

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PAMETNO PLAČILNO KARTICO ACTIVA MASTERCARD

### 1. Splošno

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

- Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška 14, 6502 Koper, [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si), matična številka 5092221, identifikacijska številka za DDV SI98026305 (v nadaljevanju Banka);
- Banka 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);
- Nadzorni organ pristojen za nadzor Banke je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti Banke in Uporabnika kartice v zvezi z opravljanjem Plačilnih storitev s pametno Plačilno kartico ACTIVA MASTERCARD.

Ti splošni pogoji so sestavni del Vloge za izdajo pametne plačilne kartice Activa MasterCard (v nadaljevanju: Vloga) in imajo, skupaj z Vlogo ter Tarifo Banke za opravljanje plačilnih storitev pri Banki (v nadaljevanju: Tarifa Banke), značaj pogodbe (v nadaljevanju: Pogodba za poslovanje s Kartico oz. Pogodba). Pod pogojem, da Banka Vlogo odobri, se kot dan sklenitve Pogodbe med Banko in Uporabnikom kartice šteje dan, ko Uporabnik kartice podpiše Vlogo. Uporabnik kartice s podpisom Vloge potrjuje:

- da je pred podpisom Vloge prejel te splošne pogoje in Tarifo Banke, da se je z njimi v celoti seznanil, da jih razume in jih v celoti sprejema,
- da ima Vloga skupaj s temi splošnimi pogoji in Tarifo Banke značaj pogodbe.

### 2. Opredelitev pojmov

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

**Kartica** je Pametna plačilna kartica ACTIVA MASTERCARD. Kartica je Plačilni instrument, namenjen opravljanju Plačilnih transakcij, in sicer brezgotovinskemu plačevanju blaga in storitev na prodajnih mestih ter dvigu gotovine na bankomatih ter POS terminalih. Kartica je enotni izraz za Osnovno in Dodatno kartico.

**Osnovni uporabnik kartice** je potrošnik, ki je podal Vlogo za izdajo kartice oz. je z Banko sklenil Pogodbo za poslovanje s Kartico in kateremu Banka skladno z določili teh splošnih pogojev izda Kartico (ti. Osnovna kartica).

**Dodatni uporabnik kartice** je oseba, ki ji Banka na podlagi zahteve Osnovnega uporabnika kartice skladno z določili teh splošnih pogojev izda Dodatno kartico.

**Uporabnik kartice** je enotni izraz za Osnovnega in Dodatnega uporabnika kartice.

**Kartični račun** je račun, na katerem se vodijo ter evidentirajo vsa plačila in dvigi gotovine po vseh Karticah na kartičnem računu (po Osnovni in po morebitnih Dodatnih karticah). Nosilec Kartičnega računa je Osnovni uporabnik kartice.

**Osebna številka - PIN** je 4 mestna tajna osebna identifikacijska številka Uporabnika kartice. Uporablja se kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji Uporabnika kartice in zagotavljanju pristnosti opravljenih Plačilnih transakcij s Karticami na Prodajnih mestih in na Bankomatih.

**Prodajno mesto** je ponudnik blaga in storitev, ki pri Plačilni transakciji s Kartico nastopa kot Prejemnik plačila.

**POS terminal** je elektronski čitalec na Prodajnem mestu, ki omogoča opravljanje plačilnih transakcij s Kartico ter v ta namen zagotavlja elektronski zajem in prenos podatkov plačilnega naloga med Prodajnim mestom, Procesnim centrom in Banko pri Plačilni transakciji s Kartico.

**Bankomat** je naprava, namenjena opravljanju Plačilnih transakcij dviga gotovine.

**Procesni center** je poslovni subjekt, s katerim ima Banka sklenjeno pogodbo za obdelavo in prenos podatkov Plačilnega naloga pri Plačilni transakciji s Kartico.

**Avtorizacija** je postopek, v katerem Prodajno mesto ali Bankomat pridobi od Banke soglasje za izvršitev Plačilne transakcije.

**Limit porabe na Kartičnem računu** je najvišji mesečni znesek porabe na nivoju Kartičnega računa in ga imajo na voljo Osnovni uporabnik kartice in vsi Dodatni uporabniki kartice skupaj.

**Limit porabe na kartici** je najvišji mesečni znesek porabe, do katerega lahko, v okviru razpoložljivega Limita porabe na Kartičnem računu, Uporabnik kartice posluje s Kartico.

**Dnevni limiti na kartici** so limiti v okviru katerih lahko Uporabnik kartice posluje s Kartico v posameznem dnevu. Najvišji znesek Dnevnega limita je omejen z zneskom Limita porabe na kartici. Določajo se naslednji Dnevni limiti na kartici:

- **Limit nakupov na POS terminalu:** dnevni znesek nakupov na prodajnih mestih,
- **Limit nakupov na spletu:** dnevni znesek nakupov na spletnih prodajnih mestih,
- **Limit dvigov gotovine na Bankomatu:** dnevni znesek dviga gotovine na bankomatih,
- **Limit dvigov gotovine na POS terminalu:** dnevni znesek dviga gotovine na okencih bank.

**Limit porabe** je skupni izraz za vse limite, ki so določeni za poslovanje s Kartico, in zajema Limit porabe na Kartičnem računu, Limit porabe na kartici ter Dnevne limite na kartici.

**Okvirni kredit** je višina odobrenega limita, ki ga Uporabniku kartice odobri Banka s Pogodbo o okvirnem kreditu na Kartici in v okviru katerega lahko Uporabnik kartice izvršuje Plačilne transakcije z obročnim odplačilom. Uporabnik kartice lahko sredstva Okvirnega kredita črpa v okviru odobrenega Limita porabe na kartici.

**Domača valuta** je valuta evro (EUR).

**Tuja valuta** je vsaka valuta, ki ni evro (EUR).

**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 Plačilni transakciji s Kartico, izvršeni v Tuji valuti.

**Plačilna transakcija** je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali je odrejena v njegovem imenu ali jo odredi prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek ponudnika plačilnih storitev neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

**Distančni nakup** je Plačilna transakcija na daljavo, ki jo Uporabnik kartice odredi na Prodajnem mestu preko elektronske trgovine, kataloške ali telefonske prodaje s pomočjo posredovanja podatkov o Kartici (številka kartice, veljavnost kartice, CVC številka) ali posredovanjem Enkratnega varnega gesla generiranega s pomočjo Prenosnega čitalca.

**Brezstični nakup** je Plačilna transakcija, ki jo Uporabnik kartice odredi na Prodajnem mestu s približanjem Kartice POS terminalu, ki podpira NFC tehnologijo. Za Plačilne transakcije do določenega zneska se Brezstični nakup opravi brez vnosa Osebne številke-PIN v POS terminal. Za Plačilne transakcije nad določenim zneskom se Brezstični nakup opravi z vnosom Osebne številke-PIN v POS terminal. Limiti za Brezstični nakup brez vnosa Osebne številke-PIN se lahko pri plačilih izven Slovenije razlikujejo.

**NFC tehnologija** (Near Field Communication) je komunikacijska tehnologija kratkega dosega, ki omogoča brezstično izmenjavo podatkov med Kartico in POS terminalom, ki podpira NFC tehnologijo.

**CVC številka** (Card Verification Code) je trimesčna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani Kartice in se uporablja za Distančne nakupe.

**Močna avtentikacija uporabnika** je avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti uporabnika) in neločljive povezanosti z uporabnikom (nekaj, kar uporabnik je), ki so med seboj neodvisni, kar

pomeni, da kršitev enega elementa ne zmanjšuje zanesljivosti drugih, in so zasnovani tako, da varujejo zaupnost podatkov, ki se preverjajo.

