

SPLOŠNI POGOJI ZA STORITEV SMS OBVEŠČANJA O PROMETU PO PLAČILNIH KARTICAH

1. Splošno

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

- Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška 14, 6502 Koper, 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,
- nadzorni organ pristojen za nadzor Banke je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti Banke in Uporabnika storitve SMS obveščanja o prometu po plačilnih karticah ter pogoji za uporabo storitve.

Ti splošni pogoji so sestavni del Vloge za storitev SMS obveščanja o prometu po plačilnih karticah (v nadaljevanju Vloga). Šteje se, da Uporabnik storitve s podpisom Vloge potrjuje:

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

Sestavni del teh splošnih pogojev je:

- Tarifa Banke za opravljanje plačilnih storitev pri Banki, ki je objavljena na spletni strani banke www.intesasanpaolobank.si.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe in zasebnike ter vsi drugi splošni pogoji in pogodbe, ki so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje Storitve SMS obveščanja. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in drugimi splošnimi pogoji in pogodbami, ki so kakorkoli povezane ter urejajo Storitev SMS obveščanja, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

2. Opredelitev pojmov

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

Storitev SMS obveščanje je storitev obveščanja, ki Uporabniku storitve omogoča prejemanje SMS sporočil z obvestili s podatki o izvršenih Plačilnih transakcijah s Kartico.

Uporabnik storitve je pravna oseba, zasebnik ali podjetnik, ki mu je bila odobrena in aktivirana Storitev SMS obveščanja.

Uporabnik je pravna oseba, zasebnik ali podjetnik, ki ima z Banko sklenjeno Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah.

Kartica je plačilno - identifikacijski instrument, ki je lahko poslovna debetna kartica Activa Visa in poslovna Activa Mastercard.

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 je namenjen elektronskemu prenosu podatkov Plačilnega naloga med Prodajnim mestom, Procesnim centrom in Banko pri Plačilni transakciji s Kartico.

Bankomat je naprava namenjena opravljanju Plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine.

Mobilni operater podjetje, ki opravlja varno posredovanje bančnih storitev preko lastnega omrežja oziroma omrežja tujih mobilnih operaterjev, s katerimi ima sklenjene ustrezne pogodbe o gostovanju.

3. Odobritev uporabe storitve

Banka odobri uporabo Storitve SMS obveščanja Uporabniku storitve, ki izpolni Vlogo ter v celoti izpolnjeno in podpisano Vlogo odda v katerikoli poslovalnici Banke ali na elektronski način preko spletne banke Intesa Sanpaolo Bank.

Vlogo za uporabo Storitve SMS obveščanja lahko poda samo Uporabnik ali od njega pooblaščen oseba. Prav tako lahko samo Uporabnik ali od njega pooblaščen oseba spreminja podatke, ki so dogovorjeni v Vlogi.

UPORABNIK STORITVE SMS OBVEŠČANJA LAHKO IZBERE ENEGA IZ MED TREH PAKETOV, IN SICER:

- **VARNOSTNI PAKET** VKLJUČUJE VSAKO AVTORIZIRANO IN NEAVTORIZIRANO PLAČILNO TRANSAKCIJO OPRAVLJENO NA INTERNETNIH PRODAJNIH MESTIH IN VSE DVICE GOTOVINE NA BANKOMATIH IN NAKUPE NA PRODAJNIH MESTIH OPRAVLJENE V TUJINI, BREZ OMEJITVE ZNESKA;
- **OSNOVNI PAKET** VKLJUČUJE VSAKO AVTORIZIRANO IN NEAVTORIZIRANO PLAČILNO TRANSAKCIJO ZA VSE DVICE GOTOVINE NA BANKOMATIH, NAKUPE NA PRODAJNIH MESTIH IN NAKUPE NA INTERNETU, BREZ OMEJITVE ZNESKA;
- **PAKET+** VKLJUČUJE VSAKO AVTORIZIRANO IN NEAVTORIZIRANO PLAČILNO TRANSAKCIJO V TUJINI IN VSAKO INTERNETNO TRANSAKCIJO NE GLEDE NA ZNESEK. PAKET+ VKLJUČUJE TUDI VSE PLAČILNE TRANSAKCIJE OPRAVLJENE V SLOVENIJI OD ZNESKA 25 € DALJE;

Kriteriji pošiljanja SMS sporočil izbranega paketa veljajo za vse Kartice Uporabnika storitve, ki so na podlagi Vloge vključene v Storitev SMS obveščanja.

