

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA Z AMERICAN EXPRESS KARTICO

### 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 z American Express kartico.

Ti Splošni pogoji imajo značaj pogodbe in so sestavni del pristopnice za izdajo American Express kartice. Pod pogojem, da Banka pristopnico odobri, se kot dan sklenitve pogodbe med Banko in Uporabnikom kartice šteje dan, ko Uporabnik kartice podpiše pristopnico. Šteje se, da Uporabnik kartice s podpisom pristopnice potrjuje:

- da je bil s temi Splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da je pred podpisom pristopnice seznanil s temi Splošnimi pogoji in
- da s temi Splošnimi pogoji v celoti soglaša,
- da ima pristopnica skupaj s temi Splošnimi pogoji značaj pogodbe.

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

### 2. Opredelitev pojmov

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

**Potrošnik** je fizična oseba, ki ima z Banko sklenjeno pogodbeno razmerje za poslovanje s kartico za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.

**Osnovni uporabnik kartice** je fizična oseba, ki ji Banka ob izpolnitvi pogojev izda plačilno American Express kartico.

**Dodatni uporabnik kartice** je oseba, ki ji Banka na podlagi zahteve Osnovnega uporabnika kartice in izpolnjevanju pogojev, izda dodatno plačilno American Express kartico.

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

**Kartica** je plačilna American Express kartica, ki omogoča Uporabniku kartice plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih ter dvig gotovine. Osnovni uporabnik kartice poravnava celotni dolg enkrat na mesec na izbrani dan v mesecu z direktno obremenitvijo z osebne računa oziroma z univerzalnim plačilnim nalogom.

**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.

**Prodajno mesto** je enotni izraz za prodajno mesto ali spletno prodajno mesto, kjer ponudnik blaga ali storitev, ki pri plačilni transakciji s Kartico nastopa kot prejemnik plačila. Prodajno mesto je označeno z napisom/nalepko American Express.

**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.

**Plačilni nalog** je nalog Banki, s katerim Uporabnik ali Prodajno mesto odredi izvedbo Plačilne transakcije.

**POS terminal** je naprava na Prodajnem mestu, ki omogoča uporabo Kartice za plačevanje storitev in blaga.

**Bankomat** je naprava namenjena opravljanju Plačilnih transakcij s kartico dviga in pologa 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 odreditev Plačilne transakcije.

**Strošek** predstavlja denarno obveznost Uporabnika zaradi uporabe Kartice in vključuje nadomestila za uporabo Kartice, letno članarino, zamudne obresti in morebitno nastale stroške, ki so nastali zaradi poplačila dolga Banki (stroški opomina, izvršilne in pravnne stroške itd.).

**Kartični račun** je račun, v okviru katerega se vodi poraba po vseh Karticah (Osnovnega in vseh Dodatnih uporabnikov kartice). Nosilec Kartičnega računa je Osnovni uporabnik kartice.

**Mesečni limit (okvir porabe)** je najvišji mesečni znesek porabe na nivoju Kartičnega računa in ga imajo na voljo Osnovni uporabnik kartice in vsi Dodatni uporabniki kartice skupaj.

**Limit za nakup na obroke** je najvišji znesek porabe za nakup na obroke na nivoju Kartičnega računa in ga imajo na voljo Osnovni uporabnik kartice in vsi Dodatni uporabniki kartice skupaj.

**Nakup na obroke** je nakup blaga ali storitev, ki ga Uporabnik s Kartico izvede na Prodajnem mestu.

**Izpisek prometa po Kartici** Banka obvešča Osnovnega uporabnika kartice o izvršenih Plačilnih transakcijah Osnovnega in vseh Dodatnih uporabnikov kartice s Kartico z Izpiskom prometa po Kartici.

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

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

**Prodajni medbančni (interbank) tečaj** je menjalni tečaj, ki ga uporablja mednarodni kartični sistem American Express, kot osnovo za izračun odkupa in prodaje Tujih valut pri Plačilnih transakcijah s Kartico.

**Država članica** je država, ki je članica Evropske unije ali država, ki je podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora.

**Tretja država** je država, ki ni Država članica.

**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).

**CSC številka** je trimesna varnostna številka in se nahaja na podpisnem traku na hrbtni strani Kartice.

**Tarifa Banke** je cenik storitev Banke Intesa Sanpaolo in je sestavni del teh Splošnih pogojev ter je objavljena na spletni strani in v poslovalnicah Banke.