**Enkratno varno geslo** je enkratna 8-mestna številka, ki jo generira Prenosni čitalnik z uporabo Kartice in PIN-a ali pa se generira s pomočjo Mobilne denarnice Wave2Pay. Enkratno varno geslo se uporablja za Močno avtentikacijo uporabnika ali kot elektronski podpis, hkrati pa je tudi soglasje za izvršitev Plačilne transakcije s Kartico pri Distančnem nakupu.

**Prenosni čitalec** je naprava, namenjena branju Kartice in vnosu PIN-a ter generiranju Enkratnega varnega gesla.

**Poziv/Odgovor** je vrsta elektronskega podpisa, ki generira Enkratno varno geslo po tem, ko se v prenosni čitalec vstavi Kartica in vnese pozivna številka ter PIN.

**Mobilna denarnica Wave2Pay** je storitev, namenjena izvrševanju Plačilnih transakcij preko mobilne naprave, ki uporabniku storitve Wave2Pay preko mobilne naprave omogoča plačevanje blaga in storitev, pregledovanje porabe, upravljanje ter ostale storitve s Kartico.

### 3. Izdaja Kartice

Banka lahko izda Kartico polnoletni fizični osebi – potrošniku, če so izpolnjeni spodaj navedeni pogoji:

- da je le-ta podala Vlogo za izdajo Kartice,
- da je le-ta Banki predložila vso dokumentacijo in podatke, ki jih Banka potrebuje za sklenitev in izvajanje Pogodbe,
- da le-ta izpolnjuje pogoje za izdajo Kartice, skladno z vsakokrat veljavno poslovno politiko Banke. Odprtje transakcijskega računa pri Banki ni pogoj za izdajo Kartice.

V kolikor Uporabnik kartice želi koristiti storitev obročnega plačevanja s Kartico, Banki poda tudi Vlogo za obročna plačila.

Banka lahko od Uporabnika kartice zahteva dodatne informacije o kreditni sposobnosti Uporabnika kartice, o njegovi zadolženosti in premoženjskem stanju. Banka lahko od Uporabnika kartice zahteva predložitve bančnih izpiskov, izpiske plač in druge dokumente, potrebne za presojo kreditne sposobnosti Uporabnika kartice.

Uporabnik kartice soglaša in dovoljuje Banki, da za potrebe odločanja o izdaji Kartice, določitvi višine Limita porabe na kartici ter odobritvi okvirnega kredita za obročna plačila s Kartico vpogleda v podatke Uporabnika kartice v sistem izmenjave informacij o boniteti strank (SISBON), ki je vzpostavljen na podlagi veljavnega zakona o bančništvu.

Banka obravnava le v celoti izpolnjene Vloge. O odobritvi oziroma zavrnitvi Vloge odloča Banka skladno z vsakokrat veljavno poslovno politiko Banke. Banki ni potrebno obrazložiti svojih odločitev. V primeru, da Banka Vlogo za obročna plačila zavrne na podlagi rezultatov poizvedbe v zbirki osebnih podatkov, o razlogih za zavrnitev Vloge pisno obvesti Uporabnika kartice.

V kolikor Banka Vlogo odobri, Uporabniku kartice izda Kartico in ga o tem obvesti. Kartica je last Banke. Kartica se glasi na ime in priimek Uporabnika kartice in je neprenosljiva. Ob prejemu Kartice mora Uporabnik kartice Kartico lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana Kartica je neveljavna. Vse stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi Uporabnik kartice.

V kolikor Banka odobri Vlogo za obročna plačila, Uporabnika kartice povabi k sklenitvi Pogodbe o okvirnem kreditu na Kartici, s katero Banka Uporabniku kartice odobri okvirni kredit za obročna plačila s Kartico.

Uporabnik kartice ob prejemu Kartice prejme Osebno številko - PIN. Zaradi varnosti poslovanja s Kartico je Uporabnik kartice dolžan Kartico in Osebno številko – PIN skrbno hraniti in z njo odgovorno ravnati. Uporabnik kartice mora Osebno številko - PIN hraniti ločeno od Kartice. Uporabnik kartice ob prevzemu Kartice in Osebnosti številke - PIN potrdi prejem s podpisom. Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati v skladu s temi splošnimi pogoji. Kartica in Osebna številka - PIN sta neprenosljivi, uporablja ju lahko samo Uporabnik kartice.

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na Kartici. Uporabniku kartice, ki posluje s Kartico v skladu s temi splošnimi pogoji, bo Banka v mesecu, ko stari Kartici poteče veljavnost, izdala novo Kartico

brez ponovne Vloge. Uporabnik Kartice je dolžan novo Kartico prevzeti v enoti Banke, ki vodi njegov Transakcijski ali Kartični račun, dva tedna pred iztekom veljavnosti stare Kartice.

### 3.1 Dodatna kartica

Na podano pisno zahtevo Osnovnega uporabnika kartice lahko Banka izda Dodatno/e kartico/e na Kartičnem računu. Dodatna kartica se glasi na ime Dodatnega uporabnika kartice. Poraba po Dodatni kartici je omejena z Limitom porabe na Dodatni kartici in se všteva v Limit porabe na Kartičnem računu, pri čemer skupna poraba po vseh karticah na Kartičnem računu (Dodatnih in Osnovni kartici) ne more preseči odobrenega Limita porabe na Kartičnem računu. Osnovni uporabnik je dolžan in se zavezuje plačevati vse obveznosti, ki izhajajo iz uporabe Dodatne kartice, in sicer skupaj s plačilom porabe na svoji Osnovni kartici. Osnovni uporabnik bo o porabi na Dodatni kartici obveščen enkrat mesečno, skupaj z izpiskom porabe na Osnovni kartici. Dodatni uporabnik odgovarja solidarno z Osnovnim uporabnikom kartice za vse obveznosti iz naslova uporabe Dodatne kartice. Splošni pogoji, ki veljajo za Kartico in Osnovnega uporabnika kartice, veljajo smiselno tudi za Dodatno kartico in Dodatnega uporabnika, kar Dodatni uporabnik v celoti sprejema in potrjuje s podpisom Vloge za izdajo dodatne kartice.

Osnovni uporabnik lahko kadarkoli prekliče veljavnost Dodatne kartice. Dodatno kartico lahko prekliče tudi Dodatni uporabnik in jo na zahtevo vrne Banki. Izgubo ali krajo Dodatne kartice lahko prijavi Osnovni uporabnik ali Dodatni uporabnik kartice.

## 4. Pogoji za uporabo Kartice

Uporabnik kartice lahko Kartico uporablja za plačilo blaga in storitev na vseh Prodajnih mestih v Sloveniji in v tujini, ki so označena z logotipom kartične sheme Activa ali MasterCard. Uporabnik kartice lahko Kartico uporablja tudi za dvig gotovine v bankah preko POS terminalov ter na bankomatih, ki so označeni z logotipom kartične sheme MasterCard, in sicer tako v Sloveniji kot v tujini.

Uporabnik kartice lahko s Kartico opravlja Plačilne transakcije v obsegu odobrenih Limitov porabe (Limita porabe na Kartičnem računu, Limita porabe na kartici in Dnevni limitov na kartici). V kolikor Plačilna transakcija presega okvir odobrenega Limita porabe in na Kartičnem računu ni razpoložljivih sredstev za izvršitev transakcije, Banka avtorizacijo za izvršitev Plačilne transakcije zavrne.