4. Pravice in obveznosti Uporabnika storitve

Za pravilnost podatkov, ki jih Uporabnik storitve sporoča pri oddaji Vloge, odgovarja sam. Uporabnik storitve lahko uporablja samo telefonsko številko slovenskega Mobilnega operaterja. Uporabnik storitve lahko določi samo eno telefonsko številko za posamezno Kartico. Uporabnik storitve se obvezuje sporočiti Banki spremembo osebnega imena, stalnega in začasnega prebivališča, telefonske številke ter drugih podatkov navedenih v Vlogi, v roku petih dni od nastanka spremembe, sicer je sam odgovoren za morebitne škodljive posledice opustitve te obveznosti.

5. Pravice in obveznosti Banke

Banka se zavezuje, da bo Uporabniku storitve posredovala preko SMS sporočila obvestilo s podatki o izvršeni ali neizvršeni Plačilni transakciji s Kartico, v skladu z izbranim paketom SMS obveščanja.

Banka bo Uporabniku storitve posredovala preko SMS sporočila obvestilo s podatki o izvršeni ali neizvršeni Plačilni transakciji izključno za Plačilne transakcije, za katere je prejela od pridobitelja prodajnega mesta zahtevek za avtorizacijo. V kolikor pridobitelj prodajnega mesta Banki ne posreduje avtorizacijskega zahtevka za izvršitev Plačilne transakcije in je Plačilna transakcija avtorizirana neposredno na Prodajnem mestu, v tem primeru Banka ne bo generirala SMS sporočila in Uporabnik storitve ne bo prejel obvestila s podatki o izvršeni ali neizvršeni Plačilni transakciji.

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 STORITVE NA NOVEGA NAROČNIKA, ČE BANKA O TEM NI BILA PRAVOČASNO OBVEŠČENA.

Banka se zavezuje, da bo zagotovila najvišjo raven varnosti v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov pri hrambi osebnih podatkov in podatkov v zvezi s poslovanjem preko transakcijskega računa Uporabnika storitve.

6. Nadomestila

Banka bo Uporabniku storitve zaračunala nadomestila za uporabo Storitve SMS obveščanja v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke, Uporabnik storitve pa se Banki zavezuje zaračunana nadomestila plačati. Tarifa Banke je objavljena na spletni strani Banke in v vseh poslovalnicah Banke.

Uporabnik storitve pooblašča Banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača iz Transakcijskega računa, o čemer obvesti uporabnika na dogovorjen način. Banka si nadomestila poplača iz kritja na Transakcijskem računu v domači valuti ali v ostalih valutah, v katerih se vodi Transakcijski račun. Če Uporabnik storitve ne zagotovi sredstev za poplačilo, Banki dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno prekoračitev pozitivnega stanja na Transakcijskem računu.

Uporabnik storitve pooblašča Banko in ji dovoljuje poplačilo vseh obveznosti nastalih iz naslova nadomestil tudi iz sredstev, ki jih ima na kateremkoli računu odprtem pri Banki, vključno z depoziti (zapadlimi/nezapadlimi).

7. Prenehanje uporabe storitve

Uporabnik storitve lahko kadarkoli s soglasjem Banke odstopi od pogodbe s takojšnjim učinkom. Ne glede na to lahko Uporabnik storitve kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z enomesečnim odpovednim rokom.

Banka lahko kadarkoli enostransko odpove pogodbo z dvomesečnim odpovednim rokom. Obvestilo o odpovedi pogodbe Banka Uporabniku storitve posreduje na dogovorjen način.

Banka lahko pisno odpove pogodbo, brez odpovednega roka, v naslednjih primerih:

- Če Uporabnik storitve 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 tudi pravico onemogočiti uporabo storitve o čemer Uporabnika storitve obvesti v odstopni izjavi.

Vse pravice in obveznosti iz naslova uporabe Storitve SMS obveščanja skladno s temi splošnimi pogoji prenehajo naslednji dan po izteku odpovednega roka.

Če je odpoved pogodbe poslana s priporočeno pošto, se šteje, da je bila vročena nasprotni stranki najkasneje 3 delovne dni od dne oddaje takšne pošiljke na pošto in nobena stranka se ne more sklicevati, da odpovedi ni prejela.

8. Obravnava reklamacije, pritožbe in izvensodno reševanje sporov

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

- preko spletne banke Intesa Sanpaolo Bank,
- na elektronski naslov info@intesasanpaolobank.si,
- na brezplačno številko 080 13 18 za klice iz Slovenije,
- na številko 00386 5 666 1820 za klice iz tujine,
- osebno v poslovalnici Banke.