### 3. Izdaja Kartice

Banka izda Kartico Uporabniku kartice na podlagi prejete pristopnice za izdajo Kartice. O odobritvi oziroma zavrnitvi pristopnice za izdajo Kartice odloča Banka. Banki ni potrebno obrazložiti svojih odločitev. Lastnik kartice je Banka.

Uporabnik kartice soglaša, da Banka preveri vse podatke, navedene na pristopnici za izdajo Kartice, in zbere dodatne informacije o Uporabniku kartice, če le-te potrebuje v postopku izdaje in uporabe kartice.

Banka lahko od Uporabnika kartice zahteva dodatne informacije o kreditni sposobnosti Uporabnika kartice in njegovi zadolženosti in premoženjskem stanju. Banka lahko od Uporabnika kartice zahteva predložitev bančnih izpiskov, izpiske plač in druge dokumente, potrebne za presojo kreditne sposobnosti Uporabnika kartice. Banka obravnava le v celoti izpolnjene pristopnice za izdajo Kartice.

Banka pri odločanju o izdaji Kartice, odobravanju Mesečnega limita in Limita za nakup na obroke v skladu s 4. točko teh Splošnih pogojev vpogleda v podatke potencialnega Uporabnika kartice v sistem izmenjave informacij o boniteti strank (SISBON), ki je vzpostavljen na podlagi veljavnega zakona o bančništvu.

Dodatno Kartico pridobi oseba – Dodatni uporabnik kartice, ki ji jo izda Banka na podlagi pisne zahteve Osnovnega uporabnika kartice. Dodatna Kartica se glasi na ime in priimek Dodatnega uporabnika kartice, ki jo je zahteval Osnovni uporabnik kartice. Osnovni uporabnik kartice lahko kadar koli prekliče veljavnost Kartice Dodatnemu uporabniku kartice. Osnovni uporabnik kartice odgovarja za vse obveznosti iz naslova uporabe osnovne in dodatnih Kartic. Dodatni uporabnik kartice solidarno z Osnovnim uporabnikom kartice odgovarja za vse obveznosti iz naslova uporabe dodatne Kartice.

Kartica se glasi na ime in priimek Uporabnika kartice in je neprenosljiva. Ob prejemu mora Uporabnik kartice Kartico lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana Kartica je neveljavna.

Uporabnik kartice poleg Kartice prejme v zaprti kuverti Osebno številko-PIN.

Kartica je veljavna in se jo lahko uporablja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na Kartici. Banka bo ob vsakokratnem izteku veljavnosti Kartice Uporabniku kartice, ki uporablja Kartico v skladu s Splošnimi pogoji za uporabo Kartice, posredovala novo Kartico, dokler je Uporabnik kartice ne prekliče oziroma ne odpove uporabi Kartice v skladu s Splošnimi pogoji za uporabo Kartice. Uporabnik kartice je dolžan novo Kartico prevzeti osebno v izbrani poslovalnici Banke.

V primeru smrti Osnovnega uporabnika kartice, preneha Kartica veljati z dnem, ko je Banka obveščena o smrti Osnovnega uporabnika kartice. V primeru smrti Osnovnega uporabnika hkrati preneha pravica do uporabe Kartice tudi Dodatnemu uporabniku kartice. V primeru smrti Dodatnega uporabnika kartice, je Osnovni uporabnik kartice dolžan Banko obvestiti o smrti Dodatnega uporabnika kartice in Dodatno kartico preklicati ali jo vrniti Banki. Če Osnovni uporabnik kartice ne vrne dodatne Kartice, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z uporabo ali zlorabo dodatne Kartice. Prenehanje veljavnosti same Kartice ne vpliva na obveznost Uporabnika kartice oz. njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe Kartice do dneva prenehanja veljavnosti Kartice, preklica Kartice oz. vrnitve Kartice.

## **4. Pogoji za uporabo Kartice**

### **4.1 Uporaba Kartice na Prodajnih mestih**

Uporabnik kartice lahko Kartico uporablja za nakup blaga ali storitev v vseh Prodajnih mestih, ki imajo izpostavljeno napis/nalepko American Express.

Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati na naslednji način:

- Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na Prodajnem mestu mora Uporabnik kartice podpisati potrdilo o nakupu;
- Na Prodajnem mestu se sme Kartico samo enkrat potegniti skozi POS terminal. V kolikor Avtorizacija ne bi bila uspešna mora Uporabnik kartice od Prodajnega mesta zahtevati, izročitev potrdila o vsaki neuspešno opravljeni Avtorizaciji;
- Pred podpisom Potrdila o nakupu mora Uporabnik kartice preveriti znesek, ki je izpisan na Potrdilu o nakupu;
- Vedno mora biti podpis na Potrdilu o nakupu enak podpisu na Kartici;
- S podpisom potrdila o nakupu Uporabnik kartice soglaša z izvedbo Plačilne transakcije in potrjuje pravilnost zneska navedenega na Potrdilu o nakupu, ter se ga zavezuje Banki poravnati v skladu s temi Splošnimi pogoji;
- Uporabnik kartice mora vedno obdržati izvod Potrdila o nakupu za lastno evidenco in ga hraniti do prejema Izpiska prometa po Kartici, v katerem je prikazana posamezna transakcija;
- Potrdila o nakupu se po preverjanju Izpiska prometa po Kartici uniči, tako da nepooblaščen oseba ne more iz njih prebrati pomembnih podatkov o Kartici.

### **4.2 Uporaba Kartice na bančnih avtomatih-bankomatih**

Uporabnik kartice lahko uporablja Kartico za dvig gotovine na vseh bančnih avtomatih - bankomatih, ki imajo izpostavljeno napis/nalepko American Express.

Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati na naslednji način:

- Uporabnik kartice se mora pred bančni avtomat postaviti sam in mora z njim samostojno upravljati/uporabljati. V primeru, da bančnega avtomata ne bi znal uporabiti, se Uporabnik kartice po pomoč obrne v najbližjo bančno poslovalnico. Uporabnik kartice ne sme prositi za pomoč mimoidoče ljudi.
- Med opravljanjem transakcij na bančnem avtomatu se mora Uporabnik kartice postaviti pred bančni avtomat tako, da s telesom zakrije vpogled na monitor s strani morebitnih mimoidočih ali oseb, ki za njim čakajo na uporabo bančnega avtomata. Pri vpisovanju PIN-a je potrebno z roko zakriti tipkovnico, da se morebitnim mimoidočim onemogoči seznanitev s PIN kodo.

#### 4.3 Uporaba Kartice za nakupe prek spletnega prodajnega mesta

Uporabnik kartice lahko uporablja Kartico za nakup blaga ali storitev prek spletnih prodajnih mest, kjer imajo na spletni strani izpostavljen napis American Express.

Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati na naslednji način:

- zapisani podatki na kartici (številka kartice, datum veljavnosti, CSC številka) 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;
- spletne nakupe mora Uporabnik kartice opravljati le na varnih spletnih straneh in pri zanesljivih ter preverjenih ponudnikih blaga in storitev;
- Uporabnik kartice mora vedno preveriti, ali so javno znana obvestila o spletnih prevarah;
- Uporabnik kartice mora poskrbeti, da je njegov računalnik, prek katerega dostopa na spletna Prodajna mesta, dobro zaščiten pred vdori in virusi.

#### 5. Uporaba kartice za nakup na obroke oz. v okviru Mesečnega limita

Mesečni limit (okvir porabe) in Limit za nakup na obroke na Kartici določi Banka in Uporabnika kartice o tem seznaniti ob izdaji Kartice ter na Izpiskih prometa po Kartici. Banka ima diskrecijsko pravico, da ob izdaji Kartice določi maksimalen Mesečni limit (okvir porabe) in maksimalen Limit za nakupe na obroke. Banka si pridržuje pravico, da v primeru spremembe kreditne sposobnosti oziroma bonitete Uporabnika kartice spremeni višino Mesečnega limita (okvir porabe) in Limita za nakup na obroke po lastni presoji ali na zahtevo Uporabnika kartice.

Uporabnik kartice lahko Kartico uporablja v okviru Mesečnega limita (okvir porabe) ter Limita za nakup na obroke, ki ga določi Banka v skladu s prejšnjim odstavkom teh Splošnih pogojev, vedno pa le v okviru svojih finančnih zmožnosti, ne glede na določen Mesečni limit (okvir porabe) ter Limit za nakup na obroke.

Uporabnik kartice mora za izvedbo nakupa na obroke izpolnjevati sledeče pogoje:

- Uporabnik kartice je nakup opravil na Prodajnem mestu, ki omogoča Nakup na obroke;
- Znesek posameznega Nakupa na obroke je nižji ali enak od razlike med Limitom za nakupe na obroke in zneskom še neodplačanih obrokov že opravljenih Nakupov na obroke.