### 4.1 Uporaba Kartice na Prodajnih mestih

#### 4.1.1 Uporaba Kartice na klasični način

Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati na naslednji način:

- Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na Prodajnem mestu Uporabnik kartice v POS terminal vstavi Kartico in vnese svojo Osebno številko - PIN oz. podpiše potrdilo o nakupu ali na Prodajnem mestu v POS terminal zgolj vstavi Kartico.
- Na prodajnem mestu se sme Kartica samo enkrat vstaviti oziroma potegniti skozi POS terminal, v nasprotnem primeru mora Uporabnik kartice od Prodajnega mesta zahtevati, da mu za vsako neuspešno avtorizacijo izroči potrdilo o neuspešno opravljeni avtorizaciji.
- Pri vnosu Osebne številke - PIN mora biti Uporabnik kartice pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem Osebne številke - PIN vedno zakrivati številčnico.
- Pred podpisom potrdila o nakupu ali vnosom Osebne številke - PIN mora Uporabnik kartice preveriti znesek, izpisan na potrdilu o nakupu oziroma na POS terminalu ali napravi za vnos Osebne številke – PIN.
- Podpis na potrdilu o nakupu mora biti vedno enak podpisu na Kartici.
- S podpisom potrdila o nakupu oz. z vnosom Osebne številke - PIN oz. z vstavitvijo Kartice v POS terminal Uporabnik kartice poda soglasje za izvedbo Plačilne transakcije in potrjuje pravilnost zneska, navedenega na potrdilu o nakupu, ter se zavezuje, da ga bo Banki poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.
- Uporabnik kartice lahko prekliče plačilni nalog tako, da umakne soglasje za njegovo izvršitev. Plačilni nalog lahko Uporabnik kartice prekliče preden Banka avtorizira transakcijo. Po izvedeni avtorizaciji transakcije Uporabnik kartice izvršitve Plačilne transakcije ne more več preklicati.
- Uporabnik 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 je treba po preverjanju izpiska porabe uničiti, tako da nepooblaščen oseba ne more iz njih prebrati pomembnih podatkov o Kartici.
- Na Prodajnem mestu mora Uporabnik kartice omogočiti, da prodajalec v njegovi navzočnosti preveri datum veljavnosti Kartice in se na zahtevo prodajalca tudi identificira z osebnim dokumentom, ki velja v državi Prodajnega mesta.

- Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s Kartico skrbeti, da se vsi postopki na Prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti.

#### 4.1.2 Uporaba Kartice pri brezstičnem poslovanju

Uporabnik kartice mora pri brezstičnem poslovanju Kartico uporabljati na naslednji način (kjer se razlikuje od klasičnega načina):

- Brezstično transakcijo lahko opravi na vseh prodajnih mestih, označenih z logotipom za brezstično plačevanje.
- Pri Brezstičnem nakupu Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo s približanjem Kartice POS terminalu, ki podpira NFC tehnologijo, in vnese svojo Osebno številko - PIN ali podpiše potrdilo o nakupu, če se to zahteva. Osebne številke - PIN ni treba vnašati (oziroma potrdila o nakupu ni treba podpisati) do zneska transakcije, ki je določen s strani mednarodnih kartičnih sistemov in se lahko spreminja. Vsakokratni znesek transakcije, do katerega ni treba vnašati Osebne številke - PIN oziroma podpisati potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh Banke in trenutno znaša 15,00 EUR. Ta znesek transakcije se lahko razlikuje med posameznimi državami.
- S približanjem Kartice POS terminalu Uporabnik poda soglasje za izvršitev Plačilne transakcije s podatki, ki izhajajo iz POS terminala, ter potrjuje, da je znesek Plačilne transakcije pravilen, in se zavezuje, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.
- Če POS terminal zahteva vnos Osebne številke - PIN ali podpis potrdila o nakupu, jo mora Uporabnik kartice vnesti oziroma potrdilo podpisati ne glede na znesek transakcije.
- Pri vnosu Osebne številke - PIN mora biti Uporabnik kartice pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem Osebne številke – PIN vedno zakrivati številčnico.
- Za aktivacijo brezstične funkcionalnosti Kartice je potrebno najprej izvesti uspešno stično Plačilno transakcijo z vnosom Kartice in Osebne številke – PIN v POS terminal.

#### 4.2 Uporaba Kartice na Bankomatih

Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati na naslednji način:

- Uporabnik kartice lahko z uporabo Kartice in Osebne številke - PIN v okviru danih Limitov porabe dviga gotovino na Bankomatih, ki so označeni z logotipom kartične sheme MasterCard, in sicer tako v Sloveniji kot v tujini.
- Pred Bankomatom mora Uporabnik kartice vedno stati sam in ga mora uporabljati samostojno; tudi če ga ne bi znal uporabiti, ne sme prositi za pomoč mimoidočega, temveč se lahko obrne po pomoč v najbližjo bančno poslovalnico.
- Med opravljanjem transakcij na Bankomatu je pri vpisovanju Osebne številke - PIN treba z roko zakriti tipkovnico.

#### 4.3 Uporaba kartice za Distančne nakupe

Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati na naslednji način:

- zapisani podatki na Kartici (številka Kartice, datum veljavnosti, CVC številka) so določeni kot varnostni mehanizmi kartice in se jih ne sme posredovati nikomur, razen za potrebe izvedbe Distančnega nakupa;
- Pri Distančnih nakupih Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo tako, da Prodajnemu mestu posreduje podatke Kartice (številko Kartice, veljavnost Kartice, CVC številko). S posredovanjem podatkov Kartice Prodajnemu mestu Uporabnik kartice podaja soglasje za izvršitev Plačilne transakcije, potrjuje, da je znesek Plačilne transakcije pravilen, in se zavezuje, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

Pri uporabi Kartice za plačilo Distančnega nakupa z uporabo storitve MasterCard SecureCode, Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo s posredovanjem Enkratnega varnega gesla, ki ga Uporabnik kartice pridobi s pomočjo Kartice in Prenosnega čitalnika ali z uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay. S posredovanjem Enkratnega varnega gesla Uporabnik kartice podaja soglasje za izvršitev Plačilne transakcije, potrjuje, da je znesek Plačilne transakcije pravilen, in se zavezuje, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

Spletne nakupe mora uporabnik kartice opravljati le na varnih spletnih straneh ter pri zanesljivih in preverjenih ponudnikih blaga in storitev.

- Uporabnik kartice mora upoštevati javno objavljena obvestila o spletnih prevarah.
- Uporabnik kartice mora poskrbeti, da je naprava (računalnik, tablica, telefon itd.), prek katere se izvajajo Distančni nakupi, zaščiten pred vdori in virusi z ustrežno tehnično in programsko zaščito.

#### 4.4 Uporaba Kartice za obročna plačila

Uporabnik kartice, ki je z Banko sklenil Pogodbo o okvirnem kreditu na Kartici, ima možnost ob nakupu blaga in/ali plačilu storitev na vseh Prodajnih mestih v Sloveniji in v tujini, ki so označena z logotipom kartične

sheme Activa ali MasterCard, svojo obveznost iz naslova posamezne Plačilne transakcije spremeniti v obročno obveznost.

Ob tem se Uporabnik kartice strinja s prejemanjem brezplačnih SMS sporočil s strani Banke izključno za potrebe izvrševanja storitve obročnega plačevanja s Kartico.

Uporabnik kartice lahko določi, da posamezno Plačilno transakcijo v znesku nad 80 EUR razdeli na obroke, od minimalno 2 do maksimalno 12 obrokov, pri čemer posamezni obrok ne more biti nižji od 40 EUR. Plačilne transakcije z obročnim odplačilom lahko Uporabnik kartice izvaja v okviru razpoložljivih sredstev Okvirnega kredita ter odobrenih Limitov porabe (Limita porabe na Kartičnem računu, Limita porabe na kartici in Dnevni limitov na kartici). Pri vsakem plačilu s Kartico bo Banka zmanjšala razpoložljiva sredstva Okvirnega kredita ter odobrenih Limitov porabe za celoten znesek Plačilne transakcije. V kolikor skupni znesek Plačilnih transakcij z obročnim odplačilom doseže višino odobrenega Limita porabe na kartici in je Okvirni kredit v celoti črpan, nadaljnje izvrševanje Plačilnih transakcij s Kartico ni mogoče, dokler obveznosti Uporabnika kartice iz naslova izvršenih Plačilnih transakcij z obročnim odplačilom niso (v celoti ali deloma) poravnane. Banka bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti Uporabniku kartice za višino poravnane obroka sprostila razpoložljiva sredstva Okvirnega kredita ter razpoložljive Limite porabe.

