedenega na potrdilu o nakupu, ter se ga zavezuje hranilnici poravnati v skladu s temi splošnimi pogoji;
- imetnik kartice mora vedno obdržati izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in jih hraniti do prejema izpiska porabe, v katerem je prikazana posamezna transakcija;
- potrdila o nakupu se po preverjanju izpiska porabe uniči, tako da nepooblaščen oseba ne more iz njih prebrati pomembnih podatkov o kartici.

Hranilnica ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto ali banka kartice ne sprejme, prav tako ne prevzema odgovornosti za zavrnjene avtorizacije.

### **Uporaba kartice na bančnih avtomatih**

- Imetnik kartice mora: pred bančnim avtomatom vedno stati sam in ga mora tudi samostojno uporabljati, tudi v primeru ko ga ne bi znal uporabiti, ne sme prositi za pomoč mimoidočega, ampak se vselej obrne na najbližjo poslovalnico hranilnice;
- med opravljanjem transakcij na bančnem avtomatu z roko zakriti tipkovnico,
- če pri uporabi kartice na bančnem avtomatu imetnik 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 vloga kartica je neobičajna ipd.), je dolžan o tem takoj obvestiti hranilnico ali policijo in bančnega avtomata ne sme uporabiti.

Če bankomat odvzame kartico, mora imetnik kartice o tem obvestiti poslovalnico v kateri ima odprt račun. Kartica se vrne, če ni razlogov za odvzem kartice.

### **Polog gotovine na bankomatu**

Imetnik kartice lahko na bankomatu:

- dviguje gotovino v valuti države v kateri se nahaja bankomat,
  - polaga bankovce v domači valuti in tuji valuti na osebni račun v ovojnici (v nadaljevanju: Polog v ovojnici),
- Banka omogoča opravljanje dviga na vseh bankomatih, pologe pa le na lastnih bankomatih. Bankomati pri katerih se lahko opravi polog gotovine v ovojnici so posebej označeni. Seznam bankomatov, pri katerih se lahko opravi jo omenjene storitve je objavljen na spletni strani banke.

Imetnik kartice mora v primeru pologa gotovine na ovojnico označiti ali želi polog v domači valuti ali v tuji valuti. Če polaga gotovino v tuji valuti, mora na ovojnici označiti, ali želi položiti na račun gotovino v tuji valuti ali pa želi, da mu banka opravi pretvorbo gotovine iz tuje valute v domačo valuto po veljavnem menjalniškem tečaju s tečajne liste banke.

V ovojnico imetnik kartice lahko vloži največ 50 bankovcev. Za več bankovcev mora imetnik kartice opraviti novo storitev. Kovancev se ne sme vstavljati v ovojnico. Imetnik kartice je seznanjen, da vstavljanje kovancev v ovojnico pomeni kršitev teh pogojev in se zavezuje povrniti banki vsako škodo, ki bi ji nastala zaradi te kršitve.

Ovojnica, v katero je imetnik kartice vložil gotovino, mora biti zalepljena.

Gotovino v tuji valuti, ki je banka ne vodi na osebni računu, banka zamenja po veljavnem menjalnem tečaju s tečajne liste banke v domačo valuto in položi na imetnikov osebni račun.

Banka komisijsko odpre in pregleda ovojnico ter zapisniško ugotovi znesek položene gotovine ter izvede polog, kot je imetnik kartice navedel na ovojnici.

Če je v ovojnici gotovina v tuji valuti in na ovojnici ni posebej označeno, ali gre za polog z zamenjavo v domačo valuto ali za polog v tuji valuti, se gotovina v tuji valuti položi v tuji valuti, če je to valuta, ki jo banka lahko vodi na osebnem računu. Če gre za gotovino v tuji valuti, ki je banka ne vodi na osebnem računu, banka gotovino v tej tuji valuti zamenja po veljavnem menjalnem tečaju s tečajne liste banke v domačo valuto in položi na osebni račun.

Če na nalepki na bankomatu ni drugače navedeno, za gotovino, ki je oddana v bankomat vsaj eno uro pred zaključkom poslovnega časa poslovalnice, banka odobri osebni račun še isti delovni dan.