Uporabnik kartice odda zahtevo za Nakup na obroke z uporabo Kartice na Prodajnem mestu tako, da še pred uporabo Kartice in pred plačilom blaga ali storitev odgovorno osebo na Prodajnem mestu obvesti o svoji nameri izvedbe Nakupa na obroke in o številu obrokov, na katere želi svoj nakup razdeliti. Število obrokov je lahko odvisno od možnosti, ki jih ponuja posamezno Prodajno mesto. Odgovorna oseba na Prodajnem mestu v POS terminal vnese informacijo o znesku nakupa in zelenem številu obrokov in uporabi Kartice na Prodajnem mestu.

V primeru, da Prodajno mesto Nakup na obroke omogoča preko spletne trgovine, Uporabnik kartice na takšnem Prodajnem mestu uporabi Kartico tako, da v spletni trgovini izbere Kartico in število zelenih obrokov ter vpiše sledeče podatke o Kartici: številka kartice, veljavnost kartice, CSC številko. Glede na pogoje Prodajnega oz. spletnega Prodajnega mesta mora Uporabnik kartice sporočiti oz. vpisati tudi druge podatke (npr. ime in priimek, naslov). Uporabnik kartice v nobenem primeru ne sme sporočiti ali vpisati svojega PIN-a, tudi če na Prodajnem mestu to od njega zahtevajo. V tem primeru se nakup odsvetuje.

Uporabnik kartice odplača vse neodplačane obroke za posamezen Nakup na obroke brez dodatnih Stroškov. Za predčasno plačilo mora Uporabnik kartice Banki poslati pisno zahtevo, na podlagi katere ji Banka bremeni Kartični račun.

Banka ne odgovarja za napačne informacije Prodajnega mesta, odklonitev oziroma zavrnitev kartice na Prodajnem mestu ali za kakršno koli drugo škodo, ki bi bila nastala Uporabniku kartice pri plačevanju s Kartico.

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

Uporabnik kartice je dolžan vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo Kartice, plačati ob prejemu univerzalnem plačilnem nalogu. Za nakazilo lahko Uporabnik kartice pooblasti Banko, kjer ima osebni račun, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo Kartice poravnava neposredno v breme osebnega računa Uporabnika kartice v Domači valuti na dan zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v pristopnici za izdajo Kartice (direktna obremenitev). Če Banka dolgovanega zneska ne prejme na svoj bančni račun ob zapadlosti računa, lahko Uporabnika kartice pisno opomni za zamudo. Ob zamudi pri plačilu stroškov je Banka upravičena do zakonskih zamudnih obresti. Banka bo obračunala znesek zakonskih zamudnih obresti za nastalo zamudo in o tem seznanila Uporabnika kartice z naslednjim Izpiskom prometa po Kartici. Obrestna mera se določa v skladu z veljavnimi predpisi v Republiki Sloveniji.

V primeru, da je Plačilna transakcija izvršena v Tuji valuti, bo znesek Plačilne transakcije iz valute Plačilne transakcije preračunan po Prodajnem medbančnem (interbank) tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po Prodajnem medbančnem (interbank) tečaju v Domačo valuto na dan obdelave plačilne transakcije v kartičnem sistemu American Express.

## 6. Nadomestila in menjalni tečaj

### 6.1 Nadomestila

Banka bo Uporabniku kartice zaračunala nadomestila za uporabo Kartice v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke za opravljanje plačilnih storitev pri Banki, ki je objavljena na spletnih straneh Banke, v vseh poslovalnicah Banke in spletni strani American Express Slovenija.

### 6.2 Menjalni tečaj

Zneski Plačilnih transakcij, ki so izvršene v Tuji valuti, se na dan obdelave Plačilne transakcije v kartičnem sistemu American Express-a iz valute Plačilne transakcije najprej preračunajo po Prodajnem medbančnem (interbank) tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po Prodajnem medbančnem (interbank) tečaju v Domačo valuto (datum izvršitve transakcije/avtorizacije in datum obdelave Plačilne transakcije je praviloma različen). Prodajni medbančni (interbank) tečaj je lahko za posamezne Plačilne transakcije, opravljene tekom istega dne, različen. Prodajni medbančni (interbank) tečaj, uporabljen pri preračunu, je razviden na Izpisku prometa po Kartici, ki ga Banka pošlje Osnovnemu uporabniku kartice skladno s 7. točko teh Splošnih pogojev. Znesek preračunane Plačilne transakcije se poveča za nadomestilo/provizijo zaradi stroškov obdelave v višini 3,02%.

