

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S POSLOVNO KARTICO ACTIVA MASTERCARD/VISA

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 v zvezi z opravljanjem Plačilnih storitev s poslovno kartico Activa Mastercard/Visa.

Ti splošni pogoji so sestavni del vloge za izdajo poslovne kartice Activa Mastercard/Visa (v nadaljevanju: Vloga) in pisne pogodbe o poslovanju s poslovno kartico Activa Mastercard/Visa (v nadaljevanju: Pogodba), sklenjene med Banko in Uporabnikom.

Šteje se, da Uporabnik s podpisom Vloge in Pogodbe potrjuje:

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

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

2. Opredelitev pojmov

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

Ponudnik plačilnih storitev je subjekt, ki na območju Republike Slovenije lahko opravlja plačilne storitve (banka, družba za izdajo elektronskega denarja, družba za izdajo elektronskega denarja z opustitvijo, plačilna institucija, plačilna institucija z opustitvijo, ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih, Banka Slovenije, Uprava Republike Slovenije za javna plačila);

Plačilna institucija je pravna oseba s sedežem v Republiki Sloveniji in je pridobila dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev kot plačilna institucija;

Ponudnik plačilnih storitev, ki vodi račun, je ponudnik plačilnih storitev, ki zagotavlja in vodi transakcijski račun za plačnika;

Ponudnik storitev odreditve plačil je ponudnik plačilnih storitev, ki je pridobil dovoljenje za opravljanje plačilne storitve odreditve plačilnega naloga in uporabniku spletne in/ali mobilne banke omogoča odreditev plačilnega naloga na njegovo zahtevo;

Ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih je ponudnik plačilnih storitev, ki je pridobil dovoljenje za opravljanje plačilne storitve zagotavljanja informacij o računih in uporabniku spletne in/ali mobilne banke

omogoča internetno storitev zagotavljanja informacij o enem ali več njegovih plačilnih računih na njegovo zahtevo;

Register plačilnih institucij je centralizirana baza podatkov o plačilnih institucijah, o njihovih zastopnikih v Republiki Sloveniji;

Register Evropskega bančnega organa je elektronski centralni register, ki ga vzpostavi, upravlja in vodi Evropski bančni organ in v katerem so informacije, ki jih uradno sporočijo pristojni organi držav članic. Za posredovanje in posodabljanje informacij o plačilnih institucijah v Register Evropskega bančnega organa je odgovorna Banka Slovenije;

Uporabnik kartice je Uporabnik po Splošnih pogojih za opravljanje Plačilnih storitev za pravne osebe in zasebnike.

Kartica je plačilna kartica Activa Mastercard/Visa. Kartica je Plačilni instrument, namenjen opravljanju Plačilnih transakcij.

Kartični račun je račun na katerem se vodijo Kartice Uporabnika in je del Transakcijskega računa. Kartični račun določa osnovne pogoje v okviru katerih delujejo Kartice, ki so vezane na Kartični račun.

Dodatna kartica je Kartica, ki jo Banka na podlagi zahteve Uporabnika kartice dodeli pooblaščenim osebam na Transakcijskem računu Uporabnika 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 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 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.

Limit porabe na kartici je najvišji mesečni znesek porabe do katerega lahko Uporabnik kartice posluje s Kartico, kar pomeni razpoložljiva sredstva na Kartičnem računu.

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.

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/Visa International in se uporablja kot osnova za izračun odkupa in prodaje Tujih valut pri Plačilni transakciji s Kartico.

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, katalogske 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. Za Plačilne transakcije do zneska 25,00 EUR se Brezstični nakup opravi brez vnosa Osebne številke-PIN v POS terminal. Za Plačilne transakcije nad zneskom 25,00 EUR se Brezstični nakup opravi z vnosom Osebne številke-PIN v POS terminal. Limiti za Brezstični nakup 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 trimestna 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.