Uporabnik kartice za vsako opravljeno Plačilno transakcijo v znesku nad 80 EUR prejme s strani Banke SMS sporočilo s podatki o znesku, datumu, času, nazivu Prodajnega mesta in z navodili za izvedbo obročnega plačila. V kolikor Uporabnik kartice želi znesek plačilne transakcije razdeliti na obroke, je dolžan odgovoriti na prejeto SMS sporočilo s povratnim SMS sporočilom, v katerem določi število obrokov (2-12) za poravnavo zneska Plačilne transakcije. Uporabnik kartice lahko Banki pošlje povratno SMS sporočilo najkasneje do 23:59 istega dne, v katerem je bila opravljena Plačilna transakcija. Nato Uporabnik kartice prejme s strani Banke povratno potrjeno SMS sporočilo. Za posamezno Plačilno transakcijo lahko Uporabnik kartice pošlje le eno povratno SMS sporočilo, s katerim določi število obrokov; naknadno spreminjanje števila obrokov ni več mogoče. V kolikor Banka v določenem roku ne prejme povratnega SMS sporočila s strani Uporabnika kartice, bo Plačilna transakcija zapadla v plačilo v celotnem znesku.

Banka Uporabniku kartice pošilja SMS sporočila za izvedbo obročnih plačil izključno za Plačilne transakcije, za katere Banka od Prodajnega mesta prejme zahtevek za avtorizacijo transakcije. V kolikor Prodajno mesto Banki ne posreduje avtorizacijskega zahtevka za izvršitev Plačilne transakcije in je Plačilna transakcija avtorizirana neposredno na Prodajnem mestu, Banka Uporabniku kartice ne posreduje SMS sporočila in obročno plačilo v tem primeru ni mogoče.

Uporabnik kartice je dolžan na Vlogi za obročna plačila Banki posredovati veljavno številko mobilnega telefona. Uporabnik kartice odgovarja za pravilnost podatkov, ki jih sporoči pri oddaji Vloge za obročna plačila. Banka ne prevzema nikakršne odgovornosti v primeru, da Uporabnik kartice v vlogi posreduje napačno ali neveljavno številko mobilnega telefona. Uporabnik kartice lahko uporablja samo telefonsko številko slovenskega mobilnega operaterja. Uporabnik kartice lahko določi samo eno telefonsko številko za posamezno Kartico. Uporabnik kartice se obvezuje sporočiti Banki spremembo telefonske številke, navedene v Vlogi za obročna plačila, v roku petih dni od nastanka spremembe, sicer je sam odgovoren za morebitne škodljive posledice opustitve te obveznosti.

Za morebitne napake s strani mobilnega operaterja in nedelovanje telekomunikacijskega omrežja Banka ne odgovarja. Banka prav tako ne odgovarja v primeru, da mobilni operater prenese telefonsko številko Uporabnika kartice na novega naročnika, če Banka o tem ni bila pravočasno obveščena.

## 5. Poravnavanje obveznosti

Uporabnik kartice je dolžan in se zavezuje svoje obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico plačevati mesečno ob njihovi zapadlosti. Dan zapadlosti plačila obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico (v nadaljevanju: dan zapadlosti plačila) določi Uporabnik kartice na Vlogi za izdajo Kartice.

V primeru Plačilnih transakcij, ki so izvršene v Tuji valuti, se plačilo obveznosti Uporabnika kartice izvrši v Domači valuti (EUR), pri čemer se preračun iz valute Plačilne transakcije v Domačo valuto opravi na način, opredeljen v točki 6.2 teh splošnih pogojev.

Obveznosti iz naslova Plačilnih transakcij z obročnim odplačilom Uporabnik kartice poravnava v obrokih, ki zapadajo v plačilo mesečno in jih je Uporabnik kartice dolžan poravnati ob mesečni poravnavi obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico v skladu s temi splošnimi pogoji. Prvi obrok zapade v plačilo ob prvi poravnavi obveznosti, ki sledi Plačilni transakciji z obročnim odplačilom. Banka bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti Uporabniku kartice za višino poravnane obroka sprostila razpoložljiva sredstva Okvirnega kredita ter razpoložljive Limite porabe na Kartici.

Uporabniku kartice se za posamezni obrok po posamezni Plačilni transakciji zaračuna nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke. Neporavnani del obveznosti (nezapadli obroki) se ne obrestuje in ga lahko Uporabnik kartice kadarkoli delno ali v celoti predčasno poravna. Banka bo ob vsaki predčasni poravnavi obveznosti sprostila razpoložljiva sredstva Okvirnega kredita ter razpoložljive Limite porabe na kartici v višini zneska poravnanih obveznosti.

Uporabnik kartice, ki ima pri Banki odprt transakcijski račun, dovoljuje in nepreklicno pooblašča Banko, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo Kartice, na dan zapadlosti plačila poravna neposredno v breme transakcijskega računa Uporabnika kartice. O izvedenem poplačilu Banka Uporabnika obvesti z izpiskom na način, dogovorjen s to Pogodbo. Uporabnik kartice se obvezuje, da bo na dan zapadlosti plačila na transakcijskem računu zagotovil sredstva za poplačilo svojih obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico. Če Uporabnik kartice ne zagotovi sredstev za poplačilo obveznosti, Banki dovoljuje in jo nepreklicno pooblašča, da si obveznosti poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na transakcijskem računu in/ali v breme drugih računov Uporabnika kartice, odprtih pri Banki. V primeru, da Uporabnik kartice na dan zapadlosti plačila ne zagotovi zadostnih sredstev za poplačilo obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico, je dolžan svojo obveznost poravnati sam s plačilnim nalogom na Kartični račun.

V kolikor Uporabnik kartice nima odprtega transakcijskega računa pri Banki, je dolžan vse obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico plačati na enega od spodaj navedenih načinov:

- preko univerzalnega plačilnega naloga. V tem primeru je Uporabnik kartice dolžan na dan zapadlosti, ki je dogovorjen v Vlogi za izdajo Kartice, preko univerzalnega plačilnega naloga plačati svoje obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico.
- Uporabnik kartice lahko pooblasti Banko za izvajanje SEPA direktne obremenitve, tako da se na dan zapadlosti plačila vse obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico poravnajo neposredno v breme transakcijskega računa Uporabnika kartice, odprtega pri drugi banki. V tem primeru je Uporabnik kartice dolžan zagotoviti pravočasno in zadostno kritje na transakcijskem računu za poplačilo svojih obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico. V primeru, da Uporabnik kartice na dan zapadlosti plačila ne zagotovi zadostnih sredstev za poplačilo obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico, je dolžan svojo obveznost poravnati sam s plačilnim nalogom na Kartični račun.

V kolikor želi Uporabnik kartice svoje obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico (delno ali v celoti) predčasno poravnati, je dolžan o tem obvestiti Banko na elektronski naslov [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si). Če Uporabnik kartice o predčasnem plačilu Banke ne obvesti, Banka ne more zagotoviti predčasne poravnave obveznosti, temveč se s prejetim prilivom obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico poravnajo na dan zapadlosti, ki je dogovorjen v Vlogi za izdajo Kartice.