## 7. Obveščanje, pošiljanje izpiskov

Banka obvešča Osnovnega uporabnika kartice o izvršenih Plačilnih transakcijah s Kartico z Izpiskom prometa po Kartici. Na Izpisku prometa po Kartici so vključene izvršene Plačilne transakcije s Kartico osnovnega in dodatnega/ih uporabnika/ov.

Banka Izpisek prometa po Kartici pošlje Osnovnemu uporabniku kartice, enkrat mesečno ob vnaprej določenih datumih, najmanj pet dni pred datumom zapadlosti plačila obveznosti, na naslov za prejem Izpiskov prometa po Kartici. Šteje se, da je Izpisek prometa po Kartici pravilno vročen, če je bil poslan po pošti na zadnji naslov, ki je bil s strani Osnovnega uporabnika kartice posredovan Banki. Če Osnovni uporabnik kartice ne prejme Izpiska prometa po Kartici za opravljene obveznosti, ga lahko zahteva od Banke.

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

## 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 to lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom na podpisnem traku, ki se nahaja na hrbtni strani Kartice;
- Je dolžan uničiti obvestilo o Osebni številki - PIN takoj po prejemu;
- Ne sme nikomur razkriti Osebnih številke - PIN ali dovoliti njegovo uporabo;
- Ne sme zapisati PIN na Kartico ali kamorkoli drugam in/ali zapisan PIN hraniti skupaj s Kartico;
- Mora skrbno varovati varnostne elemente Kartice, ki so:



- šestnajstmestna številka kartice »PAN«, ki je zapisna na sprednji strani kartice,
- trimesna 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 zahteva v postopku izvedbe Distančnega nakupa. Pred samo izvedbo Distančnega nakupa se mora Uporabnik vsakič prepričati o verodostojnosti prodajalca in njegovih referencah;
- ne sme Kartice posojati ali dajati v hrambo tretjim osebam.

Uporabnik kartice 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. 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 blokacije 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 je Uporabnik kartice dolžan v osmih delovnih dneh se osebno oglasiti v eni izmed poslovalnic Banke in pisno potrditi blokacijo uporabe Kartice.

Banka ob prijavi blokira uporabo Kartice, tako da ni več mogoča njena uporaba na Bankomatih, plačevanje prek POS terminalov, Distančni nakupi in poslovanje v poslovalnicah Banke, na željo Uporabnika pa Banka blokira tudi Transakcijski račun. Uporabnik je dolžan vsaj enkrat na dan preveriti, da ima Kartico pri sebi - v neposredni posesti.

V primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma na krajo ali zlorabo Kartice je Uporabnik kartice dolžan to takoj prijaviti policiji.

Banka bo naslednji delovni dan po blokaciji uporabe Kartice izdelala novo Kartico in o tem obvestila Uporabnika.

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 in vrniti prerezano kasneje najdeno Kartico.

Ob izgubi, večkratni izgubi ali kraji kartice lahko Banka zavrne ponovno izdajo kartice.

## 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 Kartice, ki so navedeni v 8. točki teh splošnih pogojev 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 potem, ko je Uporabnik kartice Banko obvestil o tem, da je bila Kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena, skladno z 8. 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.

Uporabnik kartice odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali z uporabo Kartice, do dneva, ko vrnjeno Kartico prejme Banka.

## **10.2. Povračila za izvršene Plačilne transakcije s Kartico**

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 računa za izvršeno Plačilno transakcijo.

Banka vzpostavi na uporabnikovem Transakcijskem 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 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, omejitev uporabe in prenehanje pravice do uporabe Kartice

### 11.1 Blokacija

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, ki nastanejo z uporabo Kartice;
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;
6. V primeru smrti Uporabnika kartice;
7. V primeru ukinitve pooblastila 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 Uporabniku 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 na način dogovorjen v pristopnici. 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 le-to 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.