Za gotovino, ki je v bankomat položena kasneje, banka odobri osebni račun prvi naslednji delovni dan z datumom valute tega delovnega dne; pri morebitni pretvorbi valute se uporabi menjalni tečaj, ki je veljaven na ta datum valute.

### **Uporaba kartice za nakupe preko spleta**

V primeru poslovanja preko spleta se potrdilo o nakupu ne izdaja in ga zato pooblaščen oseba ne podpisuje. Imetnik mora shraniti vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve in jo je dolžan na zahtevo izročiti hranilnici. Preko spleta lahko pooblaščen oseba opravi nakup s kartico v primeru, če je spletno prodajno mesto označeno za varno plačevanje z logom SecureCode in podpira plačevanje s karticami Maestro.

Plačilo blaga in storitev preko spleta je opredeljeno v pogojih uporabe 3D-Secure. Nakup blaga in storitev preko spleta je mogoč le v okviru dovoljenega dnevnega zneska za nakup blaga in storitev preko spleta.

Imetnik mora kartico pri spletnih nakupih uporabljati na naslednji način:

- pogoj za uporabe kartice za nakup preko spleta je vklopljeno Varnostno SMS sporočilo;
- pri nakupih preko spleta mora imetnik ravnati še posebej pazljivo in se pred vnosom podatkov o kartici prepričati, da je zagotovljena primerna varnost prodajnega mesta in plačila;
- vnese podatke, ki jih zahteva prejemnik plačila pri nakupih na daljavo. Način plačila je odvisen od lastnika prodajnega mesta. Na spletnih prodajnih mestih, ki vsebujejo oznako MasterCard SecureCode, plačilo opravi z enkratnim geslom, ki ga prejme preko SMS sporočila,
- zapisani podatki na kartici (številka kartice, datum veljavnosti) so določeni kot varnostni mehanizmi kartice in se jih ne sme posredovati nikomur, razen takrat, ko je spletni nakup že opravljen in je potrebno opraviti plačilo;
- 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,
- uporabnik je dolžan shraniti vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve, za morebitno kasnejše nesoglasje o dobavi/kvaliteti/blaga in/ali storitev s prodajnim mestom ter jo na zahtevo hranilnice predložiti hranilnici,
- imetnik mora preveriti ali so javno znana obvestila o spletnih prevarah;
- imetnik kartice mora poskrbeti, da je njegov računalnik, preko katerega dostopa na spletna prodajna mesta, dobro zaščiten pred vdori in virusi. Imetnik v celoti odgovarja za škodo, ki bi nastala njemu ali hranilnici zaradi zlonamernih programov na njegovem računalniku.

Dnevni limit je dovoljen dnevni znesek v EUR za izvrševanje plačilnih transakcij s kartico. Uporabnik lahko zaprosi za spremembo dnevnega limita. O spremembi dnevnega limita odloča hranilnica skladno s pogodbo o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa, s splošnimi pogoji, ki so sestavni del pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa in poslovno politiko hranilnice.

Hranilnica ima pravico, da brez imetnikovega soglasja spremeni višino dovoljenega zneska za dnevni dvig na bankomatu, dnevni nakup na POS terminalu in dnevni nakup preko spleta.

Imetnik pooblašča hranilnico, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice poravnava neposredno v breme transakcijskega računa imetnika v valuti EUR z dnem izvršitve 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.

Menjalni tečaj je razviden na mesečnem izpisku, ki ga hranilnica pošlje imetniku enkrat mesečno na način dogovorjen v pogodbi. Tečajna lista MasterCard ni javna. Zaradi večkratnega spreminjanja referenčnih menjalnih tečajev so lahko le-ti za posamezne plačilne transakcije opravljene tekom istega dne različni.

V primeru, da imetnik pred izvršitvijo plačilne transakcije ne zagotovi kritja, ima hranilnica pravico, da ne odobri avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije.

Ko imetnik poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, je ne more več preklicati.

Imetnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.

