

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S POSLOVNO KARTICO MASTERCARD ZA PRAVNE OSEBE

KAZALO

Uvodne določbe	3
Splošno	3
Pomen izrazov	3
Izdaja in značilnosti kartice	4
Uporaba in varno poslovanje s kartico	6
Uporaba kartice na prodajnih mestih	7
Uporaba kartice na bankomatih:	7
Uporaba kartice za nakupe preko spleta	8
Pogoji uporabe storitve Mastercard Identity Check	8
Varnostno SMS sporočilo	10
Plačevanje porabe v tujih valutah	11
Priliv na kartični račun	11
Članarina za uporabo in druga nadomestila	11
Obveščanje imetnika	11
Obveščanje hranilnice	12
Plačilo obveznosti	12
Obravnavanje reklamacij in pritožb	13
Izguba, kraja, zlorabe kartice	14
Odgovornost	14
Prenehanje pravice uporabe kartice	14
Varstvo osebnih podatkov	16
Spreminjanje splošnih pogojev	16
Končne določbe	16

Uvodne določbe

1. člen

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva cesta 5, 1000 Ljubljana, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod vložno številko 11052900, transakcijski račun SI56 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 (v nadaljevanju: hranilnica).

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev. Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji je pristojna Banka Slovenije.

Splošno

2. člen

S temi splošnimi pogoji so določeni pogoji sklepanja in prenehanja pogodbe o poslovanju s poslovno plačilno kartico Mastercard za pravne osebe, podjetnike in zasebnike, pogoji poslovanja s kartico, nadomestila ter stroški, načini in roki obveščanja uporabnika in/ali imetnika kartice, odgovornost hranilnice, uporabnika ter imetnika kartice, postopek mirnega reševanja sporov in veljavnost teh splošnih pogojev.

Pogodbeno razmerje med hranilnico in uporabnikom nastane s podpisom vloge za izdajo Mastercard kartice (v nadaljevanju: pogodba). Pred sklenitvijo pogodbe hranilnica izroči uporabniku te splošne pogoje. Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe.

Če uporabnik odstopi od vloge za izdajo kartice v času od dneva odobritve vloge do dneva prejema kartice, je zavezan hranilnici povrniti stroške, ki so nastali v postopku izdaje kartice in morebitnih dodatnih kartic, v skladu s Tarifo.

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

Pomen izrazov

3. člen

Izrazi uporabljenih v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

Uporabnik: je pravna oseba, podjetnik, zasebnik ali oseba civilnega prava, ki je nosilec pravic in obveznosti iz uporabe kartice, nanj se glasi kartični račun.

Kartica: je poslovna plačilna kartica Mastercard z odloženim plačilom, ki jo izdaja hranilnica oziroma je plačilni instrument, ki uporabniku omogoča plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih ter dvig gotovine na bankomatih. Uporabnik poravnava celoten dolg enkrat na mesec na izbran dan v mesecu z direktno bremenitvijo s poslovnega računa. Uporabnik svoje obveznosti plačuje mesečno.

Imetnik: je fizična oseba, ki je bila kartica izdana in ki jo je uporabnik pooblastil, da prejme in uporablja kartico v njegovem imenu in za njegov račun.

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. Nosilec kartičnega računa je uporabnik.

Limit: je mesečni limit poslovanja na kartičnem računu, ki ga koristijo vsi imetniki za nakupe in/ali dvig gotovine doma in v tujini. Hranilnica odobri en limit porabe na kartični račun.

PIN: je osebno geslo (Personal identification number), ki je namenjeno verifikaciji plačilne transakcije, opravljene s kartico na prodajnem mestu ali na bankomatu.

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

Prodajno mesto: je mesto, kjer imetnik opravi nakup s kartico (na primer fizično prodajno mesto opremljeno s POS terminalom, spletno prodajno mesto, kataloška prodaja, prodaja preko telefona itd.). Prodajno mesto je označeno z logotipom blagovne znamke Mastercard.

POS terminal: je naprava na prodajnem mestu, ki omogoča uporabo plačilne kartice za plačevanje blaga in storitev in je namenjen elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnimi centri in hranilnico pri plačilu s kartico.

Mastercard Identity Check: je storitev, ki omogoča boljšo zaščito pri nakupovanju preko spleta s kartico na prodajnih mestih z oznako Mastercard ID Check. Hranilnica uporabi močno avtentikacijo imetnika oziroma zahteva, da se uporabljajo elementi dvofaktorske avtentikacije, ki potrjujejo identiteto imetnika in sicer s potrjevanjem spletnih nakupov v mobilni denarnici DH-Denarnik z uporabo biometričnega podatka ali gesla. Če hranilnica to omogoča, lahko imetniki opravijo dvofaktorsko avtentikacijo tudi na drugačen način, ki je predpisan s strani hranilnice.

Mobilna denarnica DH Denarnik: je aplikacija za mobilne naprave, ki omogoča potrjevanje identitete imetnika kartica pri spletnih plačilih s kartico.

Rekono uporabniški račun: je rešitev za zanesljivo in varno preverjanje ter centralno upravljanje elektronske identitete posameznika, s katero lahko uporabnik vstopi spletno in/ali mobilno banko ali druge digitalne kanale hranilnice in služi kot elektronska identifikacija uporabnika. Rekono uporabniški račun zagotavlja podjetje Rekono d.o.o.

Rekono OnePass: je mobilna aplikacija, preko katere uporabnik lahko dostopa do Rekono uporabniškega računa in s pomočjo katere izvaja močno avtentikacijo pri uporabi posameznih storitev hranilnice.

Rekono portal: je spletna aplikacija, preko katere uporabnik lahko dostopa do Rekono uporabniškega računa in s pomočjo katerega izvaja močno avtentikacijo pri uporabi posameznih storitev hranilnice.

Mobilna naprava: je mobilni telefon ali druga naprava z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitvev in uporabo mobilne denarnice Dh-Denarnik.

Soglasje za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico: pomeni pravilno vtipkan PIN ali podpis imetnika kartice ali pravilno vnesena CVC številka ali potrditev plačila v mobilni aplikaciji DH Denarnik oziroma preko drugega medija, ki ga omogoča hranilnica, ali, v primeru brezstičnega poslovanja do določenega zneska, dejanje približanja brezstične kartice POS terminalu.