### 11.2 Omejitev uporabe

Uporabnik kartice ima pravico odrediti Plačilne transakcije s Kartico v okviru Mesečnega limita (okvir porabe) in Limita za nakup na obroke. O višini Mesečnega limita (okvir porabe) ter Limita za nakup na obroke se dogovorita Uporabnik kartice in Banka ob prevzemu Kartice. Uporabnik kartice ima pravico kadarkoli zaprositi za spremembo Mesečnega limita porabe in Limita za nakup na obroke o čemer odloča Banka.

### 11.3 Prenehanje pravice do uporabe

Uporabnik kartice lahko s soglasjem Banke kadarkoli pisno odpove to pogodbo s takojšnjim učinkom. Vse obveznosti po tej pogodbi zapadejo v takojšnjo plačilo. Uporabnik kartice je dolžan v primeru prenehanja uporabe Kartice poravnati vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s Kartico in dodatno Kartico in le-te vrniti Banki.

Ne glede na to lahko Uporabnik kartice kadarkoli enostransko pisno odpove to pogodbo z odpovednim rokom 30 dni.

Banka lahko kadarkoli enostransko odpove to pogodbo z odpovednim rokom 2 mesecev. Odpoved uporabe Kartice velja tako za Osnovnega uporabnika kartice, kot tudi za vse njegove Dodatne uporabnike kartice.

Obvestilo o odpovedi te pogodbe Banka Uporabniku kartice posreduje na način in naslov dogovorjen v pristopnici.

Banka lahko odstopi od pogodbe in blokira kartico brez upoštevanja dvomesečnega odpovednega roka v primeru kršitve obveznosti iz pogodbe, še zlasti:

- 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 navedenih 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 pogodbenega razmerja, Banki poravnati vse obveznosti, ki nastanejo pred prenehanjem pravice do uporabe Kartice, čeprav bi Banka podatke o Plačilnih transakcijah izvedenih s Kartico prejela po prenehanju pravice do uporabe Kartice ter vrniti Kartico in dodatno Kartico Banki.

V primeru odpovedi pogodbe Banka Uporabniku kartice povrne tista nadomestila, ki jih je Uporabnik kartice plačal vnaprej za določeno časovno obdobje, v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbe (npr.: letna članarina).

## 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 mora Banki takoj sporočiti vsako spremembo bivališča, zaposlitve in drugih pogojev, ki so vplivali na odločitev o izdaji Kartice. Če tega ne stori, lahko Banka prepove nadaljnjo uporabo Kartice.

Banka zagotavlja varno hrambo, uporabo in obdelavo osebnih podatkov navedenih oseb v skladu z zahtevami zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Uporabnik kartice dovoljuje Banki in jo pooblašča, da lahko te podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev. 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 izjavlja, da je seznanjen s posledicami takšnega posredovanja.

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

Podatki o poslovanju s Kartico so poslovna skrivnost in se smejo sporočiti tretjim osebam le v skladu z veljavnimi predpisi.

Uporabnik kartice izrecno dovoljuje in pooblašča Banko, da lahko, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s Kartico ter izterjave zapadlih obveznosti, pri pristojnih organih in institucijah opravlja poizvedbe in pridobiva podatke o njegovem stalnem in začasnem prebivališču, zaposlitvi, premoženju in drugih potrebnih podatkih.

## 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 plačilno American Express kartico so objavljeni na spletnih straneh Banke ([www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si)) in spletnih straneh American Express ([www.americanexpress.si](http://www.americanexpress.si)) ter 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 (pristopnice skupaj s Splošnimi pogoji), najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. V primeru, če Uporabnik kartice zavrne predlagane spremembe, se šteje, da je Banka odpovedala pravico do uporabe Kartice z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je Uporabnik kartice Banki pisno sporočil, da predloga sprememb Splošnih pogojev ne sprejema.

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

Za vse, kar ni določeno s temi splošnimi pogoji, veljajo določila Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike ter določila veljavne zakonodaje, zlasti Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS št. 7/2018 z dne 7.02.2018; v nadaljevanju ZPlaSSIED).

Za pogodbeno določila, s katerimi sta Banka in Uporabnik kartice do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerja v zvezi z opravljanjem Plačilnih storitev s Kartico in ki so v nasprotju z določili ZPlaSSIED, Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike ali/in teh splošnih pogojev, se šteje, da so nadomeščena ali dopolnjena z ustreznimi določili ZPlaSSIED ali/in Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike ali/in teh splošnih pogojev.

Uporabnik kartice 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 z American Express kartico z dne 25. 8. 2016.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 9. 4. 2018 dalje.