Za reševanje reklamacij v zvezi s poslovanjem s plačilno kartico je pristojna Banka.

Morebitne reklamacije in pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev in plačilnih storitev komitent in banka rešujeta sporazumno v skladu s *Pravilnikom Banke Intesa Sanpaolo d.d. o obravnavanju pritožb strank, prijav nadzornim organom in pobud v postopku izvensodnega reševanja potrošniških sporov in Pravilnikom za obravnavo reklamacij za neodobrene plačilne transakcije*, ki sta komitentu na razpolago v poslovalnicah banke.

Pri reklamacijah s področja kartičnega poslovanja komitent izpolni obrazec - reklamacijski zahtevek, ki je na voljo na spletni strani

<https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/kontakti/oddajte-pritozbo.html>.

Komitent posreduje banki reklamacijski zahtevek ali pritožbo na enega od naslednjih načinov:

- osebno v poslovalnici banke,
- po klasični pošti na naslov poslovalnice banke, na katero se pritožba nanaša,
- po elektronski pošti na elektronski naslov: info@intesasanpaolobank.si,
- prek spletne strani: <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/kontakti/oddajte-pritozbo.html>.

Za oddajo splošne pritožbe nam komitent posreduje pisni opis razloga pritožbe s podrobnejšimi informacijami na kateri produkt ali storitev se pritožba nanaša, z opisom in predložitvijo morebitnih dokazil.

Banka prejete reklamacije in pritožbe obravnava v internem pritožbenem postopku banke. Banka si prizadeva podati odgovor komitentu v zakonsko predvidenem ali razumnem roku, ob upoštevanju narave težave.

Banka poda odgovore in pojasnila na reklamacijo ali pritožbo pisno, na jasen in razumljiv način.

Če komitent, ki je prejemnik plačil, ki sprejema kartične plačilne transakcije na prodajnem mestu ni zadovoljen z odločitvijo banke v internem pritožbenem postopku ali če banka o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh ima pravico vložiti zahtevo za izvensodno reševanje sporov (v nadaljevanju: postopek IRPS). Postopek IRPS lahko sproži prejemnik plačila v zvezi z domnevnimi kršitvami obveznosti banke po Uredbi 2015/751/EU o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije.

Banka kot izvajalca IRPS priznava: **Evropski center za reševanje sporov (ECDR), Tomšičeva 6, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: info@ecdr.si, telefonska številka: 08 205 65 90** (v nadaljevanju: izvajalec IRPS).

Pisni zahtevek za začetek postopka IRPS se pošlje izvajalcu IRPS, na zgoraj navedeni naslov. Postopek IRPS se izvaja kot mediacija. Odločitev izvajalca IRPS za Banko oziroma za uporabnika ni zavezujoča. Postopek IRPS izvaja akreditirani mediator 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 izvajalca IRPS.

Vsakokrat priznani Izvajalec IRPS je objavljen na spletnih straneh Banke.

Če se komitent, ki ni prejemnik plačila po Uredbi 2015/751/EU o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije z odgovorom banke na vloženo reklamacijo ali pritožbo ne strinja, se lahko obrne na izvajalca izvensodnega reševanja sporov **Evropski center za reševanje sporov (ECDR), Tomšičeva 6, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: info@ecdr.si, telefonska številka: 08 205 65 90**. Če komitent ni prejemnik plačila po Uredbi 2015/751/EU o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije, sam nosi stroške IRPS postopka.

9. Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji za storitev SMS obveščanja o prometu po plačilnih karticah so objavljeni na spletni strani Banke www.intesasanpaolobank.si in v vseh poslovalnicah Banke.

Za Uporabnika storitve veljajo določila o Varovanju osebnih podatkov in Izvensodnega reševanja sporov, ki so opredeljena v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike in Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe in zasebnike. Banka Uporabniku storitve na njegovo zahtevo kadarkoli v času trajanja pogodbe posreduje te splošne pogoje in določila pogodbe.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje, tehnične pogoje ter pogoje pogodbe. Če Banka spreminja te splošne pogoje, mora



pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati Uporabniku storitve predlog sprememb splošnih pogojev ali pogodbe.

Če Uporabnik storitve do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev, Banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ali da pogodbe ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša.

S pričetkom uporabe teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji za storitev SMS obveščanja o prometu po plačilnih karticah z dne 1.9.2024.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 9.1.2025 dalje.