Če Uporabnik kartice svojih obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico ne poravna ob njihovi zapadlosti, Banka prične z opominjevalnim postopkom. Ob vsakem poslanem opominu Banka zaračuna stroške opomina v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke. Uporabnik kartice je za čas zamude dolžan plačati zamudne obresti v višini zakonsko predpisane obrestne mere zamudnih obresti, ki se obračunavajo od dneva zapadlosti obveznosti do dneva plačila.

Če Uporabnik kartice ne zagotovi zadostnega kritja na transakcijskem računu oz. svojih obveznosti iz naslova poslovanja s Kartico ne poravna ob njihovi zapadlosti, ima Banka pravico Kartico blokirati in Uporabniku kartice onemogočiti nadaljnje poslovanje s Kartico, kakor podrobneje opredeljeno v 11. poglavju teh splošnih pogojev.

Uporabnik kartice s podpisom Vloge za izdajo kartice dovoljuje in nepreklicno pooblašča Banko, da uporabi sredstva na kateremkoli njegovem računu pri Banki in drugo njegovo dobroimetje pri Banki za poplačilo zapadlih in neporavnanih obveznosti po tej Pogodbi (obveznosti iz naslova opravljenih Plačilnih transakcij, nadomestil, stroškov, zamudnih obresti...).

## 6. Nadomestila in menjalni tečaj

### 6.1 Nadomestila

Za uporabo Kartice bo Banka Uporabniku kartice zaračunala letno članarino in druga nadomestila v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke za opravljanje Plačilnih storitev pri Banki, ki je objavljena na spletnih straneh Banke, na spletni banki - Banki IN in v vseh poslovalnicah Banke. Uporabnik kartice s podpisom Vloge za izdajo kartice soglaša s plačilom nadomestil, vezanih na poslovanje s Kartico, skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

Uporabnik kartice pooblašča Banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača iz Transakcijskega računa Uporabnika kartice, o čemer Uporabnika obvesti z izpiskom na način dogovorjen s Pogodbo. Banka si nadomestila poplača iz kritja na Transakcijskem računu. Če Uporabnik kartice ne zagotovi sredstev za

poplačilo, Banki dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na Transakcijskem računu.

V kolikor Uporabnik kartice nima odprtega Transakcijskega računa pri Banki in za poslovanje s Kartico uporablja Kartični račun, poravna strošek obračunanih nadomestil mesečno skupaj z ostalimi obveznostmi, nastalimi z uporabo Kartice.

## 6.2 Menjalni tečaj

Zneski Plačilnih transakcij, ki so izvršene v Tuji valuti se na dan obdelave Plačilne transakcije v kartičnem sistemu MasterCard International iz valute Plačilne transakcije preračunajo po Referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po Referenčnem menjalnem tečaju v Domačo valuto. Referenčni menjalni tečaj, uporabljen pri preračunu, je razviden na mesečnem izpisku, ki ga Banka pošlje Uporabniku kartice skladno s 7. točko teh splošnih pogojev.

## 7. Obveščanje, pošiljanje izpiskov

Vsa komunikacija med Uporabnikom kartice in Banko v zvezi s to Pogodbo bo potekala v slovenskem jeziku, razen če se Banka in Uporabnik kartice dogovorita drugače.

Uporabniku kartice, ki ima pri Banki odprt transakcijski račun, bo Banka pošiljala obvestila na način in na naslov, določen v Okvirni pogodbi o plačilnih storitvah, oz. na naslov, ki je naknadno sporočen v pisni obliki. Uporabniku kartice, ki pri Banki nima odprtega transakcijskega računa, bo Banka pošiljala obvestila na naslov, naveden na Vlogi za izdajo kartice, oz. na naslov, ki je naknadno sporočen v pisni obliki. Šteje se, da so vsa pisanja v zvezi s temi splošnimi pogoji in Pogodbo prejeta, če so poslana na zadnje sporočene naslove in v primeru priporočenih pošiljk, s potekom tretjega delovnega dne od datuma oddaje pošiljke.

Banka obvešča Osnovnega uporabnika kartice o izvršenih Plačilnih transakcijah z vsemi Karticami na Kartičnem računu (Osnovni in morebitnih Dodatnih karticah) ter o višini obveznosti za plačilo z izpiskom prometa po Kartici. Znesek obveznosti za plačilo zajema znesek izvršenih Plačilnih transakcij, zapadle obroke Plačilnih transakcij z obročnim odplačilom, morebitne obresti, nadomestila in druge stroške po Tarifi Banke.

Izpisek prometa po Kartici bo Banka pošiljala Osnovnemu uporabniku kartice enkrat mesečno, najmanj pet dni pred dnevom zapadlosti plačila, na zadnji znani naslov, ki ga je Osnovni uporabnik pisno sporočil Banki in ga ima Banka v svoji evidenci. Kadar gre za pisno obvestilo po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji sporočeni naslov Uporabnika kartice, ki ga ima Banka v svoji evidenci. Če se je izpisek dvakrat zaporedoma vrnil v Banko s pripisom »neznan/preseljen/pomanjkljiv naslov/ulica ne obstaja/umrl« na pošiljki, bo Banka z namenom prepričitve razkritja zaupnih podatkov prekinila pošiljanje izpiskov v papirni obliki na naslov Uporabnika kartice. Uporabnik kartice lahko v poslovni enoti Banke, kadarkoli ponovno aktivira pošiljanje papirnih izpiskov na svoj naslov.

V primeru, da Osnovni uporabnik kartice Izpiska prometa po Kartici ne prejme v roku 30 dni od izvršitve Plačilne transakcije, je dolžan o tem obvestiti Banko.

V primeru domnevnih ali dejanskih prevar in goljufij ali varnostnih groženj pri poslovanju z Banko, bo Banka Uporabnika obveščala prek spletne strani [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si), medijev in spletne banke Banke IN. Uporabnik je dolžan redno spremljati obvestila Banke.

## 8. Ukrepi za zaščito Kartice

Uporabnik kartice je dolžan kot dober gospodar Kartico in njene varnostne elemente skrbno hraniti, z njo skrbno in odgovorno ravnati in storiti vse potrebno, da se prepreči njena izguba, kraja ali zloraba.

Uporabnik kartice:

- Mora ob prevzemu Kartice le-to lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom na podpisnem traku, ki se nahaja na hrbtni strani Kartice;
- Je dolžan uničiti obvestilo o Osebnosti številki - PIN takoj po prejemu;
- Ne sme nikomur razkriti Osebnosti številke - PIN ali dovoliti njeno uporabo;
- Ne sme zapisati Osebnosti številke - PIN na Kartico ali kamorkoli drugam in/ali zapisane Osebnosti številke - PIN hraniti skupaj s Kartico;
- Mora pri vnosu Osebnosti številke - PIN biti pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem Osebnosti številke - PIN vedno zakrivati številčnico;



- Mora skrbno varovati varnostne elemente Kartice, ki so:
  - šestnajstmestna številka kartice »PAN«, ki je zapisna na sprednji strani kartice,
  - trimestna CVC številka, ki je zapisana na hrbtni strani kartice ob podpisnem traku ter
  - podatek o veljavnosti kartice, ki je zapisan na sprednji strani kartice;
- Ne sme posredovati varnostnih elementov Kartice po telefonu, elektronski pošti, SMS sporočilih, spletnih aplikacijah za sporočanje ter drugih nezavarovanih kanalih sporočanja, razen ko se to od Uporabnika kartice zahteva v postopku izvedbe Distančnega nakupa. Pred samo izvedbo Distančnega nakupa se mora Uporabnik kartice vsakič prepričati o verodostojnosti prodajalca in njegovih referencah;
- ne sme Kartice posojati ali dajati v hrambo tretjim osebam;
- mora Kartico imeti vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom in Kartice ne sme puščati na vidnem mestu (npr. v avtomobilu) ali brez potrebnega nadzora (npr. v restavraciji, v hotelski sobi, na kopališču ipd.);
- je dolžan zaradi varnosti poslovanja s Kartico poskrbeti, da se vsi postopki na Prodajnem Mestu izvajajo v njegovi prisotnosti, pri čemer mora biti Kartica ves čas v vidnem polju Uporabnika kartice;
- ne sme Kartice uporabljati za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje pravo države, v kateri se Kartica uporablja.

Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s Kartico, osebno številko – PIN ter ostalimi varnostnimi elementi kartice, ki so opredeljene v teh Splošnih pogojih se šteje za hudo malomarnost Uporabnika kartice. Za vse posledice, ki bi iz takega ravnanja izhajale, odgovarja Uporabnik kartice sam. Uporabnik kartice je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete Banke, ki se nanašajo na uporabo Kartice.

Banka je upravičena, ni pa dolžna izvesti preventivne blokade Plačilnega instrumenta, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če:

- obstajajo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe Plačilnega instrumenta ali kraje podatkov s Plačilnega instrumenta,
- obstajajo objektivno utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo Plačilnega instrumenta,
- obstaja sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo Plačilnega instrumenta.

## 9. Izguba, kraja, zloraba Kartice

O uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi Kartice je Uporabnik kartice dolžan takoj obvestiti Banko na telefonsko številko 05/666-1256 ali po faksu na številko 05/666-2010 (številki sta dosegljivi 24 ur na dan) oziroma se osebno oglasiti v eni izmed poslovalnic Banke. Na podlagi telefonske ali faks prijave se je Uporabnik kartice dolžan v osmih delovnih dneh osebno oglasiti v eni izmed poslovalnic Banke in pisno potrditi blokado uporabe Kartice.

Ob prejemu obvestila o izgubi, kraji ali zlorabi Kartice Banka blokira Kartico, tako da ni več mogoča njena uporaba za izvrševanje Plačilnih transakcij (na Bankomatih, plačevanje prek POS terminalov, Distančni nakupi, poslovanje v poslovalnicah Banke), na željo Uporabnika pa Banka blokira tudi Transakcijski račun.

V primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma na krajo ali zlorabo Kartice je Uporabnik kartice dolžan to takoj prijaviti tudi policiji. Uporabnik kartice mora v primeru prijave na policijski postaji zahtevati fotokopijo zapisnika ali potrdilo o podaji prijave.

Banka bo po prejemu obvestila iz prvega odstavka ter izvedeni blokaciji Kartice Uporabniku kartice izdelala novo Kartico in osebno številko – PIN ter o tem obvestila Uporabnika. V primeru (večkratne) izgube, kraje ali zlorabe Kartice lahko Banka zavrne ponovno izdajo Kartice.

Uporabnik kartice je dolžan posredovati Banki vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo Kartice, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode.

Če Uporabnik kartice najde Kartico po tem, ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, je ne sme več uporabljati ter je dolžan o tem nemudoma obvestiti Banko, kasneje najdeno Kartico pa prerezati in jo vrniti Banki.

## 10. Odgovornost in povračila

### 10.1 Odgovornost

Banka in Uporabnik kartice odgovarjata za neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo Plačilne storitve in splošnimi pravili obligacijskega prava.

Uporabnik kartice krije izgubo zneska neodobrene Plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene Plačilne transakcije posledica uporabe:

- ukradene ali izgubljene Kartice ali
- Kartice, ki je bila zlorabljena.

Prejšnji odstavek se ne uporablja, če:

- izgube, kraje ali zlorabe Kartice ni bilo mogoče odkriti pred izvedbo plačila, razen če je Uporabnik kartice sam ravnal goljufivo ali s prevaro,
- je izguba posledica dejanj ali neukrepanja zaposlenih, zastopnikov ali zunanjih izvajalcev Banke,
- Banka za izvedbo Plačilne transakcije ne zahteva Močne avtentikacije uporabnika, razen če je Uporabnik kartice sam ravnal goljufivo ali s prevaro.

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

- posledica Uporabnikove prevare ali goljufije ali
- če Uporabnik kartice naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito ter varno uporabo Kartice, ki so navedeni v teh splošnih pogojih, oz. o izgubi, kraji ali zlorabi Kartice ni nemudoma obvestil Banke skladno z 9. točko teh splošnih pogojev.

Ne glede na 2. in 4. odst. te točke, mora Banka povrniti Uporabniku kartice celotno izgubo zneska neodobrene Plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo po tem, ko je Uporabnik kartice Banko obvestil o tem, da je bila Kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena, skladno z 9. točko teh splošnih pogojev. Banka se razbremeni odgovornosti po tem odstavku, v kolikor je škoda posledica Uporabnikovega goljufivega ravnanja ali prevare.

Banka ni odgovorna za pravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitve, ki se plačuje s Kartico. Uporabnik kartice mora reklamacije glede nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu podati in reševati neposredno s Prodajnim mestom, Banki pa je dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s Prodajnim mestom. Uporabnik kartice ima pravico zahtevati vračilo plačila neposredno od Prodajnega mesta, kateremu je bilo plačilo nakazano.

Banka ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih Uporabnik kartice plačuje s Kartico. Morebitni spori Uporabnika kartice s Prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti Uporabnika kartice, ki nastanejo s Kartico.

Za posredovanje informacij in reševanje reklamacij v zvezi s poslovanjem s Kartico je pristojna Banka. Če je reklamacija neupravičena, bo Banka zaračunala stroške reklamacije Uporabniku kartice v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

## 10.2 Povračila za izvršene Plačilne transakcije

Če je Banka odgovorna za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije, Uporabniku kartice na njegovo zahtevo zagotovi popravek tako, da:

- povrne zneske neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti, do katerih je upravičen Uporabnik kartice v zvezi z izvršitvijo neodobrene ali nepravilno Plačilne transakcije, ali
- zagotovi pravilno izvršitev Plačilne transakcije.

Banka mora Uporabniku kartice zagotoviti popravek skladno s prejšnjim odstavkom le, če Uporabnik kartice obvesti Banko o neodobreni oz. nepravilno izvršeni Plačilni transakciji brez odlašanja, ko ugotovi, da je do takšne Plačilne transakcije prišlo, vendar najkasneje v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve Transakcijskega ali Kartičnega računa za izvršeno Plačilno transakcijo.

Banka vzpostavi na uporabnikovem Transakcijskem ali Kartičnem računu takšno stanje, kakršno bi bilo, če neodobrena ali nepravilno izvršena Plačilna transakcija ne bi bila izvršena in zagotovi, da datum popravka ni poznejši od datuma, ko je bila izvršena neodobrena ali nepravilno izvršena Plačilna transakcija.

V primeru povračila za neodobreno ali nepravilno izvršeno Plačilno transakcijo Banka pripadajoče obresti obračuna z uporabo obrestne mere za pozitivna sredstva na Transakcijskem ali Kartičnem računu skladno s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

V primeru ko Banka utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo, Uporabniku kartice ne povrne zneska neodobrene Plačilne transakcije skladno s prvim odstavkom tega poglavja, temveč o razlogih za sum pisno

obvesti Banko Slovenije ter v primeru suma, da je bilo storjeno kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti, obvesti tudi policijo ali državno tožilstvo.