Brezstično poslovanje: pomeni uporabo plačilnih instrumentov za opravljanje brezgotovinskega plačila brez neposrednega stika kartice s terminalom. Kartice, ki je opremljena z logotipom za brezstično plačevanje, ni potrebno vstaviti v POS terminal ali bankomat, pač pa se jo le približa POS terminalu ali označbi na bankomatu, ki sta prav tako opremljena z brezstičnim logotipom. Do zneska, ki je objavljen na spletni strani hranilnice, ni potrebno vnesti PIN številke za potrditev nakupa ali podpisati potrdila o nakupu. Ta znesek se lahko spreminja na podlagi proste presoje hranilnice in se lahko med posameznimi državami razlikuje.

Potrdilo o nakupu: 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 lahko izvrši plačilno transakcijo.

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

Referenčni menjalni tečaj: je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem Mastercard International in se uporablja kot osnova za izračun menjave denarnih valut pri transakcijah s kartico.

Tarifa za pravne osebe je vsakokrat veljavna tarifa nadomestil, provizij in stroškov, ki jih hranilnica zaračunava uporabniku (v nadaljevanju tudi: Tarifa).

Izdaja in značilnosti kartice

4. člen

Izdaja kartice

Poslovna kartica Mastercard je namenjena je pooblaščenim imetnikom, ki plačujejo blago in storitve ter dvigujejo sredstva v imenu uporabnika. Zakoniti zastopnik uporabnika lahko za uporabo poslovne kartice pooblasti več oseb – pooblaščenec oziroma imetnikov, ki jim hranilnica izda kartico. Poslovno

kartico Mastercard z odloženim plačilom, ki jo izda hranilnica, lahko pridobi vsaka polnoletna fizična oseba, ki jo bo za razpolaganje s kartico pooblastil uporabnik, s katerim je hranilnica sklenila pogodbo. Uporabnik mora v vlogi določiti tudi mesečni limit porabe za posameznega imetnika kartice. Uporabnik se zavezuje, da bo navedel pravilne podatke imetnika in da bo vsak imetnik vlogo tudi podpisal. Hranilnica je dolžna preveriti istovetnost vsakega imetnika z vpogledom v uradni osebni dokument v njegovi osebni navzočnosti. Uporabnik je dolžan vsakemu imetniku poslovne kartice pred podpisom vloge izročiti in ga seznaniti s temi Splošnimi pogoji poslovanja s poslovno kartico Mastercard.

O odobritvi ali zavrnitvi vloge odloča hranilnica. Hranilnici ni potrebno obrazložiti svojih odločitev. Hranilnica si pridružuje pravico do enostranskega znižanja zelenega limita porabe, pri čemer o znižanju naknadno obvesti uporabnika. Hranilnica in uporabnik morebitno povišanje mesečnega limita skleneta v pisni obliki. Če bi uporabnik kršil svoje obveznosti po pogodbi, je dolžan hranilnici povrniti vso škodo, ki bi ji zaradi tega nastala.

Osnovne značilnosti kartice

Kartica je plačilna kartica z odloženim plačilom, pri kateri se vse obveznosti iz naslova poslovanja s kartico poravnajo z direktno obremenitvijo transakcijskega računa uporabnika enkrat mesečno. Uporabnik izbere dan poravnave obveznosti iz naslova poslovanja s kartico (8. ali 18. ali 28. dan v mesecu) in hkrati pooblasti hranilnico, da vse obveznosti iz naslova poslovanja s kartico poravnava v breme njegovega transakcijskega računa, ne glede na stanje na transakcijskem računu. Kartica omogoča tudi brezstično poslovanje.

Imetnik kartice lahko kartico uporablja za plačevanje blaga in storitev na prodajnem mestu, ki je označeno z oznako Mastercard in za dvig gotovine na bankomatu doma ter v tujini, ki je označen z oznako Mastercard, v okviru odobrenega mesečnega in gotovinskega limita porabe na kartici.

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

Za poslovanje s kartico se imetniku kartice odobri mesečni limit porabe na kartici za čas uporabe oziroma veljavnosti kartice oziroma do prenehanja pravice uporabe kartice in gotovinski limit porabe na kartici, ki predstavlja dovoljeni dnevni in mesečni znesek za dvig gotovine ter je del celotnega odobrenega mesečnega limita porabe na kartici. Uporabnik lahko kadarkoli zaprosi za spremembo mesečnega limita porabe na kartici. O spremembi mesečnega limita porabe na kartici odloči hranilnica skladno s pogodbo, temi splošnimi pogoji in poslovno politiko hranilnice. Kartica omogoča določitev individualnega mesečnega limita porabe posameznim imetnikom.

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

Hranilnica ima pravico, da brez imetnikovega in uporabnikovega soglasja v okviru mesečnega limita spremeni dnevni limit za posamezno vrsto transakcije, obenem uporabnik lahko zaprosi za spremembo dnevnih limitov oziroma jih spremeni samostojno na način, kot ga omogoča hranilnica. V tem primeru veljajo limiti, kot jih je določil imetnik.

Imetnik kartice prejme kartico in osebno identifikacijsko številko (PIN) po pošti, v dveh ločenih poštnih pošiljkah. Šteje se, da je imetnik kartice obe pošiljki prejel, če sta mu bili poslani na njegov zadnji hranilnici sporočeni naslov. Hranilnica lahko imetniku kartice posreduje osebno identifikacijsko številko (PIN) tudi na drugačen način, če ta način ne predstavlja zmanjšanja varnosti posredovanja podatka. Če se kartica kot neprevzeta vrne v hranilnico, jo imetnik lahko prevzame v matični poslovni enoti hranilnice v roku 90 dni od zadnjega dne v mesecu prvega pošiljanja. Po poteku 90 dni bo hranilnica kartico ukinila in uničila. Uporabnik lahko kadarkoli naroči novo kartico. Nadomestilo za ponovno izdelavo kartice se zaračuna v skladu s Tarifo.

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

Kartica je veljavna do zadnjega dne meseca v letu, kot je navedeno na kartici. Kartica se avtomatsko obnovi, če imetnik kartice oziroma uporabnik izpolnjuje vse svoje obveznosti v skladu s temi splošnimi pogoji in pogodbo. Kartica se pošlje na zadnji znani naslov imetnika kartice, ki ga ima hranilnica v svoji evidenci.

Uporabnik ima pravico odpovedati obnovitev kartice s pisnim zahtevkom, ki ga mora hranilnica prejeti najkasneje 60 dni pred potekom veljavnosti kartice oziroma pred ponovnim letnim obračunom članarine. V nasprotnem primeru uporabnik nosi vse stroške, povezane z obnovo osnovne in morebitnih dodatnih kartic.

