

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PREDPLAČNIŠKO KARTICO MOJA ACTIVA 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 kartice v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s predplačniško kartico MOJA Activa Visa.

Ti splošni pogoji so sestavni del Vloge za izdajo predplačniške kartice MOJA Activa Visa in imajo, skupaj z Vlogo in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike (v kolikor ima Uporabnik kartice transakcijski račun na Banki), značaj pogodbe (v nadaljevanju: Pogodba za poslovanje s Kartico). Pod pogojem, da Banka Vlogo odobri, se kot dan sklenitve pogodbe med Banko in Uporabnikom kartice šteje dan, ko Uporabnik kartice podpiše Vlogo. Šteje se, da Uporabnik kartice s podpisom Vloge potrjuje:

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

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike (v kolikor ima Uporabnik kartice transakcijski račun na Banki). V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike (v kolikor ima Uporabnik kartice transakcijski račun na Banki), veljajo določbe teh splošnih pogojev.

2. Opredelitev pojmov

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

Plačilni instrument je naprava ali niz postopkov oz. oboje, ki je dogovorjen med uporabnikom in Banko, in je vezan le na tega uporabnika z namenom, da ga le-ta uporabi za odreditev plačilnega naloga. Plačilni instrumenti, ki jih Banka izdaja, so: debetna plačilna kartica Activa Visa Inspire, kreditni plačilni kartici z odlogom plačila Activa Mastercard in Activa Visa, predplačniška kartica MOJA Activa Visa ter sodobne bančne poti spletna banka Banka IN, Mobilna Banka IN in Infotel.

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.

Kartica je predplačniška kartica MOJA Activa Visa. Kartica je plačilni instrument, ki imetniku omogoča plačevanje blaga in storitev ter dvig gotovine na bankomatih v okviru sredstev na Kartičnem računu.

Kartični račun je račun, na katerega se nalagajo sredstva ter evidentirajo vsa plačila in dvigi gotovine s Kartico.

Osnovni uporabnik kartice je fizična oseba, ki ji Banka ob izpolnitvi pogojev izda Kartico.

Dodatni uporabnik kartice je fizična oseba, ki ji Banka na podlagi zahteve Osnovnega uporabnika kartice in izpolnjevanju pogojev, izda dodatno Kartico.

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

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 navodilo Banki, s katerim Plačnik ali Prejemnik plačila odredi izvedbo Plačilne transakcije.

Plačnik je fizična oseba, ki odredi Plačilno transakcijo tako, da izda Plačilni nalog.

Prejemnik plačila je fizična oseba, pravna oseba, zasebnik ali podjetnik, ki je prejemnik sredstev, ki so bila predmet Plačilne transakcije.

Domača valuta je valuta evro (EUR).

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

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.

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 čitalnik na Prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov Plačilnega naloga med Prodajnim mestom, Procesnim centrom in Banko pri Plačilni transakciji.

Bankomat je naprava namenjena opravljanju Plačilnih transakcij 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.

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

Referenčni menjalni tečaj je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem Visa International in se uporablja kot osnova za izračun odkupa in prodaje Tujih valut pri opravljeni Plačilni transakciji.

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

Brezstični nakup je Plačilna transakcija, ki jo Uporabnik kartice odredi na Prodajnemu 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. Za aktivacijo brezstične funkcionalnosti Kartice je potrebno najprej izvesti uspešno stično Plačilno transakcijo z vnosom Kartice in Osebne številke – PIN v POS terminal.

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

CVV številka (Card Verification Value) je trimestna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtini strani Kartice in se uporablja za Distančne nakupe. Številke se ne sme posredovati nikomur, razen takrat, ko je spletni nakup že opravljen in je potrebno opraviti plačilo.

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.

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

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 pri Distančnem nakupu.

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.

Izpisek prometa po kartici je obvestilo Banke Osnovnemu uporabniku kartice o izvršenih Plačilnih transakcijah Osnovnega in vseh Dodatnih uporabnikov 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 odobrene Vloge za izdajo Kartice. O odobritvi oziroma zavrnitvi Vloge za izdajo Kartice odloča Banka po lastni presoji. Banka ni dolžna pojasnjevati sprejete odločitve o odobritvi ali zavrnitvi Vloge.

Kartica je last Banke. Kartica se glasi na ime in priimek Uporabnika kartice in je neprenosljiva. Ob prejemu Kartice mora Uporabnik kartice, Kartico lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana Kartica je neveljavna. Vse stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi Uporabnik kartice.