## **11. Blokacija in prenehanje pravice do uporabe Kartice, omejitev uporabe Kartice ter odpoved pogodbe**

### **11.1 Blokacija in prenehanje pravice do uporabe Kartice**

Banka lahko onemogoči uporabo Kartice za opravljanje Plačilnih transakcij na Prodajnih mestih in Bankomatih v naslednjih primerih:

1. Če Uporabnik kartice krši te splošne pogoje in/ali uporablja Kartico v nasprotju s temi splošnimi pogoji;
2. Ko Uporabnik kartice ne izpolnjuje svojih obveznosti plačila skladno s temi splošnimi pogoji ali jih ne izpolnjuje v okviru kritja na Transakcijskem računu, temveč se obveznosti plačujejo iz nedovoljenega negativnega stanja na Transakcijskem računu;
3. Ko obstaja objektivno utemeljen razlog, povezan z varnostjo Kartice;
4. Ko obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe Kartice ali prevare pri uporabi Kartice;
5. Če je na podlagi prejetega sklepa sodišča ali drugega organa, pristojnega za izvršbo in zavarovanje, blokiran Transakcijski račun Uporabnika pri Banki ali je bil nad Uporabnikom kartice začel postopek osebne stečaja;
6. V primeru smrti Uporabnika kartice;
7. Če Osnovni uporabnik prekliče Dodatno kartico in/ali Dodatnemu uporabniku prekliče pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na Transakcijskem računu;
8. Na podlagi zakona ali odločbe državnega organa;
9. Ko je pri uporabi Kartice trikrat zapored napačno vtipkan PIN na POS terminalu ali Bankomatu;
10. Če je uporaba Kartice povezana z odobritvijo posojila Uporabniku kartice in obstaja znatno povečano tveganje, da Uporabnik kartice ne bo mogel izpolniti svoje obveznosti plačila.

Banka v vseh zgoraj naštetih primerih, razen v primeru iz 6., 7. in 9. alineje 1. odstavka, obvesti Uporabnika kartice o blokaciji uporabe Kartice. V primeru iz 3. in 4. alineje 1. odstavka Banka izdela Uporabniku kartice novo Kartico. V primeru 9. alineje 1. odstavka Banka izdela novo Kartico samo na podlagi zahteve Uporabnika kartice.

Ne glede na prejšnji odstavek Banki ni treba obvestiti Uporabnika kartice o blokadi Kartice, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi.

V primeru 2. alineje 1. odstavka mora Uporabnik kartice takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s Kartico in Dodatno Kartico in le-te na zahtevo Banke vrniti. Banka ponovno omogoči uporabo kartice, ko razlogi za blokacijo prenehajo.

Banka ima pravico obvestiti mrežo Prodajnih mest o blokaciji Kartice. Na podlagi pooblastila Banke lahko Kartico odvzame tudi delavec na Prodajnem mestu.

Banka si pridržuje pravico izvajanja nadzora nad rednim poslovanjem Uporabnika kartice z namenom zaznave sumljivih plačilnih transakcij in preprečevanja potencialnih tveganj zlorab kartic. V primeru odkrite sumljive plačilne transakcije lahko Banka, z namenom potrditve pristnosti opravljenih plačilnih transakcij, kontaktira Uporabnika kartice.

V primeru smrti Uporabnika kartice, Banka blokira Kartico z dnem, ko je Banka obveščena o smrti Uporabnika kartice. V primeru smrti Uporabnika kartice hkrati preneha tudi pravica do uporabe morebitnih Dodatnih kartic. V primeru smrti Dodatnega uporabnika, je Osnovni uporabnik dolžan Banko obvestiti o smrti Dodatnega uporabnika in Dodatno kartico preklicati in jo vrniti Banki. Če Uporabnik kartice ne vrne Dodatne kartice, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z uporabo ali zlorabo Dodatne kartice. Prenehanje veljavnosti oz. pravice do uporabe Kartice ne vpliva na obveznost Uporabnika kartice oz. njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe Kartice.

### **11.2 Omejitve uporabe**

Uporabnik kartice ima pravico odrediti Plačilne transakcije s Kartico v okviru odobrenih limitov porabe (Limita porabe na Kartičnem računu, Limita porabe po kartici in Dnevni limitov na kartici). O višini limitov se dogovorita Uporabnik kartice in Banka ob prevzemu Kartice. Uporabnik kartice ima pravico zaprositi za spremembo limitov, o čemer odloča Banka.

### 11.3 Odpoved pogodbe

Uporabnik kartice lahko s soglasjem Banke kadarkoli pisno odpove to Pogodbo s takojšnjim učinkom. Ne glede na to lahko Uporabnik kartice kadarkoli enostransko pisno odpove to Pogodbo z odpovednim rokom enega meseca. V primeru prenehanja Pogodbe vse obveznosti po tej Pogodbi zapadejo v takojšnjo plačilo in je Uporabnik kartice dolžan takoj poravnati vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s Kartico in Dodatnimi karticami, ter le-te vrniti Banki.

Banka lahko kadarkoli enostransko odpove to Pogodbo z odpovednim rokom dveh mesecev. Obvestilo o odpovedi te pogodbe Banka Uporabniku kartice posreduje na dogovorjeni naslov za obveščanje, skladno s 7. poglavjem teh splošnih pogojev.

Banka lahko pisno odpove Pogodbo tudi v naslednjih primerih:

- Če Uporabnik kartice ravna v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo splošna pravila obligacijskega zakona;
- Ko obstajajo razlogi za odpoved te Pogodbe na podlagi zakona, sodne ali upravne odločbe z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo ti predpisi.

Banka ima v teh primerih z dnem odstopa od Pogodbe pravico blokirati Kartico in onemogočiti njeno uporabo, o čemer Uporabnika kartice obvesti v odstopni izjavi.

Uporabnik kartice se zavezuje v primeru prenehanja Pogodbe Banki poravnati vse obveznosti, ki nastanejo pred prenehanjem pravice do uporabe Kartice, čeprav Banka podatke o Plačilnih transakcijah prejme po prenehanju pravice do uporabe Kartice, ter Kartico in Dodatno kartico vrniti Banki.

## 12. Informacije in reklamacije

Uporabnik kartice posreduje Banki vprašanja in reklamacije v zvezi s poslovanjem s Kartico na enega od naslednjih načinov:

- preko komunikacijskega modula in drugih povezav v Banki IN ali Mobilni Banki IN,
- na elektronski naslov [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si),
- na brezplačno številko 080 13 18 za klice iz Slovenije,
- na številko 00386 5 666 1838 za klice iz tujine,
- osebno v poslovalnici Banke.

## 13. Podatki in varstvo podatkov

Uporabnik kartice je dolžan Banko najkasneje v roku petih dni obvestiti o spremembi svojih osebnih podatkov in drugih okoliščin, ki so vplivale na odločitev o izdaji Kartice oz. ki bi lahko pomembno vplivale, otežile ali onemogočile izvajanje pogodbe. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.

Banka osebne podatke Uporabnika kartice pridobiva, hrani, zbira in obdeluje z namenom sklenitve in izvrševanja te Pogodbe za poslovanje s Kartico. Banka osebne podatke pridobiva zaradi izvajanja ukrepov pred sklenitvijo pogodbe (ocena kreditne sposobnosti), zaradi izvajanja same Pogodbe in zaradi zahtev veljavnih predpisov, ki urejajo plačilne storitve, poslovanje bank, potrošniško kreditiranje ter drugo področno zakonodajo. Upravljavec osebnih podatkov je Banka. Banka bo osebne podatke Uporabnika kartice varovala kot zaupne podatke skladno z vsakokrat veljavnimi predpisi, ki urejajo varstvo osebnih in zaupnih podatkov. Osebne podatke, pridobljene za zgoraj navedene namene, obdelujejo osebe, ki delajo v imenu in za račun Banke – to so njeni zaposleni in njeni pogodbeni obdelovalci (npr. procesni centri). Zbrane podatke Banka hrani ves čas trajanja poslovnega razmerja med stranko in Banko in še 10 let po prenehanju te Pogodbe. Uporabnik kartice ima pravico dostopa do svojih osebnih podatkov, pravico do njihovega popravka ali izbrisa, pravico do omejitve njihove obdelave, kot tudi pravico do njihove prenosljivosti. Če Uporabnik kartice meni, da Banka krši pravila Splošne uredbe o varstvu podatkov (Uredba (EU) 2016/679), lahko vloži pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca Republike Slovenije ali pristojnem organu iz druge države članice EU (zlasti države članice, v kateri prebiva ali v kateri dela). Vsebina pravic posameznika, način njihovega izvrševanja, podatki o pooblaščenca Banke za varstvo osebnih podatkov in druge koristne splošne informacije o ravnanju Banke z osebnimi podatki posameznikov so podani v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Banki, ki so dostopne na spletni strani in vseh poslovalnicah Banke.