Uporabnik lahko kadarkoli prekliče kartico, ki jo je na zahtevo hranilnice dolžan vrniti.

Imetnik mora kartico takoj po prevzemu podpisati z obstojnim pisalom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vse stroške morebitne zlorabe, nastale zaradi nepodpisane kartice, nosi uporabnik sam skladno z določili teh splošnih pogojev.

Kartica in morebitne dodatne kartice so last hranilnice. Na zahtevo hranilnice je dolžan uporabnik vse kartice vrniti. Uporabnik kartice je o višini odobrenega limita obveščen ob prejemu prvega izpiska. Kartica se glasi na ime in priimek ter je neprenosljiva.

Uporaba in varno poslovanje s kartico

5. člen

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 prepreči 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 imetnik;
- uporablja kartico samo v obsegu odobrenega limita;
- ima kartico vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom (npr. v restavraciji, hotelski sobi, v javnih prevoznih sredstvih);
- če je PIN poslana po pošti: po prejemu PIN številke si le-to zapomni, ovojnico s PIN številko pa uniči;
- če je PIN poslana po SMS sporočilu: po prejemu PIN številke si le-to zapomni, SMS sporočilo pa izbriše iz mobilne naprave;
- 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,
- kartice ne pušča skupaj z drugimi vrednimi predmeti, ki jih hrani v denarnici ali torbici na vidnem mestu (npr. avtomobilu) ali brez potrebnega nadzora (npr. na obešalniku v javnih prostorih),
- enkratnega varnostnega gesla ali CVC številke na hrbtni strani kartice ne sme posredovati nikomur, razen takrat, ko je nakup prek prodajnega mesta že opravljen in je treba opraviti plačilo.

Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico in PIN številko, ki so opredeljeni v teh splošnih pogojih se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice in s tem uporabnika. Imetnik kartice je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete hranilnice, ki se nanašajo na uporabo kartice.

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

Hranilnica lahko, ni pa dolžna izvesti omejevanja uporabe kartice (zavračanje avtorizacij/transakcij s kartico) v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstojijo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd.

V primeru, da hranilnica imetniku kartice na določenem prodajnem mestu zaradi izvajanja postopkov spremljanja in preprečevanja zlorab onemogoči plačilo s kartico in imetnik kartice izrecno zahteva plačilo na tem prodajnem mestu, hranilnica ne odgovarja uporabniku za nobeno škodo ali stroške,

ki bi jih uporabnik utrpel v zvezi s takšnim plačilom. Uporabnik se hranilnici zavezuje povrniti vse zneske, ki bi jih bila hranilnica dolžna plačati tretjim.

Uporaba kartice na prodajnih mestih

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- pri nakupu blaga ali plačilu storitev na fizičnem prodajnem mestu opremljenim s POS terminalom, ki podpira čip tehnologijo, imetnik kartice vstavi kartico v POS terminal ali – na prodajnih mestih označenih z logotipom za brezstično poslovanje – brezstično kartico približa POS terminalu in vtipka PIN številko. Izjema so brezstične transakcije, pri katerih vnos PIN številke ni potreben do višine zneska, ki je določen s strani hranilnice oziroma za celotno regijo;
- če fizično prodajno mesto ni opremljeno s POS terminalom, ki podpira čip tehnologijo, imetnik kartice podpiše potrdilo o nakupu (v nadaljevanju: potrdilo). Podpis na potrdilu mora biti enak podpisu na kartici. Imetnik kartice obdrži en izvod potrdila za svojo evidenco;
- pri plačilu s kartico preko kataloške prodaje ali telefonske prodaje imetnik kartice opravi plačilo s kartico s posredovanjem podatkov o kartici (podatkov o številki kartice, veljavnosti kartice in CVC številki, če je zahtevana). S posredovanjem podatkov o kartici imetnik kartice zagotavlja, da je znesek transakcije pravilen in ga bo poravnal skladno s pogodbo in temi splošnimi pogoji;
- na prodajnem mestu se sme kartico samo enkrat uporabiti na POS terminalu (z uporabo čipa 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 približanjem kartice POS terminalu, vnosom PIN številke ali podpisom potrdila o nakupu mora imetnik kartice preveriti znesek, ki je izpisan na POS terminalu ali potrdilo o nakupu;
- vedno mora biti podpis na potrdilu o nakupu enak podpisu na kartici;
- s podajo Soglasja za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico imetnik kartice oziroma uporabnik daje soglasje za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico in potrjuje pravilnost zneska, s čimer se uporabnik znesek zavezuje hranilnici poravnati v skladu s temi splošnimi pogoji;
- imetnik kartice mora vedno obdržati izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in ga 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.

Uporaba kartice na bankomatih:

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- imetnik kartico vstavi v bankomat in vnese svojo PIN številko in sledi navodilom na ekranu;
- na bankomatih, označenih z logotipom za brezstično poslovanje, lahko imetnik bankomat uporablja tako, da brezstično kartico približa oznaki za brezstično poslovanje in vtipka PIN številko ter in sledi navodilom na ekranu;
- pred bančnim avtomatom mora imetnik kartice 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 je potrebno 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 vlaga kartica je neobičajna ipd.), je dolžan o tem takoj obvestiti hranilnico ali policijo in bančnega avtomata ne sme uporabiti.

Uporaba kartice za nakupe preko spleta

Imetnik mora kartico uporabljati na naslednji način:

- 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 posameznega prodajnega mesta;
- zapisani podatki na kartici (številka kartice, datum veljavnosti, CVC številka zapisana na hrbtini strani kartice za podpisnim trakom) 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 o kartici prodajnemu mestu in podajo Soglasja za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico, imetnik kartice oziroma uporabnik daje soglasje za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico in potrjuje pravilnost zneska ter jamči, da je znesek transakcije pravilen in se uporabnik zavezuje, da ga bo poravnal s splošnimi pogoji poslovanja s kartico;
- imetnik 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 ali njegova mobilna naprava, preko katerih dostopa na spletna prodajna mesta, dobro zaščiten/a pred vdori in virusi. Imetnik v celoti odgovarja za škodo, ki bi nastala njemu ali hranilnici zaradi zlonamernih programov na njegovem računalniku ali mobilni napravi;
- če posamezno spletno prodajno mesto podpira storitev Mastercard Identity Check, mora imetnik za uporabo kartice pri nakupovanju na takšnih spletnih prodajnih mestih imeti aktivirano storitev Mastercard Identity Check. V tem primeru se plačilo s kartico opravi na način, ki je opisan v šestem členu teh pogojev.