Občutljivi plačilni podatki so podatki, vključno z osebnimi varnostnimi elementi, ki se lahko uporabijo za goljufijo ali prevaro. Goljufija ali prevara v teh splošnih pogojih pomeni namenoma zavesti koga v zмотo oziroma okoriščati se z oškodovanjem koga ali z zavajanjem v zмотo. V okviru dejavnosti ponudnikov storitev odreditve plačil in ponudnikov storitev zagotavljanja informacij o računih ime uporabnika in številka računa ne predstavljata občutljivih plačilnih podatkov;

Enkratno varno geslo je enkratna 8-mestna številka, ki jo generira Prenosni čitalnik z uporabo Kartice in PIN-a. Geslo se izpiše na zaslonu Prenosnega čitalca in 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.

3. Izdaja Kartice

Banka izda Kartico Uporabniku kartice na podlagi sklenjene Pogodbe. Dodatno kartico izda Banka pooblaščenim osebam na podlagi pisne zahteve Uporabnika. Dodatna kartica se glasi na ime in priimek pooblaščenih oseb. Splošni pogoji, ki veljajo za Kartico in Uporabnika kartice veljajo smiselno tudi za Dodatno kartico in pooblaščenim osebo, pri čemer sta Banka in Uporabnik kartice soglasna, da vse obveznosti iz naslova uporabe Dodatne kartice prevzame Uporabnik kartice.

Kartica je last Banke. 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 PIN.

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na Kartici. Če Uporabnik kartice izpolnjuje vsa določila Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah, mu Banka izda novo Kartico pred iztekom veljavnosti stare Kartice. Uporabnik kartice je dolžan novo Kartico prevzeti v enoti Banke, ki vodi njegov Transakcijski račun, dva tedna pred iztekom veljavnosti stare Kartice.

V primeru statusnih sprememb pri Uporabniku kartice, še posebej po sprejemu sklepa o prenehanju Uporabnika in začetku likvidacijskega postopka, po objavi sklepa o izbrisu Uporabnika, po objavi sklepa o začetku insolventnega postopka zoper Uporabnika na podlagi Zakona o finančnem poslovanju, postopkih

zaradi insolventnosti in prisilnem prenehanju ter smrti Uporabnika, preneha Kartica veljati z dnem, ko je Banka obveščena o navedenih spremembah, sklepih in smrti. V primeru smrti Uporabnika Dodatne kartice, je Uporabnik kartice dolžan Banki Dodatno kartico vrniti. Če Uporabnik ne vrne Dodatne kartice, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z uporabo Dodatne kartice. Prenehanje veljavnosti same Kartice ne vpliva na obveznost Uporabnika kartice za plačilo obveznosti iz naslova uporabe Kartice do dneva prenehanja veljavnosti Kartice.

4. Pogoji za uporabo Kartice

Uporabnik kartice lahko s Kartico odredi Plačilni nalog za prenos sredstev v dobro Prejemnika plačila, za plačilo nakupa blaga in storitev na vseh Prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, ki so označena z nalepkco Activa ali Mastercard/Visa.

Za plačilo blaga in storitev izstavi Prodajno mesto potrdilo o nakupu, ki ga podpiše Uporabnik kartice oziroma vnese v POS terminal svojo Osebno številko - PIN. Podpis mora biti enak podpisu na Kartici. Uporabnik kartice s svojim podpisom na potrdilu o nakupu oziroma pravilno vneseni Osebni številki - PIN jamči, da je znesek Plačilne transakcije pravilen in izrecno soglaša, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji. Kopijo potrdila o nakupu obdrži Uporabnik kartice za svojo evidenco. Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s Kartico skrbeti, da se vsi postopki na Prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti.

Pri Brezstičnem nakupu, Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo s približanjem Kartice POS terminalu, ki podpira NFC tehnologijo. S približanjem Kartice POS terminalu Uporabnik poda soglasje za izvršitev Plačilne transakcije s podatki, ki sledijo iz POS terminala ter jamči, da je znesek Plačilne transakcije pravilen in se zavezuje, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji. Za aktivacijo brezstične funkcionalnosti Kartice je potrebno najprej izvesti uspešno stično Plačilno transakcijo z vnosom Kartice in Osebne številke – PIN v POS terminal.