### **Stroški in obveščanje 5. člen**

Hranilnica za poslovanje s kartico imetniku zaračuna nadomestila za stroške na podlagi vsakokrat veljavne Tarife nadomestil, provizij in stroškov hranilnice. Stroški se praviloma nanašajo na nadomestila iz naslova dvigov na

bankomatih, izredno naročilo nove kartice, izdelavo nove osebne številke (PIN), preklic kartice, prejemanje SMS sporočil o izvedenih transakcijah, neupravičene reklamacije, reševanje reklamacij, blokacijo s strani hranilnice zaradi neupoštevanja veljavnih pogojev ter stroške za druge storitve v skladu z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice.

Uporabnik soglaša, da hranilnica za vsa nadomestila zaračunana v zvezi z uporabo kartice bremeni njegov osebni račun, pri čemer se šteje, da uporabnik daje hranilnici trajen in nepreklicen plačilni nalog za bremenitev njegovega osebnega računa, o čemer imetnika obvesti z izpiskom na način dogovorjen s pogodbo o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa.

O poslovanju s kartico bo hranilnica obveščala imetnika enkrat mesečno z izpiskom o prometu na transakcijskem računu.

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

## Reklamacije strank

### 6. člen

Hranilnica ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik plačuje s kartico. Imetnik kartice reklamira napake blaga in storitev neposredno na prodajnem mestu. Morebitni spori s prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti imetnika do hranilnice, ki nastanejo z uporabo kartice, tako da je dolžan poravnati vsa plačila s kartico ne glede na spor s prodajnim mestom.

Imetnik kartice 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.

Imetnik rešuje reklamacije v zvezi z uporabo kartice v enoti hranilnice, ki je odobrila izdajo kartice. Ne glede na morebitno pritožbo je imetnik kartice dolžan poravnati tudi sporne obveznosti. Imetnik kartice je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti hranilnico o neodobreni in/ali nepravilno izvršeni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 mesecev od dneva nastanka transakcije.

Hranilnica ne prevzema odgovornosti, ko prodajno mesto kartice ne sprejme ali ne more izvršiti plačila.

Na pisno reklamacijo oziroma pritožbo imetnika kartice hranilnica odgovori v roku 15 dni od prejema le-te. V primeru, da je bila reklamacija neupravičena in je reševanje le-te povezano s stroški, hranilnica zaračuna stroške neupravičene reklamacije v skladu s tarifo.

## Izguba, kraja, zlorabe kartice

### 7. 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 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 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 oziroma spletnih prodajnih mestih).

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. Po prijavi izgube kartice hranilnica izda imetniku novo kartico za isti osebni račun ter novo osebno številko (PIN). Izdajo nove kartice hranilnica zaračuna v skladu z veljavno tarifo. Če imetnik prekliče kartico na 24-urno telefonsko številko v Klicni center, mora zahtevo za ponovno izdelavo kartice posredovati v matično poslovalnico hranilnice, ki vodi račun imetnika. V primeru večkratne izgube ali kraje kartice hranilnica lahko zavrne ponovno izdajo kartice.

Imetnik 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), za katere meni, da so potrebni, za kar jo imetnik kartice posebej pooblašča.

Zoper imetnika, ki zlorabi kartico, hranilnica ukrepa po veljavnih predpisih.

## Odgovornost

## 8. člen

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

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, krije imetnik kartice škodo do trenutka, ko je hranilnici prijavil krajo / izgubo / zlorabo kartice in ji je sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokacije. Imetnik krije škodo do višine največ 50,00 EUR.

V primeru nastanka škode, ki je posledica imetnikove prevare, naklepa ali hude malomarnosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno, krije celotno škodo nastalo pred in po blokaciji imetnik sam.

Hranilnica krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene, ki imetniku kartice nastane od trenutka blokacije, razen v primeru ko škoda nastane zaradi hude malomarnosti imetnika kartice.

## Prenehanje pravice uporabe kartice, blokada kartice

### 9. člen

Kartica je last hranilnice in jo mora imetnik na zahtevo hranilnice vrniti.

Hranilnica lahko kartico kadarkoli blokira ali odkloni ponovno izdajo oz. zamenjavo kartice, ne da bi to vplivalo na druge obveznosti in pravice imetnika iz sklenjene pogodbe.