Pogoji uporabe storitve Mastercard Identity Check 6. člen

Imetnik kartice lahko za povečanje varnosti in zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju s kartico uporablja več vrst varnostnih mehanizmov Mastercard Identity Check, kot so opredeljeni v nadaljevanju. Uporaba varnostnega elementa je možna pri spletnem nakupu na prodajnem mestu, ki uporabo tega varnostnega elementa omogoča, pri čemer uporabo posamezne vrste varnostnega elementa sproži prodajno mesto in hranilnica na to nima vpliva.

Potrjevanje spletnih nakupov z varnostnim geslom

Imetnik kartice lahko za povečanje varnosti oziroma zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju s kartico uporablja varnostno geslo Mastercard Identity Check (v nadaljevanju: varnostno geslo).

Aktivacijo varnostnega gesla imetnik kartice opravi ob prvem nakupu preko spleta, pri ponudniku katerega spletna stran vsebuje oznako MasterCard Identity Check. Imetnik kartice na spletni strani vpiše zahtevane podatke o kartici (številka kartice in/ali CVC številko). Po vnosu teh podatkov bo imetnik kartice opravil aktivacijo storitve varnostnega gesla tako, da v sistem s pomočjo storitve posreduje enkratno geslo, ki ga prejme preko SMS sporočila na številko mobilne naprave. Po aktiviranju varnostnega gesla mora imetnik kartice ob vsakem nadaljnjem spletnem nakupu na prodajnem mestu, ki uporablja varnostno geslo, pred izvedbo nakupa vnesti enkratno varnostno geslo, ki bo poslano na številko mobilne naprave imetnika kartice.

Za potrebe aktivacije in uporabe varnostnega gesla mora hranilnica imeti v svojih evidencah zavedeno številko mobilne naprave imetnika kartice, ki se uporabi za pošiljanje enkratnih varnostnih gesel. V kolikor hranilnica ne razpolaga s številko mobilne naprave imetnika kartice ali je ta nepravilna, mora imetnik kartice številko mobilnega telefona oziroma njeno spremembo, na katero želi prejemati enkratna varnostna gesla, sporočiti osebno v poslovalnici hranilnice ali preko drugih komunikacijskih kanalov hranilnice, ki omogočajo ustrezno identifikacijo imetnika kartice. Z aktivacijo varnostnega gesla uporabnik oziroma imetnik kartice jamči, da so podatki, ki jih je

posredoval hranilnici, pravilni in popolni ter da ima pravico do uporabe številke mobilne naprave in vseh kartic, ki jih želi aktivirati za uporabo varnostnega gesla.

Potrjevanje spletnih nakupov z mobilno aplikacijo in biometričnimi podatki

Imetnik kartice za povečanje varnosti oziroma zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju s kartico uporablja varnostno potrjevanje preko mobilne naprave, na kateri ima naloženo in aktivirano mobilno denarnico DH Denarnik. Imetnik kartice se avtentificira in nadalje potrdi spletno plačilo na način, da po prejemu potisnega sporočila vstopi v mobilno denarnico, vnese vstopno geslo za dostop do mobilne denarnice ali se identificira z biometričnim elementom, v kolikor mobilna naprava to omogoča in ima imetnik kartice to funkcionalnost aktivirano, ter v aplikaciji potrdi ali zavrne spletno plačilo.

Za potrebe aktivacije in uporabe mobilne denarnice mora hranilnica imeti v svojih evidencah zavedeno mobilno telefonsko številko imetnika kartice, ki se uporabi za pošiljanje enkratnih varnostnih gesel pri registraciji oziroma mora imetnik kartice imeti Rekono uporabniški račun z ustreznim nivojem zaupanja, ki je potreben za aktivacijo mobilne denarnice, v kolikor hranilnica to zahteva.

Če hranilnica to omogoča, imetnik kartice v primeru, da mobilne denarnice DH Denarnik nima nameščene, alternativno lahko uporablja tudi varnostno potrjevanje spletnega plačila preko mobilne naprave, na kateri ima naloženo in aktivirano mobilno aplikacijo Rekono OnePass in v okviru svojega Rekono uporabniškega računa z ustreznim nivojem zaupanja aktivirano potrjevanje spletnih plačil za kartico, s katero opravlja spletni nakup. Imetnik kartice se v tem primeru avtentificira in nadalje potrdi spletno plačilo na način, da po prejemu potisnega sporočila vstopi v mobilno aplikacijo Rekono OnePass, vnese vstopno geslo za dostop do aplikacije ali se identificira z biometričnim elementom, v kolikor mobilna naprava to omogoča in ima imetnik kartice to funkcionalnost aktivirano, ter v aplikaciji potrdi ali zavrne spletno plačilo.

Potrjevanje spletnih nakupov z avtentikacijo preko spleta

Če hranilnica to omogoča in če imetnik kartice ne uporablja mobilne denarnice DH Denarnik ali mobilne aplikacije Rekono OnePass, se avtentificira in potrdi spletno plačilo z uporabo spletnega Rekono Portala. Za izvajanje tovrstnega načina potrjevanja mora imetnik kartice imeti Rekono uporabniški račun z ustreznim nivojem zaupanja in v okviru tega aktivirano potrjevanje spletnih plačil za kartico, s katero opravlja spletni nakup, ter določeno varnostno geslo za izvajanje spletnih nakupov. Imetnik kartice se v tem primeru avtentificira in nadalje potrdi spletno plačilo na način, da v procesu potrjevanja spletnega plačila vnese navedeno varnostno geslo za izvajanje spletnih nakupov in dodatno enkratno geslo, ki ga prejme na svoj mobilni telefon kot SMS sporočilo.