Pri Distančnih nakupih, Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo tako, da Prodajnemu mestu posreduje podatke Kartice (številko Kartice, veljavnost Kartice, CVC številka). S posredovanjem podatkov Kartice Prodajnemu mestu Uporabnik kartice jamči, da je znesek Plačilne transakcije pravilen in se zavezuje (soglaša z izvršitvijo), da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

Pri uporabi Kartice za plačilo Distančnega nakupa z uporabo storitve Mastercard/Visa SecureCode, Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo s posredovanjem Enkratnega varnega gesla, ki ga Uporabnik kartice pridobi s pomočjo Kartice in Prenosnega čitalnika. S posredovanjem Enkratnega varnega gesla Uporabnik kartice jamči, da je znesek Plačilne transakcije pravilen in se zavezuje (soglaša z izvršitvijo), da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

V Sloveniji in v tujini v okviru danih Limitov porabe na kartici in uporabo Osebne številke - PIN dviga gotovino na Bankomatih in v bankah preko POS terminalov, ki imajo oznako Mastercard/Visa.

Uporabnik kartice mora zagotoviti kritje porabe za izvršitev Plačilne transakcije v okviru mesečnega limita porabe pred posredovanjem Plačilnega naloga Banki. V kolikor ni kritja v okviru mesečnega limita porabe, Banka Avtorizacijo za izvršitev Plačilne transakcije zavrne.

Uporabnik kartice lahko prekliče Plačilni nalog tako, da umakne soglasje za izvršitev. Plačilni nalog lahko Uporabnik kartice prekliče preden Banka odobri Avtorizacijo. Po odobritvi Avtorizacije, Uporabnik kartice izvršitev Plačilne transakcije ne more več preklicati.

Ponudnik plačilnih storitev, ki vodi račun, na zahtevo Banke, nemudoma potrdi, ali je na plačilnem računu plačnika razpoložljiv znesek, potreben za izvršitev kartične plačilne transakcije, pod pogojem, da so izpolnjeni naslednji pogoji:

- plačilni račun plačnika je dostopen prek interneta, ko je vložen zahtevek,
- plačnik je ponudniku plačilnih storitev, ki vodi račun, dal izrecno soglasje, da se odzove na zahtevo določenega ponudnika plačilnih storitev, da potrdi, da je na plačilnem računu plačnika razpoložljiv znesek, ki ustreza določeni kartični plačilni transakciji, in
- soglasje iz prejšnje točke je bilo dano, preden je vložen prvi zahtevek za potrditev.

Banka lahko zahteva potrdilo iz prejšnjega odstavka, kadar so izpolnjeni naslednji pogoji:

- plačnik je Banki dal izrecno soglasje, da zahteva potrdilo iz prejšnjega odstavka,
- plačnik je za zadevni znesek odredil kartično plačilno transakcijo in pri tem uporabil kartični plačilni instrument, ki ga je izdala Banka, in

- pred vsakim zahtevkom za potrditev Banka dokaže svojo istovetnost pri ponudniku plačilnih storitev, ki vodi račun, in v skladu z regulativnimi tehničnimi standardi varno komunicira s ponudnikom plačilnih storitev, ki vodi račun.

V skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, je lahko potrdilo iz tretjega odstavka tega člena le v obliki odgovora »da« ali »ne«, in ne v obliki bilance stanja računa. Tega odgovora Banka ne sme hraniti ali uporabljati za druge namene kot za namene izvršitve kartične plačilne transakcije.

Banka opravi močno avtentikacijo uporabnika, kadar uporabnik:

- dostopa do plačilne kartice prek interneta,
- posreduje plačilne transakcije na daljavo, preko spletne banke Banke IN ali Mobilne Banke IN;
- opravi kakršno koli dejavnost preko kanala na daljavo, ki lahko pomeni tveganje plačilne prevare ali goljufije ali druge zlorabe.

Banka mora vzpostaviti ustrezne varnostne ukrepe, s katerimi zavaruje zaupnost in celovitost osebnih varnostnih elementov uporabnika.