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

Banka na podlagi pisne zahteve Osnovnega uporabnika Kartice izda dodatno Kartico. Dodatna Kartica se glasi na ime in priimek Dodatnega uporabnika kartice. Osnovni uporabnik kartice lahko kadar koli prekliče veljavnost Kartice Dodatnemu uporabniku Kartice. Osnovni uporabnik kartice odgovarja za vse obveznosti iz naslova uporabe svoje Kartice in vseh dodatnih Kartic. Dodatni uporabnik kartice solidarno odgovarja za vse obveznosti iz naslova uporabe dodatne Kartice.

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na Kartici. Banka bo ob vsakokratnem izteku veljavnosti Kartice Uporabniku kartice, v skladu s temi splošnimi pogoji, posredovala novo Kartico, dokler Uporabnik Kartice ne prekliče oziroma ne odpove uporabo Kartice v skladu s temi splošnimi pogoji. Uporabnik kartice je dolžan novo Kartico prevzeti v izbrani poslovalnici Banke. V kolikor s Kartico v zadnjih 12 mesecih ni bilo opravljenih nobene transakcije, se v skladu s temi splošnimi pogoji poslovanja, kartica ukine.

V primeru smrti Osnovnega uporabnika kartice, Kartica preneha 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 in/ali vrniti v izbrano poslovalnico. Če Osnovni uporabnik kartice, dodatne Kartice ne prekliče in/ali vrne, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z uporabo 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.

4. Pogoji za uporabo Kartice

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

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

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.

4.1 Nalaganje sredstev na Kartični račun

Pogoj za izdajo in aktivacijo Kartice je plačilo nadomestila, ki ga Uporabnik kartice poravnava ob podaji Vloge za izdajo Kartice in sicer:

- v kolikor Uporabnik nima odprtega Transakcijskega računa pri Banki: pred prvo uporabo Kartice je Uporabnik kartice dolžan nakazati sredstva na Kartični račun, to lahko izvede preko univerzalnega plačilnega naloga ali gotovinskega pologa. Uporabnik kartice izvede nakazilo na Kartični račun z obvezno navedbo sklica, ki je navaden na hrbtni strani Kartice. V primeru napačne uporabe računa in/ali sklica, banka ne odgovarja za napačno nakazana sredstva;
- v kolikor ima Uporabnik odprt Transakcijski račun pri Banki: Banka bremeni Uporabnikov Transakcijski račun za nadomestilo za mesečno uporabo Kartice.

Najvišje dovoljeno stanje sredstev na Kartičnem računu Uporabnika kartice je omejeno na 10.000,00 EUR. Prav tako je omejen najvišji znesek posameznega nakazila sredstev na Kartični račun, in sicer v višini 5.000,00 EUR. Uporabnik kartice mora pred vsakim nakazilom sredstev preveriti stanje na Kartičnem računu in opraviti nakazilo sredstev v okviru predpisanih omejitev. V kolikor Uporabnik kartice pri nakazilu sredstev na Kartični račun preseže predpisane omejitve, lahko Banka zavrne nakazilo na Kartični račun v celotnem znesku nakazila. V primeru nespoštovanja predpisane omejitve stanja sredstev na Kartični računu, lahko Banka od Uporabnika kartice zahteva uskladitev stanja na Kartičnem računu in za čas do uskladitve, onemogoči uporabo Kartice.

Nakazilo sredstev na Kartični račun se lahko izvede izključno iz računa odprtega pri Banki ali iz računa odprtega pri drugi organizaciji za plačilni promet (npr. drugi banki/hranilnici itd.) s sedežem v Republiki Sloveniji. Nakazilo sredstev na Kartični račun iz kateregakoli računa odprtega pri organizaciji za plačilni promet (npr. drugi banki/hranilnici itd.), ki nima sedeža v Republiki Sloveniji, ni dovoljeno.

4.2 Plačevanje na prodajnih mestih in dvigi gotovine

Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati na naslednji način:

- Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na Prodajnem mestu Uporabnik kartice v POS terminal vstavi Kartico in vnese svojo Osebno številko - PIN oz. podpiše potrdilo o nakupu ali na Prodajnem mestu v POS terminal zgolj vstavi Kartico.
- Na prodajnem mestu se sme Kartica samo enkrat vstaviti oziroma potegniti skozi POS terminal, v nasprotnem primeru mora Uporabnik kartice od Prodajnega mesta zahtevati, da mu za vsako neuspešno avtorizacijo izroči potrdilo o neuspešno opravljeni avtorizaciji.