Hranilnica lahko blokira kartico oz. omeji poslovanje z njo iz naslednjih razlogov:

- prispelih sodnih, davčnih in drugih izvršb na denarna sredstva imetnika pri hranilnici (nesolidno poslovanje),
- ko hranilnica zazna tveganje, da imetnik ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila,
- v primeru nastanka suma neupravičene transakcije zaradi spletne prevare,
- če imetnik kartice krši katerokoli drugo pogodbo, ki jo ima sklenjeno s hranilnico,
- če imetnik navede neresnične podatke ali jih zamolči,
- nastale nedovoljene prekoračitve stanja sredstev na osebnem računu,
- če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice,
- če se pojavijo objektivni razlogi, povezani z varnostjo uporabe kartice,
- ob smrti imetnika hranilnica blokira izdane kartice po predložitvi uradnega dokumenta o smrti imetnika,
- če imetnik ali hranilnica odpove pogodbo.

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

V primeru blokade zaradi sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu na denarna sredstva na računu, ki ga izda sodišče, FURS 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.

Če se račun zapre iz kateregakoli razloga, preneha tudi veljavnost kartice, ne glede na rok veljavnosti na kartici. Imetnik je ne sme več uporabljati, hranilnica pa jo je upravičena blokirati oz. ukiniti. Ob preklicu pooblastila, zaprtju osebnega računa ali smrti pooblaščenca, mora imetnik vrniti hranilnici kartico pooblaščenca. Če imetnik ne vrne dodatne kartice, je odgovoren za vse posledice, ki bi nastale zaradi uporabe kartice po preklicu pooblastila. Hranilnica izroči te splošne pogoje tudi vsakemu pooblaščenca.

## Varstvo osebnih podatkov

### 10. člen

Hranilnica bo obdelovala vse podatke o imetniku in podatke o njegovem poslovanju v skladu z veljavno zakonodajo. Podrobnejše informacije o tem, kako hranilnica ravna z osebnimi podatki in vaših pravicah, so na voljo na <https://www.delavska-hranilnica.si/o-hranilnici/predstavitev/varstvo-osebni-podatkov> oziroma v dokumentu Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov.

Podatki, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, so poslovna skrivnost. Imetnik pooblašča hranilnico, da si lahko v vsakem času sama priskrbi podatke iz drugih virov, če so takšni podatki potrebni za izvajanje pogodbe, lastnike teh podatkov pa pooblašča, da podatke posredujejo hranilnici.

Imetnik je seznanjen, da v primeru, če je kartica po pogodbi zavarovana pri zavarovalnici, lahko hranilnica posreduje imetnikove osebne podatke in podatke o kartici zavarovalnici kadarkoli v času do popolnega plačila obveznosti iz naslova plačevanja s kartico.

## **Mirno reševanje sporov**

### **11. člen**

Morebitne spore v zvezi s uporabo kartice bosta hranilnica in imetnik kartice reševala sporazumno. Hranilnica bo uporabniku na pritožbo odgovorila v roku 8 dni, o pritožbi pa bo odločila v roku 30 dni. Odločitev o pritožbi bo hranilnica uporabniku posredovala pisno z navadno pošto. V kolikor uporabnik z odločitvijo ni zadovoljen, lahko pritožbo naslovi na Poravnalni svet Združenja bank Slovenije, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana, pri čemer odločitev Poravnalnega sveta Združenja bank Slovenije ne vpliva na pravico pogodbenih strank zahtevati pravno varstvo pred pristojnim sodiščem.

V kolikor se uporabnik in hranilnica o rešitvi spora ne bi uspela dogovoriti sporazumno, je za reševanje spora pristojno sodišče po sedežu hranilnice.

## **Končne določbe**

### **12. člen**

Vsa vprašanja v zvezi s temi splošnimi pogoji se presojuje skladno s slovenskim pravom.

Hranilnica lahko v skladu z veljavno zakonodajo in s svojo poslovno politiko spremeni splošne pogoje poslovanja, s čimer mora 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 o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa. 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.

Z uveljavitvijo teh splošnih pogojev se glede vsebin, ki so urejene v pogodbah in splošnih pogojih poslovanja, sklenjenih pred uveljavitvijo teh splošnih pogojev, uporabljajo določila teh splošnih pogojev.

Ti splošni pogoji veljajo od 1. 6. 2018 naprej.