7. člen

Imetnik kartice je odgovoren za zagotovitev varnosti in zaupnosti prejetih enkratnih varnostnih gesel, vstopnega gesla za mobilno denarnico DH-Denarnik, vstopnih podatkov za Rekono uporabniški račun oziroma aplikacijo Rekono OnePass ter vseh drugih dejavnosti, pri katerih se uporabljajo kakršnakoli varnostna gesla. Imetnik kartice svoje uporabe ali dostopa do uporabe varnostnega elementa ali mobilne aplikacije, preko katere se vrši avtentikacija in potrjevanje plačil ne sme prenesti, razkriti ali prodati tretji osebi. Imetnik kartice je izključno odgovoren za zagotovitev varnosti in zaupnosti mobilne naprave, na katero prejema kakršnakoli varnostna gesla ali na kateri uporablja mobilne aplikacije in jo je dolžan skrbno hraniti, da tako prepreči njeno izgubo, krajo in/ali zlorabo. Dodatno se imetnik kartice zavezuje, da bo o izgubi, kraji in/ali zlorabi mobilne naprave hranilnico nemudoma obvestil, kakor tudi o kakršni koli nepooblaščen uporabi enkratnih varnostnih gesel ali kateri koli drugi kršitvi. Imetnik kartice potrjuje in se strinja, da niti hranilnica niti Mastercard nista odgovorna za kakršno koli izgubo ali škodo, ki izhaja iz neupoštevanja teh splošnih pogojev na strani imetnika kartice.

Dopisovanje ali poslovanje imetnika kartice s spletnimi trgovci ali sodelovanje v promocijah spletnih trgovcev v okviru poslovanja z varnostnim potrjevanjem spletnih nakupov »Mastercard Identity Check«, vključno s plačilom in dostavo s tem povezanega blaga ali storitev, ter drugi pogoji, jamstva ali zagotovila, povezana s tovrstnimi posli, so izključno v domeni imetnika in trgovca. Hranilnica in Mastercard nista odgovorna za nobeno izgubo ali škodo, ki nastane zaradi takšnega poslovanja.

Hranilnica in Mastercard:

- ne dajeta v zvezi z varnostnim geslom ali njegovo uporabo nobenih jamstev, razen če veljavna zakonodaja zahteva drugače,
- nista odgovorna imetniku kartice ali tretji osebi za kakršno koli spremembo, začasno prekinitev ali ukinitvev uporabe varnostnega gesla,
- imetniku kartice v nobenem primeru nista odgovorna za morebitno izgubo ali drugo škodo (kot na primer škoda na računalniku ali telefonskem priključku imetnika kartice), ki nastane zaradi uporabe varnostnega gesla in/ali zaradi dostopanja, uporabe ali nalaganja vsebin s spletne strani, na kateri se izvaja preverjanje varnostnega gesla.

Hranilnica lahko kadar koli oziroma občasno spremeni ali začasno ali trajno prekine uporabo kateregakoli varnostnega elementa (ali kateri koli del), kot so naštetih zgoraj, na osnovi lastne presoje oziroma na zahtevo mednarodnih kartičnih sistemov ali zakonodaje, o čemer bo imetnika obvestila.

Varnostno SMS sporočilo

8. člen

Hranilnica omogoča uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice. Uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice lahko dobi informacijo o opravljenem nakupu s kartico in dvigu gotovine s kartico na bankomatu doma in v tujini. Uporabnik storitve v okviru Varnostno SMS sporočilo prejme tudi obročno SMS sporočilo za tako imenovane obročne transakcije pri kreditni kartici z odloženim plačilom, pri katerih lahko znesek odplača v več obrokih.

Imetnik kartice oziroma uporabnik mora hranilnici za uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo oddati zahtevek za naročanje na storitve SMS sporočil ali to stori že ob oddaji same vloge za kartico in posredovati vse potrebne podatke: telefonsko številko mobilnega telefona, številko kartice in morebitne kriterije na podlagi katerih bo prejemal SMS sporočila, v kolikor hranilnica to omogoča. Imetnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval hranilnici. Imetnik kartice je odgovoren za pravilen vpis mobilne številke. Imetnik kartice lahko uporablja mobilno številko domačega operaterja mobilne telefonije. Več uporabnikov storitev SMS sporočil ne more uporabljati iste mobilne številke za eno kartico. Hranilnica odobri uporabo storitve SMS sporočil, če imetnik kartice predloži hranilnici vse potrebne podatke in korektno posluje s kartico. Za odobritev storitev z SMS sporočili na dodatni kartici lahko hranilnica zahteva soglasje imetnika osnovne kartice.

Imetnik kartice lahko odda zahtevek za naročanje na storitve SMS sporočil tudi na drugačen način, če in kot ga omogoča hranilnica.

Uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice je dolžan takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne podatke, kartico, spremembo telefonske številke mobilnega telefona ali preklic telefonske številke mobilnega telefona. Hranilnica posreduje sporočila na zadnje njej znano številko mobilnega telefona in ne prevzema nikakršne odgovornosti v primeru napačne ali neveljavne številke mobilnega telefona. Storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice se obračuna skladno s Tarifo.

Hranilnica si bo prizadevala, da bo storitev Varnostno SMS sporočilo na voljo ves čas, razen v primeru višje sile in razlogov, ki bi nastali na strani mobilnega operaterja. Višja sila pomeni okoliščine izven nadzora hranilnice, ki bi preprečile izpolnjevanje obveznosti hranilnice. Hranilnica ne odgovarja za Varnostno SMS sporočilo, ki bi bilo imetniku kartice dostavljeno s časovnim zamikom ali ki zaradi daljše časovne nedosegljivosti imetnika kartice in/ali daljše časovne nedosegljivosti mobilnega telefona in/ali nedosegljivosti mobilnega omrežja imetniku kartice ne bi bilo dostavljeno.

Hranilnica lahko ustavi uporabo storitve Varnostnega SMS sporočila in s to storitvijo povezanih storitev, če niso upoštevane določbe teh splošnih pogojev, ob ukinitvi kartičnega računa ali smrti uporabnika, na zahtevo uporabnika storitev, v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika storitev ali po lastni presoji.

Če imetnik ne želi več uporabljati storitve Varnostno SMS sporočilo, to sporoči hranilnici, ki ga iz sistema obveščanja izključi v roku največ 30 dni.