- Pri vnosu Osebnih številke - PIN mora biti Uporabnik kartice pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem Osebnih številke - PIN vedno zakrivati številčnico.
- Pred podpisom potrdila o nakupu ali vnosom Osebnih številke - PIN mora Uporabnik kartice preveriti znesek, izpisan na potrdilu o nakupu oziroma na POS terminalu ali napravi za vnos Osebnih številke – PIN.
- Podpis na potrdilu o nakupu mora biti vedno enak podpisu na Kartici.
- S podpisom potrdila o nakupu oz. z vnosom Osebnih številke - PIN oz. z vstavitvijo Kartice v POS terminal Uporabnik kartice poda soglasje za izvedbo Plačilne transakcije in potrjuje pravilnost zneska, navedenega na potrdilu o nakupu, ter se zavezuje, da ga bo Banki poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.
- Uporabnik kartice lahko prekliče plačilni nalog tako, da umakne soglasje za njegovo izvršitev. Plačilni nalog lahko Uporabnik kartice prekliče preden Banka avtorizira transakcijo. Po izvedeni avtorizaciji transakcije Uporabnik kartice izvršitve Plačilne transakcije ne more več preklicati.
- Uporabnik kartice mora vedno obdržati izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in ga hraniti do prejema izpiska porabe, v katerem je prikazana posamezna transakcija.
- Potrdila o nakupu je treba po preverjanju izpiska porabe uničiti, tako da nepooblaščen oseba ne more iz njih prebrati pomembnih podatkov o Kartici.
- Na Prodajnem mestu mora Uporabnik kartice omogočiti, da prodajalec v njegovi navzočnosti preveri datum veljavnosti Kartice in se na zahtevo prodajalca tudi identificira z osebnim dokumentom, ki velja v državi Prodajnega mesta.
- Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s Kartico skrbeti, da se vsi postopki na Prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti.
- Uporabnik kartice lahko z uporabo Kartice in Osebnih številke - PIN v okviru danih Limitov porabe dviga gotovino na Bankomatih, ki so označeni z logotipom kartične sheme Visa, in sicer tako v Sloveniji kot v tujini.
- Pred Bankomatom mora Uporabnik kartice vedno stati sam in ga mora uporabljati samostojno; tudi če ga ne bi znal uporabiti, ne sme prositi za pomoč mimoidočega, temveč se lahko obrne po pomoč v najbližjo bančno poslovalnico.
- Med opravljanjem transakcij na Bankomatu je pri vpisovanju Osebnih številke - PIN treba z roko zakriti tipkovnico.

4.3 Uporaba Kartice pri brezstičnem poslovanju

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

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

4.4 Uporaba kartice za Distančne nakupe

Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati na naslednji način:

- zapisani podatki na Kartici (številka Kartice, datum veljavnosti, CVC številka) so določeni kot varnostni mehanizmi kartice in se jih ne sme posredovati nikomur, razen za potrebe izvedbe Distančnega nakupa;

- Pri Distančnih nakupih Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo tako, da Prodajnemu mestu posreduje podatke Kartice (številko Kartice, veljavnost Kartice, CVC številko). S posredovanjem podatkov Kartice Prodajnemu mestu Uporabnik kartice podaja soglasje za izvršitev Plačilne transakcije, potrjuje, da je znesek Plačilne transakcije pravilen, in se zavezuje, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

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

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

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

4.5 Prenos in dvig sredstev iz Kartičnega računa

Uporabnik kartice, ki je hkrati imetnik transakcijskega računa pri Banki, lahko kadarkoli v času veljavnosti Kartice izvede prenos sredstev iz Kartičnega računa na katerikoli drugi svoj račun odprt pri Banki. Uporabnik kartice lahko izvede prenos sredstev med svojimi računi pri Banki, v poslovalnici Banke, preko spletne Banke IN, Mobilne Banke IN ali na drugi, pogodbeno dogovorjeni način.

Razen za plačevanje na Prodajnih mestih in dvigov gotovine skladno s točko 4.2. ni dovoljen:

- Prenos sredstev iz Kartičnega računa na katerikoli drugi račun odprt pri Banki, ki ni račun Uporabnika kartice;
- Prenos sredstev iz Kartičnega računa na drugi račun, odprt pri katerikoli drugi organizaciji za plačilni promet (npr. drugi banki/hranilnici itd.), ne glede na sedež organizacije za plačilni promet (banke/hranilnice).

Uporabnik kartice ima pravico dvigniti razpoložljiva sredstva na Kartičnem računu kadarkoli v času veljavnosti Kartice. Za dvig sredstev se mora zglasiti v eni izmed poslovalnic Banke kjer izkaže svojo identiteto s predložitvijo Kartice ali osebne dokumenta.