Banka za plačilne transakcije na daljavo uporabi močno avtentikacijo uporabnika, ki vsebuje elemente za dinamično povezavo plačilne transakcije z določenim zneskom in določenim prejemnikom plačila.

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

Uporabnik kartice pooblašča Banko, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo Kartice poravnava neposredno v breme Transakcijskega računa Uporabnika kartice v Domači valuti na dan zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v Vlogi za izdajo Kartice. Uporabnik kartice se obvezuje, da bo na dan zapadlosti plačila zagotovil sredstva za poplačilo na Transakcijskem računu. Če Uporabnik kartice ne zagotovi sredstev za poplačilo, Banki dovoljuje, da si obveznosti poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na Transakcijskem računu ter v breme drugih računov Uporabnika kartice pri Banki.

V primeru, da je Plačilna transakcija izvršena v Tuji valuti, bo znesek Plačilne transakcije iz valute Plačilne transakcije preračunan po Referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po Referenčnem menjalnem tečaju v Domačo valuto na dan obdelave Plačilne transakcije v kartičnem sistemu Mastercard/Visa International.

5. Nadomestila in menjalni tečaj

5.1 Nadomestila

Banka bo Uporabniku kartic 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, na spletni banki - Banki IN in v vseh poslovalnicah Banke.

Uporabnik kartice pooblašča Banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača iz Transakcijskega računa Uporabnika kartice, o čemer Uporabnik kartice obvesti z izpiskom na način dogovorjen z Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah. Banka si nadomestila poplača iz kritja na Transakcijskem računu v Domači ali v valuti Držav članic ali v valutah Tretje države. Če Uporabnik kartice ne zagotovi sredstev za poplačilo, Banki dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na Transakcijskem računu.

Uporabnik kartice pooblašča Banko in ji dovoljuje poplačilo vseh obveznosti nastalih iz naslova nadomestil zaradi uporabe Kartice iz sredstev, ki jih ima na kateremkoli računu pri Banki.

5.2 Menjalni tečaj

Zneski Plačilnih transakcij, ki so izvršene v Tuji valuti, se na dan obdelave Plačilne transakcije v kartičnem sistemu Mastercard/Visa 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 6. točko teh splošnih pogojev.

6. Obveščanje, pošiljanje izpiskov

Banka obvešča Uporabnika kartice o izvršenih Plačilnih transakcijah s Kartico z izpiskom prometa po Kartici, ki mu ga pošilja enkrat mesečno najmanj pet dni pred datumom zapadlosti plačila.

7. 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 Osebnosti številke - PIN takoj po prejemu;
- Ne sme nikomur razkriti Osebnosti 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 kanalov 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.

8. 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, preko spleta ali mobilne banke oziroma se osebno oglašiti v eni izmed poslovalnic Banke. Na podlagi telefonske ali faks prijave je Uporabnik kartice dolžan v osmih delovnih dneh se osebno oglašiti 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.

9. Odgovornost in povračila

9.1 Odgovornost

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

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

- Posledica ukradene ali izgubljene Kartice,
- Posledica uporabe Kartice, ki je bila zlorabljena,
- 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 skladno s temi splošnimi pogoji oz. o izgubi, kraji ali zlorabi Kartice ni nemudoma obvestil Banke skladno s temi splošnimi pogoji.

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

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.

Če uporabnik trdi, da ni podal soglasja za izvršitev plačilne transakcije ali da plačilna transakcija ni bila izvršena pravilno morata Banka in ponudnik storitev odreditve plačil dokazati, da:

- je bila opravljena avtentikacija plačilne transakcije,
- je bila plačilna transakcija pravilno evidentirana,
- na izvršitev plačilne transakcije ni vplivala nikakršna tehnična okvara ali druga pomanjkljivost storitve.

Banka in ponudnik storitev odreditve plačil si bosta prizadevala zagotoviti dokaze, v primeru ko je uporabnik ravnal goljufivo, s prevaro ali hudo malomarnostjo.