Plačevanje porabe v tujih valutah

9. člen

Obveznosti iz naslova poslovanja s kartico doma in/ali v tujini se poravnava v domači valuti (EUR). Za obveznosti nastale v tujih valutah, za katere pri mednarodnem sistemu Mastercard obstaja direktni tečaj preračuna v evre (EUR), bo znesek plačila iz lokalne valute preračunan po nakupnem tečaju v evre (EUR) na dan obdelave transakcije v mednarodnem sistemu Mastercard in po menjalnem tečaju, ki ga določi mednarodni sistem Mastercard. Za obveznosti, nastale v tujih valutah, za katere pri mednarodnem sistemu Mastercard direktni tečaj med lokalno valuto in evri (EUR) ne obstaja, bo znesek iz lokalne valute najprej preračunan po nakupnem tečaju v ameriške dolarje (USD) in nato po prodajnem tečaju iz ameriških dolarjev (USD) v evre (EUR) na dan obdelave transakcije v mednarodnem sistemu Mastercard in po menjalnem tečaju, ki ga določi mednarodni sistem Mastercard (datum avtorizacije in datum obdelave transakcije je praviloma različen). V primeru različnih datumov opravljenega nakupa/avtorizacije v tujini in dejansko izvedene obremenitve kartičnega računa v valuti EUR, je znesek opravljenega nakupa preračunan v valuto EUR, zaradi tečajnih razlik lahko različen od prikazanega zneska dejansko izvedene obremenitve preračunane v valuto EUR. Menjalni tečaj je razviden na mesečnem izpisku, ki ga hranilnica pošlje imetniku kartice enkrat mesečno na dogovorjeni način.

Priliv na kartični račun

10. člen

Uporabnik na kartični račun ne sme prejemati prilivov ali kartičnega računa uporabljati za druge namene kot je plačevanje s kartico in poravnavanje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico. Če uporabnik zavestno uporablja kartični račun za prejemanje prilivov, lahko hranilnica v zvezi s tem obvesti pristojne institucije kot npr. Urad za preprečevanje pranja denarja ali pristojni davčni urad. Hranilnica za taka ravnanja uporabnik ne odgovarja.

V primeru, da uporabnik kljub temu prejme priliv in če bo uporabnik v istem obračunskem obdobju imel obveznosti do hranilnice iz naslova poslovanja s kartico, bo hranilnica oba zneska pobotala do višine nižjega zneska, sicer pa bo priliv nakazala na poslovni račun uporabnika.

Članarina za uporabo in druga nadomestila

11. člen

Uporabnik plačuje za uporabo kartice hranilnici letno članarino v višini, določeni z vsakokrat veljavno Tarifo, ki je sestavni del pogodbe in je objavljena na spletnih straneh hranilnice in v vseh poslovalnicah hranilnice. Letna članarina se uporabniku obračuna ob prvem obračunu obveznosti po izdaji kartice ter nato vsako nadaljnje leto ob obnovitvi letnega članstva. Prav tako uporabnik plačuje hranilnici letno članarino za vsako izdano dodatno kartico v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo.

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

Obveščanje imetnika

12. člen

Hranilnica enkrat mesečno pošlje imetniku kartice obvestilo o prometu, vezano na poslovanje z vsemi karticami na kartičnem računu in s tem nastalih obveznosti, o zapadlih nadomestilih ter morebitnih drugih stroških iz Tarife (v nadaljevanju: izpisek) najmanj pet dni pred bremenitvijo. Hranilnica obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah na računu s posebnim obvestilom (izpiskom), ki mu ga pošilja po pošti ali pa ga uporabnik osebno dvigne v matični enoti hranilnice. V kolikor uporabnik uporablja spletno banko, se uporabnik in hranilnica dogovorita, da uporabnik izpisek prejema preko spletne banke in le na posebno zahtevo uporabnika tudi po pošti. Uporabnik je dolžan voditi lastno evidenco izvršenih plačilnih transakcij, izpisek je le podlaga za kontrolo prometa in morebitne reklamacije.

Imetnik se zavezuje, da bo takoj po prejemu izpiska kartičnega računa preveril vse izvedene plačilne transakcije s kartico in hranilnico v roku 8 dni od prejema izpiska obvestil o morebitnih nepravilnostih ali če izpiska na dan iz prvega odstavka ni prejel, najpozneje v osmih dneh od predvidenega datuma prejetega izpiska.

Kadar gre za pisno obvestilo po pošti se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima hranilnica v svoji evidenci. Če imetnik od hranilnice v 60 dneh od dneva uporabe kartice ne prejme izpiska kartičnega računa, je dolžan o tem obvestiti hranilnico. Hranilnica bo pošto praviloma pošiljala z navadno poštno pošiljko. Kadar gre za obvestilo po elektronski pošti oziroma SMS sporočilu se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na elektronski naslov uporabnika oziroma telefonsko številko uporabnika, ki ga oziroma jo je uporabnik nazadnje sporočil hranilnici.

Obveščanje hranilnice

13. člen

Uporabnik je dolžan hranilnico, najkasneje v roku petih dni obveščati o spremembi osebnih podatkov imetnikov kartic, podatkov o pravni osebi in o drugih spremembah podatkov, ki so navedeni na vlogi za izdajo kartice. Hranilnica ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb. Vse finančne in druge posledice zaradi neupoštevanja sporočanja in nepravočasnega sporočanja sprememb bremenijo uporabnika.

Plačilo obveznosti

14. člen

Uporabnik 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 12. členu. Imetnik vse obveznosti, ki izhajajo iz poslovanja s kartico plačuje v evrih (EUR) preko direktne bremenitve s poslovnega računa odprtega pri hranilnici, na izbrani dan v mesecu. Če uporabnik prekliče pooblastilo hranilnici za plačevanje preko direktne obremenitve, lahko hranilnica imetniku kartice prepove uporabo kartice in jo blokira.

Ko imetnik poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico, 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 hranilnica pravico, da ne odobri plačilne transakcije.

Uporabnik se zavezuje, da bo obveznosti iz naslova poslovanja z osnovno in vsemi dodatnimi karticami poravnal neposredno v breme poslovnega računa tako, da bo zagotovil ustrezno stanje na svojem poslovnem računu za poravnavo obveznosti, najmanj en dan pred dnevno 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 direktne bremenitve izvedla plačilo najkasneje prvi naslednji delovni dan. Hranilnica izvede plačilo obveznosti v okviru stanja in odobrenega limita na poslovnem računu. Če uporabnik ne zagotovi sredstev za poplačilo, hranilnici dovoljuje, da si obveznosti poplača tudi v nedovoljeno stanje na poslovnem računu, ni pa tega dolžna storiti. Uporabnik s podpisom vloge nepreklicno pooblašča hranilnico, da za poplačilo vseh neporavnanih obveznosti s kartičnega poslovanja, lahko kadarkoli uporabi sredstva uporabnika na njegovih drugih računih oz. njegovo drugo dobroimetje pri hranilnici, pri čemer se šteje, da uporabnik daje hranilnici trajen in nepreklicen plačilni nalog za bremenitev katerega koli računa oziroma dobroimetja pri hranilnici.