Uporabnik kartice ima pravico dvigniti razpoložljiva sredstva na Kartičnem računu tudi v primeru prenehanja veljavnosti Kartice ali prenehanja pravice uporabe Kartice in v primeru blokacije Kartice zaradi izgube, kraje ali poškodbe kartice. Za dvig sredstev se mora zglasiti v eni izmed poslovalnic Banke kjer izkaže svojo identiteto s predložitvijo osebne dokumenta.

5. Nadomestila in menjalni tečaj

5.1 Nadomestila

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

Uporabnik kartice pooblašča Banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača iz razpoložljivih sredstev na Kartičnem računu oziroma Transakcijskem računu odprtem pri Banki, o čemer Uporabnika obvesti z izpiskom, skladno s 6. točko teh splošnih pogojev. Banka si nadomestila poplača iz razpoložljivih sredstev na Kartičnem računu v Domači valuti.

Za vsak dvig gotovine s Kartico plača Uporabnik kartice nadomestilo za stroške v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke. Za navedene stroške Banka bremeni neposredno Kartični račun Uporabnika kartice.

5.2 Menjalni tečaj

Zneski Plačilnih transakcij s Kartico, ki jih je Banka izvršila v Tuji valuti, se na dan obdelave Plačilne transakcije s kartico v kartičnem sistemu Visa International iz valute Plačilne transakcije s kartico preračuna po Referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato valuta USD po Referenčnem menjalnem tečaju v valuto EUR. 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 Osnovnega uporabnika kartice o izvršenih Plačilnih transakcijah s Kartico z Izpiskom prometa po kartici, ki mu ga pošilja najmanj enkrat mesečno ob vnaprej določenih datumih preko elektronske pošte. Na Izpisku prometa po kartici so vključene tudi izvršene Plačilne transakcije s kartico Dodatnega uporabnika kartice. Če Osnovni Uporabnik kartice ne prejme Izpiska prometa po kartici, ga lahko zahteva od Banke.

Banka Izpisek prometa po Kartici pošlje Osnovnemu uporabniku kartice na elektronski naslov za prejem Izpiskov prometa po kartici. Šteje se, da je Izpisek prometa po Kartici pravilno vročen, če je bil poslan po elektronski pošti na zadnji elektronski naslov, ki je bil s strani Osnovnega uporabnika kartice posredovan Banki.

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

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 številki - 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 ico;
- 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;
- mora Kartico imeti vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom in Kartice ne sme puščati na vidnem mestu (npr. v avtomobilu) ali brez potrebnega nadzora (npr. v restavraciji, v hotelski sobi, na kopališču ipd.);
- je dolžan zaradi varnosti poslovanja s Kartico poskrbeti, da se vsi postopki na Prodajnem Mestu izvajajo v njegovi prisotnosti, pri čemer mora biti Kartica ves čas v vidnem polju Uporabnika kartice;
- ne sme Kartice uporabljati za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje pravo države, v kateri se Kartica uporablja.

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

Banka je upravičena, ni pa dolžna izvesti preventivne 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 tudi policiji. Uporabnik kartice mora v primeru prijave na policijski postaji zahtevati fotokopijo zapisnika ali potrdilo o podaji prijave.

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

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

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

9. Odgovornost in povračila

9.1 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 7. točki teh splošnih pogojev oz. o izgubi, kraji ali zlorabi Kartice ni nemudoma obvestil Banke skladno z 8. 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.

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

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.

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.

9.2 Povračila za izvršene Plačilne transakcije

Če je Banka odgovorna za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije, mora Uporabniku kartice zagotoviti 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 Kartičnega račun za izvršeno Plačilno transakcijo.

Banka vzpostavi na uporabnikovem Kartičnem 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 ali Kartičnem računu skladno s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike (v kolikor ima Uporabnik kartice transakcijski račun na Banki).

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 in prenehanje pravice do uporabe Kartice, omejitev uporabe Kartice ter odpoved pogodbe

10.1 Blokacija in prenehanje pravice do uporabe Kartice

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

1. Če Uporabnik kartice krši te splošne pogoje in/ali uporablja Kartico v nasprotju s temi splošnimi pogoji;
2. Ko Uporabnik kartice ne izpolnjuje svojih obveznosti plačila v okviru kritja na Kartičnem računu, temveč se obveznosti plačujejo iz nedovoljenega negativnega stanja na Kartičnem 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.

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.