Podatki o poslovanju s Kartico so poslovna skrivnost in se smejo sporočiti tretjim osebam le v skladu z veljavnimi predpisi ali na podlagi izrecne privolitve Uporabnika kartice.

Uporabnik kartice dovoljuje Banki in jo pooblašča, da lahko vse podatke o Uporabniku kartice in Uporabnikovem poslovanju s Kartico posreduje obvladujočim družbam, pogodbenim obdelovalcem podatkov ter procesnemu centru, ki za Banko opravlja storitve izdelave in procesiranja Kartic, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih in zaupnih podatkov kot Banka, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja s tveganji in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov.

Uporabnik kartice dovoljuje Banki, da lahko pridobi in uporablja njegovo davčno številko za natančno in popolno identifikacijo ter za preprečitev napak in zlorab.

Uporabnik kartice pooblašča Banko, da pri drugih upravljavcih podatkov (npr. banke, hranilnice, zavarovalnice, SISBON ipd.), pristojnih državnih in drugih organih ter agencijah (upravne enote, ZPIZ, ZZZS ipd.) ter pri vsakokratnem delodajalcu Uporabnika kartice opravi poizvedbe in pridobiva podatke o naslovu bivališča, zaposlitvi, prejemkih, njegovem premoženjskem stanju in finančnih podatkih Uporabnik kartice in/ali da pri agenciji, ki vodi register transakcijskih računov za pravne in fizične osebe, opravi poizvedbo o transakcijskih računih, ki jih ima Uporabnik kartice odprte pri drugih finančnih institucijah, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s Kartico, vključno z izterjavo zapadlih obveznosti.

## 14. Izvensodno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji Uporabnik kartice in Banka rešujeta sporazumno v skladu s *Pravilnikom o obravnavanju prijav strank v Banki Intesa Sanpaolo*, ki je Uporabniku kartice na voljo v poslovalnicah Banke. Pritožbe se v Banki Intesa Sanpaolo obravnavajo v dvostopenjskem internem pritožbenem postopku.

Uporabnik kartice posreduje Banki reklamacije na enega od naslednjih načinov:

- na obrazcu, ki se nahaja v enotah poslovanja s komitenti,
- kot dopis banki po klasični pošti na naslov organizacijske enote, na katero se pritožba nanaša,
- v sporočilu po elektronski pošti na elektronski naslov: [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si),
- preko spletne strani [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si) v rubriki »Posluh 100% ali »Stopite v stik z nami«,
- preko komunikacijskega modula in drugih povezav v Banki IN ali Mobilni Banki IN.

Pritožba mora biti v pisni obliki. Pritožba se obravnava v organizacijski enoti banke, na katero se nanaša.

Če Uporabnik kartice z odločitvijo glede pritožbe ne soglaša, lahko vloži pisno pritožbo na Komisijo za reševanje pritožb v Banki Intesa Sanpaolo na naslov:

- Banka Intesa Sanpaolo, Komisija za reševanje pritožb, Pristaniška 14,6000 Koper,
- ali na elektronski naslov [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si) s pripisom v zadevi »za Komisijo za reševanje pritožb«.

Odločitev Komisije je pisna, z njo je interni pritožbeni postopek zaključen.

Če Uporabnik kartice, z odločitvijo Komisije glede pritožbe ne soglaša ali ne prejme odgovora od Banke v roku 30 dni, lahko vloži zahtevo za začetek postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov (v nadaljevanju: postopek IRPS). Zahtevo za začetek postopka IRPS lahko vloži le fizična oseba, ki se po zakonu, ki ureja varstvo potrošnika, šteje kot potrošnik.

Banka Intesa Sanpaolo kot izvajalca postopka IRPS priznava: Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefonska številka: 01 24 29 700 (v nadaljevanju: izvajalec IRPS).

Pisni zahtevek za začetek postopka IRPS se pošlje izvajalcu IRPS, na zgoraj navedeni naslov. Postopek IRPS se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku. Odločitev izvajalca IRPS za Banko Intesa Sanpaolo oziroma za stranko ni zavezujoča. Postopek IRPS izvaja pristojen organ/oseba pri izvajalcu IRPS, v skladu s pravili postopka izvajalca IRPS in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Ustanovitveni akt in pravila postopka IRPS pri izvajalcu IRPS so objavljeni na spletni strani priznanega izvajalca IRPS.

Banka si pridržuje pravico spremeniti vsakokrat priznanega Izvajalca IRPS. Vsakokrat priznani Izvajalec IRPS je objavljen na spletnih straneh Banke.

Kljub pritožbi na Izvajalca IRPS ima Uporabnik kartice pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in Banko pri pristojnem sodišču.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih Uporabnik kartice ter Banka ne bi uspela rešiti sporazumno, odloča sodišče, ki je krajevno pristojno po sedežu Banke.

## 15. Končne določbe

Vsakokrat veljavni splošni pogoji poslovanja s Pametno plačilno kartico ACTIVA MASTERCARD in Tarifa Banke so objavljeni na spletnih straneh Banke [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si) in v vseh poslovalnicah Banke.

Banka Uporabniku kartice na njegovo zahtevo kadarkoli v času trajanja Pogodbe posreduje te splošne pogoje v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podakov.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če Banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati Uporabniku kartice predlog sprememb splošnih pogojev. Če Uporabnik kartice do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev, Banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če Uporabnik kartice ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od Pogodbe za poslovanje s Kartico, najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. V primeru, če Uporabnik kartice zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove Pogodbe, se šteje, da je Banka odpovedala Pogodbo za poslovanje s Kartico z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je Banka Uporabniku kartice posredovala obvestilo o spremembi splošnih pogojev.

Dodatne storitve, ki so vsebovane v spremenjenih Splošnih pogojih poslovanja s pametno plačilno kartico Activa MasterCard kot dopolnitev splošnih pogojev in niso bile dogovorjene v predhodnih Splošnih pogojih poslovanja s pametno plačilno kartico Activa MasterCard se ne štejejo kot sprememba le-teh. V tem delu dopolnjeni Splošni pogoji poslovanja s pametno plačilno kartico Activa MasterCard se uporabljajo z dnem objave.

Za vse, kar ni določeno s temi splošnimi pogoji, veljajo določila veljavne zakonodaje, zlasti Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS št. 7/2018 z dne 7. 2. 2018; v nadaljevanju ZPlaSSIED).

Uporabnik in Banka sta sporazumna, da za to Pogodbo velja pravo Republike Slovenije in da o morebitnih sporih, ki bi nastali v zvezi s to Pogodbo, odloča sodišče, ki je pristojno po sedežu Banke.

S pričetkom uporabe teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja s Pametno plačilno kartico Activa MasterCard z dne 9. 4. 2018.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 2. 7. 2018 dalje.