Uporabnik pooblašča hranilnico, da morebitne napačne odobritve ali obremenitve kartičnega računa, ki so nastale zaradi napake hranilnice (dvojne knjižbe ipd.) in do katerih je prišlo brez soglasja uporabnika, odpravi z nasprotno knjižbo. Hranilnica o tem obvesti uporabnika z izpiskom.

V primeru, da obstaja znatno povečano tveganje, da uporabnik ne bo mogel poravnati svojih obveznosti plačila (ukine direktno obremenitve, zapre poslovni račun, neporavnane obveznosti po karticah itd.) hranilnica lahko kartico preventivno blokira.

V primeru zamujanja poravnave obveznosti s strani imetnika bo hranilnica izvajala opominjevalne in sodne postopke izterjave. Uporabnik izrecno dovoljuje in soglašča, da ga lahko hranilnica opominja po vseh dostopnih komunikacijskih poteh (neposredna pošta, elektronsko sporočilo, telefon, SMS).

Uporabnik se zavezuje, da bo hranilnici v primeru nepravčasne 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 Tarifa, ostali stroški se odmerijo neposredno po izstavljenem računu hranilnici.

Obravnavanje reklamacij in pritožb

15. člen

Imetnik rešuje reklamacije v zvezi z uporabo kartice v enoti hranilnice, ki je odobrila izdajo kartice. Ne glede na morebitno pritožbo je uporabnik dolžan poravnati tudi sporne obveznosti. Imetnik kartice oziroma uporabnik 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.

Rok za pritožbo je pet dni od dneva, ko uporabnik prejme izpisek o poslovanju na kartičnem računu.

V primeru, če imetnik kartice v svoji reklamaciji zahteva, da naj mu hranilnica povrne škodo iz naslova nepooblaščenega uporabe kartice, ki mu jo je z zlonamernim ravnanjem povzročila tretja oseba, mora stranka zahtevati blokado kartice, pritožbo vložiti v pisni obliki, priložena pa morajo biti ustrezna dokazila o nastali škodi.

Hranilnica ni odgovorna za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik kartice plača s kartico. Imetnik kartice neposredno na prodajnem mestu reklamira nespornosti in napake, hranilnici pa je zavezan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom. Hranilnica ni odgovorna za morebitno škodo, ki nastane uporabniku ali imetniku kartice na prodajnem mestu, pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali na bankomatu, če ni mogoča izvedba transakcije ali druge storitve, zaradi razloga, ki ni na strani hranilnice.

Če imetnik kartice izvrši s kartico plačilo za nakup in trgovanje s finančnimi instrumenti (delnice, vrednostni papirji), za kakršnokoli investiranje na spletu ali drugo obliko investiranja, ali za nakup kriptovalut, hranilnica ni odgovorna za kakršnekoli finančne učinke iz sklenjenih poslov. Imetnik kartice je sam dolžan opraviti lastne in neodvisne poizvedbe v zvezi s finančnimi instrumenti ali z drugimi storitvami, ki so predmet strankine investicijske odločitve.

Finančne reklamacije se rešujejo v skladu s pravili poslovanja kartičnega sistema MasterCard. Kartična shema Mastercard ne omogoča vložitev finančne reklamacije, če je transakcija vezana na kakršnokoli vlaganje, trgovanje ipd. Finančna reklamacija bi bila mogoča le v primeru, če imetnik kupljenih sredstev oziroma valute ne bi prejel na svoj trgovalni račun. V kolikor pa le-te prejme in kasneje pride do izgube sredstev, pa do finančne reklamacije ni upravičen in izguba sredstev predstavlja riziko imetnika.

Na pisno reklamacijo uporabnika 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.

Uporabnik ima pravico vložiti pritožbo v zvezi z izvrševanjem pogodbe in teh splošnih pogojev. Pritožbo lahko posreduje hranilnici pisno preko elektronske pošte na naslov pritozbe@delavska-hranilnica.si, preko spletne banke Dh-Poslovni ali po pošti na naslov Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana.

Za obravnavanje pritožb je odgovorna Komisija za reševanje pritožb. Hranilnica je dolžna odgovoriti na pritožbo v roku 15 dni od prejema popolne pritožbe. Hranilnica je dolžna pisno odgovoriti le na pisne pritožbe. Uporabnik soglaša s tem, da lahko hranilnica odgovor na pritožbo pošlje po istem komunikacijskem kanalu, po katerem je pritožbo prejela.

Izguba, kraja, zlorabe kartice

16. 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 v Klicni center 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 oziroma takoj, ko je to mogoče.

V primeru kraje, zlorabe ali suma mora imetnik takoj narediti prijavo najbližji policijski postaji. Imetnik kartice mora v primeru prijave na policijski postaji zahtevati fotokopijo zapisnika ali potrdilo o podaji prijave. 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.

Izgubo ali krajo dodatne kartice lahko prijavi uporabnik ali imetnik kartice.

Hranilnica je upravičena, ni pa dolžna izvesti preventivne blokade 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 imetniku 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, na podlagi pisne zahteve, imetniku novo kartico ter novo osebno številko (PIN). Če imetnik prekliče kartico na 24urno telefonsko številko v Klicni center, se kartica naroči avtomatsko. V primeru večkratne izgube ali kraje kartice hranilnica lahko zavrne ponovno izdajo kartice.

Imetnik oz. uporabnik 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 uporabnika ali imetnika kartice, ki zlorabi kartico, hranilnica ukrepa po veljavnih predpisih.

Odgovornost

17. člen

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, krije uporabnik škodo do trenutka, ko je hranilnici prijavil krajo / izgubo / zlorabo kartice in ji je sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokade.

V primeru nastanke škode, ki je posledica imetnikove ali uporabnikove prevare, naklepa ali hude malomarnosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno, krije celotno škodo nastalo pred in po blokadi uporabnik.

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

Prenehanje pravice uporabe kartice

18. člen

Uporabnik lahko enostransko pisno odpove pogodbo z enomesečnim odpovednim rokom, v kolikor se s hranilnico ne dogovori drugače. V primeru prenehanja pogodbe je imetnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti nastale z uporabo kartice. Če zahtevku za preklic ni priložena uničena (prerezana) kartica, uporabnik odgovarja za vso škodo, ki bi mu morebiti nastala z uporabo kartice kljub izredni odpovedi.