Uporabnik je dolžan kot dober gospodar plačilne instrumente in osebne varnostne elemente skrbno hraniti in z njimi skrbno in odgovorno ravnati ter pred uporabo storitev odreditve plačil in storitev zagotavljanja informacij o računih preveriti verodostojnost ponudnika storitev odreditve plačil ali ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih.

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 dati 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.

9.2. 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 znesek 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 6 mesecev po dnevu obremenitve Transakcijskega računa za izvršeno Plačilno transakcijo.

Banka vzpostavi na uporabnikovem Transakcijskem računu takšno stanje, kakršno bi bilo, če neodobrena ali nepravilna 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 pravne osebe in zasebnike.

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.

10. Blokacija, omejitev uporabe in prenehanje pravice do uporabe Kartice

10.1 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 plačila 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;
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 Okvirni pogodbi o plačilnih storitvah. 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.

10.2 Omejitev uporabe

Uporabnik kartice ima pravico odrediti Plačilne transakcije s Kartico v okviru 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.

10.3 Prenehanje pravice do uporabe

Uporabnik kartice lahko s soglasjem Banke kadarkoli pisno odpove Pogodbo s takojšnjim učinkom. Vse obveznosti po tej Pogodbi zapadejo v takojšnjo plačilo. Uporabnik kartice je dolžan zagotoviti kritje za 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 Pogodbo z odpovednim rokom 15 dni.

Banka lahko kadarkoli enostransko odpove to Pogodbo z odpovednim rokom 15 dni. Obvestilo o odpovedi te pogodbe Banka Uporabniku kartice posreduje na način in naslov dogovorjen v Pogodbi.

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;
- če se uporabnik ne odzove na poziv Banke po posodobitvi matičnih in drugih podatkov o uporabniku, njegovih zakonitih zastopnikih in dejanskih lastnikih skladno z ZPPDFT-1.

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.

11. 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 Poslovni Banki IN ali Poslovni Mobilni Banki IN,
- na elektronski naslov 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.

12. Podatki in varstvo podatkov

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje Plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev so poslovna tajnost banke. Banka daje te podatke le Uporabniku in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

Banka je skladno z Zakonom o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (v nadaljevanju ZPPDFT-1), dolžna pridobiti matične in druge podatke o uporabniku, njegovih zakonitih zastopnikih in dejanskih lastnikih ter opraviti pregled uporabnika pred sklenitvijo Pogodbe in najmanj vsakih pet let preveriti ustreznost in ažurnost uporabnikovih podatkov. V skladu z internimi pravili Banke lahko Banka periodo preverjanja ustreznosti in ažurnosti uporabnikovih podatkov skrajša.

Poslovanje s Transakcijskim računom, uporabo plačilnih storitev in drugih storitev Banka uporabniku omeji, če Uporabnik ne posodobi svojih podatkov skladno z ZPPDFT-1.

Uporabnik izrecno dovoljuje Banki, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo ali s klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne in druge podatke, ki so povezani z opravljanjem Plačilnih storitev 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 izrecno dovoljuje, da Banka opravi poizvedbo o njegovih osebnih in drugih podatkih, premičnem in nepremičnem premoženju, terjatvah, deležih, delnicah in drugih vrednostnih papirjih, številkah računov pri bankah in plačilnih institucijah ter drugem njegovem premoženju, prebivališču, EMŠO in drugih matičnih podatkih, davčni številki in drugih podatkih pri drugih upravljalcih zbirk podatkov, če jih Banka ne bi imela oziroma jih ni banki osebno posredoval, pa so ti podatki potrebni za dosego namena teh splošnih pogojev. Banka bo osebne in druge podatke zbrisala iz svojih zbirk podatkov, ko bo dosežen namen teh splošnih pogojev oziroma ko bo potekel rok, ki predpisuje dobo hranjenja teh podatkov.