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

Hranilnica lahko kadarkoli prekliče kartico ali začasno (delno ali v celoti) omeji oziroma blokira poslovanje s kartico v primeru kršitve teh splošnih pogojev ali blokade poslovnega računa oz. zavrne ponovno izdajo kartice, še zlasti v naslednjih primerih:

- prispelih sodnih, davčnih in drugih izvršb na denarna sredstva uporabnika pri hranilnici,
- ko hranilnica zazna tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila (nesolidno poslovanje),
- v primeru nastanka suma neupravičene transakcije zaradi spletne prevare,
- če hranilnica oceni, da obstajajo okoliščine, zaradi katerih se utemeljeno domneva, da uporabnik ne bo sposoben poravnati svojih obveznosti v skladu s pogodbo in s temi splošnimi pogoji,
- če se uporabnik ne strinja z znižanjem limita mesečne porabe oz. ukinitvijo le-tega,
- če uporabnik kartice krši katerokoli drugo pogodbo, ki jo ima sklenjeno s hranilnico,
- če uporabnik ali imetnik navede neresnične podatke ali jih zamolči,
- če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice,
- če imetnik kartice trikrat napačno vtipka številko (PIN) na terminalu POS ali bančnem avtomatu,
- imetniku bančni avtomat odvzame kartico ali mu jo prodajalec na prodajnem mestu uniči ter pošlje hranilnici,
- če se pojavijo objektivni utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo uporabe kartice,
- smrti imetnika.

Hranilnica lahko kadarkoli prekliče kartico v primeru kršitve teh splošnih pogojev poslovanja in uporabnik ali imetnik jo je na zahtevo hranilnice dolžan vrniti. Hranilnica obvesti omrežje prodajnih mest o prepovedi uporabe kartice. Kartico lahko odvzame tudi delavec na prodajnem mestu, če je kartica uvrščena na seznam neveljavnih kartic.

Hranilnica lahko izvede blokado kartice, če imetnik kartice s kartico posluje na način, ki je v nasprotju s temi splošnimi pogoji ali na način, ki hranilnici povzroči motnje v delovanju avtorizacijskih sistemov.

Hranilnica uporabnika pisno oz. po telefonu 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 uporabnik seznanjen s posledico neporavnavanja svojih obveznosti že ob prejemu teh splošnih pogojev. Hranilnica si v primeru nesolidnega poslovanja ali nerednega plačevanja zapadlih terjatev s strani uporabnika pridržuje pravico do začasnega znižanja ali ukinitve mesečnega limita porabe.

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

V primeru prepovedi uporabe kartice uporabniku prenehajo veljati tudi vse dodatne kartice na tem kartičnem računu. Vsi imetniki kartic na enem kartičnem računu so zavezani takoj prenehati z uporabo kartic ter jih v sedmih dneh po prejemu prepovedi vrniti hranilnici. Uporabnik/imetnik kartičnega računa je v 30 dneh dolžan zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s karticami razen, če ni s temi splošnimi pogoji drugače določeno. V nasprotnem primeru bo hranilnica zaračunala uporabniku vse stroške skladno s Tarifo, ki nastanejo po dnevu, ko bi moral povrniti obveznosti (vrniti kartico). Blokirane kartice so imetniki kartic zavezani uničiti (prerezati po sredini) in jih vrniti hranilnici.

Banka lahko odstopi od pogodbe tudi v primeru prisilne likvidacije, prisilne poravnave ali stečaja uporabnika.

Varstvo osebnih podatkov

19. 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, so na voljo na <https://www.delavska-hranilnica.si/o-hranilnici/predstavitev/varstvoosebnih-podatkov> oziroma v dokumentu Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov.

Podatki, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, so poslovna skrivnost.

Uporabnik 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.

Spreminjanje splošnih pogojev

20. člen

Hranilnica si pridržuje pravico do sprememb oziroma dopolnitev teh splošnih pogojev, o čemer mora seznaniti uporabnika pisno po pošti ali preko spletne banke ali z objavo na spletnem mestu hranilnice 15 dni pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev. Če so spremembe oziroma dopolnitve teh splošnih pogojev potrebne zaradi spremembe predpisov ali zaradi uvedbe novih produktov ali storitev, ki ne vplivajo na obstoječe oziroma veljavne pogoje za uporabnika, lahko stopijo spremembe oziroma dopolnitve v veljavo takoj.

Uporabnik, ki se s spremembami oziroma dopolnitvami splošnih pogojev ne strinja oz. z njimi ne soglaša, lahko brez odpovednega roka poda odpoved od pogodbe sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev. Uporabnik mora odpoved od pogodbe pisno sporočiti hranilnici najkasneje dva dni pred dnevom začetka veljavnosti spremenjenih splošnih pogojev. V kolikor svojega nestrinjanja ne sporoči hranilnici, se šteje, da spremembe oziroma dopolnitve splošnih pogojev sprejema.

Če uporabnik zgolj zavrne predlagane spremembe in hkrati pri tem pogodbe ne odpove oziroma od nje ne odstopi, se šteje, da je hranilnica odpovedala pogodbo s 15 dnevno odpovedno roko, ki teče od dneva, ko je bilo obvestilo o spremembi poslano.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh hranilnice in v vseh poslovalnicah hranilnice.

Končne določbe

21. člen

Ti splošni pogoji poslovanja imajo skupaj z vlogo naravo pogodbe in so sestavni del vloge za izdajo kartice. S podpisom na izjavi, ki je navedena na vlogi, uporabnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da z njimi soglaša.

S temi splošnimi pogoji se hranilnica in imetnik/uporabnik dogovorita, da se določbe Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (v nadaljevanju: ZPlaSSIED), za katere je zakonsko dopuščena izključitev ali omejitev uporabe ne uporabljajo in/ali se nadomestijo z vsebino, kot izhaja iz nadaljevanja teh splošnih pogojev.

Sestavni del teh splošnih pogojev sta tudi Tarifa in Sklep o obrestnih merah.

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 15. 12. 2020 dalje. V delu, ki se nanaša na potrjevanje kartičnih spletnih nakupov z mobilno aplikacijo in biometričnimi podatki v okviru »Mastercard Identity Check«, začnejo ti pogoji, zaradi uskladitve z veljavnimi predpisi, veljati z dnem objave.