13. 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. Uporabnik kartice posreduje Banki pritožbo na enega od naslednjih načinov:

- na obrazcu, ki se nahaja v poslovalnicah Banke,
- po klasični pošti, kot dopis Banki na naslov organizacijske enote, na katero se pritožba nanaša,
- po elektronski pošti na elektronski naslov: info@intesasanpaolobank.si,
- preko spletne strani www.bankaintesasanpaolo.si.

Za pritožbe, ki se nanašajo na področje kartičnega in bankomatskega poslovanja mora Uporabnik kartice obvezno izpolniti in podpisati ustrezen obrazec, ki je na voljo v vseh poslovalnicah Banke.

Pritožbe se v Banki obravnavajo v dvostopenjskem internem pritožbenem postopku. Na prvem nivoju se pritožba obravnava organizacijski enoti, na katero se prijava nanaša oziroma je pristojna za njeno obravnavo / rešitev.

Če Uporabnik kartice z odločitvijo glede pritožbe na prvem nivoju odločanja ne soglaša, lahko vloži pisno pritožbo, ki se presoja na drugem nivoju v Sektorju za marketing in korporativno komuniciranje. Pritožbo naslovi:

- na naslov: Banka Intesa Sanpaolo d.d., Sektor za marketing in korporativno komuniciranje, Pristaniška 14,6000 Koper ali
- na elektronski naslov: info@intesasanpaolobank.si s pripisom v zadevi »Pritožba 2. stopnje«.

Z odločitvijo Sektorja za marketing in korporativno komuniciranje je interni pritožbeni postopek v Banki zaključen.

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 ali drugo krajevno pristojno sodišče skladno z veljavno zakonodajo.

14. Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji poslovanja s poslovno kartico Activa Mastercard/Visa so objavljeni na spletnih straneh Banke (www.intesasanpaolobank.si) in v vseh poslovalnicah Banke.

Banka Uporabniku kartice na njegovo zahtevo kadarkoli v času trajanja Pogodbe posreduje te splošne pogoje.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje o čemer mora seznaniti Uporabnika kartice na način in naslov dogovorjen s Pogodbo. 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 pisno odstopi od Pogodbe z odpovednim rokom 15 dni, ki teče od dneva, ko je Uporabnik kartice Banki pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

V primeru, če Uporabnik kartice zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove Pogodbe, se šteje, da je Banka odpovedala Pogodbo z odpovednim rokom 15 dni, ki teče od dneva, ko je Uporabnik kartice Banki pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Za vse, kar ni določeno s Pogodbo, Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe in zasebnike ter 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 7.02.2018; 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 pravne osebe in zasebnike 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 pravne osebe in zasebnike ali/in teh splošnih pogojev.

Banka in Uporabnik kartice se dogovorita, da se za to Pogodbo izključi uporaba naslednjih določil ZPlaSSIED:

- poglavje 5.2 ZPlaSSIED, razen določb oddelka 5.2.5 ZPlaSSIED,
- delno se izključi 137. člen, in sicer:
 - v 1. odstavku se izključi določilo o omejitvi Uporabnikove odgovornosti na največ 50 EUR,
 - izključi se uporaba 2., 4., 5. in 6. odstavka,
- v celoti se izključi 140. člen, ki ureja odgovornost Banke za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev Plačilne transakcije,
- v celoti se izključi 142. člen, ki ureja odgovornost Banke za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev Plačilne transakcije z direktno obremenitvijo, ki jo odredi Prejemnik plačila,
- delno se izključi 146. člen, v delu, ki določa, da mora Banka v primeru neizvršene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije izslediti Plačilno transakcijo in Uporabniku posredovati informacije, s katerimi razpolaga, da bi lahko Uporabnik uveljavil povračila v zvezi z nepravilno izvršeno plačilno transakcijo, in sicer brezplačno,
- v celoti se izključi 148. člen, ki ureja breme dokazovanja avtentikacije in izvršitve Plačilne transakcije,
- v celoti se izključi 150. člen, ki določa pravico Uporabnika do povračila zneskov Plačilnih transakcij, ki jih je odredil prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila.

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 poslovno kartico Activa Mastercard/Visa z dne 2.9.2019.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 15.4.2020 dalje.