10.2 Omejitev uporabe

Uporabnik kartice ima pravico odrediti Plačilne transakcije v okviru Limita porabe na kartici. O višini Limita porabe na kartici se dogovorita Uporabnik kartice in Banka ob prevzemu Kartice. Uporabnik kartice ima pravico zaprositi za spremembo Limita porabe na kartici in Dnevni limitov porabe na kartici o čemer odloča Banka.

10.3 Odpoved pogodbe

Uporabnik kartice lahko s soglasjem Banke kadarkoli pisno odpove to pogodbo s takojšnjim učinkom. Vse obveznosti po tej pogodbi zapadejo v takojšnje plačilo. Uporabnik kartice je dolžan zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s Kartico in le-to 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 kot tudi za vse njegove Dodatne uporabnike kartice. Obvestilo o odpovedi te pogodbe Banka Uporabniku kartice posreduje na način in naslov dogovorjen v Vlgi.

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 osebnih podatkov 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 Banki IN ali Mobilni Banki IN,
- na elektronski naslov info@intesanpaolobank.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

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

Banka osebne podatke Uporabnika kartice pridobiva, hrani, zbira in obdeluje z namenom sklenitve in izvrševanja te Pogodbe za poslovanje s Kartico. Banka osebne podatke pridobiva zaradi izvajanja ukrepov pred sklenitvijo pogodbe (ocena kreditne sposobnosti), zaradi izvajanja same Pogodbe in zaradi zahtev veljavnih predpisov, ki urejajo plačilne storitve, poslovanje bank, potrošniško kreditiranje ter drugo področno zakonodajo. Upravljevec osebnih podatkov je Banka. Banka bo osebne podatke Uporabnika kartice varovala kot zaupne podatke skladno z vsakokrat veljavnimi predpisi, ki urejajo varstvo osebnih in zaupnih podatkov. Osebne podatke, pridobljene za zgoraj navedene namene, obdelujejo osebe, ki delajo v imenu in za račun Banke – to so njeni zaposleni in njeni pogodbeni obdelovalci (npr. procesni centri). Zbrane podatke Banka hrani ves čas trajanja poslovnega razmerja med stranko in Banko in še 10 let po prenehanju te Pogodbe.

Uporabnik ima pravico dostopa do svojih osebnih podatkov, pravico njihovega popravka ali izbrisa, pravico do omejitve njihove obdelave, kot tudi pravico ugovora in pravico do njihove prenosljivosti.

Več informacij o vsebini pravic posameznikov, načinu njihovega izvrševanja in druge koristne splošne informacije o ravnanju Banke z osebnimi podatki posameznikov je na voljo v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Banki, ki so dostopne v poslovalnici Banke in na spletni strani www.intesanpaolobank.si ter pri pooblaščenca Banke za varstvo osebnih podatkov.

Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov je dosegljiv na:

- elektronskem naslovu: DPO@intesanpaolobank.si ali
- naslovu: Banka Instesa Sanpaolo d.d., Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov, Pristaniška 14, 6000 Koper ali
- na telefonski številki: 00386 5 666 2800 med 8:00 in 16:00 uro ob delovnih dneh.

Če uporabnik meni, da Banka krši pravila Splošne uredbe o varstvu podatkov (Uredba (EU) 2016/679), lahko vloži pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca Republike Slovenije ali pristojnem organu iz druge države članice EU (zlasti države članice, v kateri prebiva ali v kateri dela).

Banka je skladno z Zakonom o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (v nadaljevanju ZPPDFT-1), dolžna pridobiti osebne podatke in 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 osebnih podatkov skladno z ZPPDFT-1.

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

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

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

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

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.

Pisna pritožba mora vsebovati naslednje podatke: ime in priimek ali naziv pritožnika, naslov, telefon, e-naslov, kraj in datum pritožbe, podroben opis dogodka z datumom in uro ter krajem dogodka. Pritožba Uporabnika je lahko tudi anonimna. V tem primeru Uporabniku kartice ni potrebno posredovati svojih osebnih podatkov, banka pa stranki ni dolžna posredovati odgovora na pritožbo. 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. Če Uporabnik Kartice z odločitvijo na drugem nivoju odločanja, ki je bila sprejeta s strani Sektorja za marketing in korporativno komuniciranje ne soglaša ali ne prejme odgovora od Banke v roku 30 dni, ima pravico vložiti zahtevo 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 kot izvajalca postopka IRPS priznava: Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: 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 oziroma za Uporabnika kartice ni zavezujoča.

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.

14. Končne določbe

Vsokokrat veljavni splošni pogoji poslovanja s predplačniško kartico MOJA Activa Visa so objavljeni na spletnih straneh Banke (www.intesasanpaolobank.si) in v vseh poslovalnicah Banke.

Banka Uporabniku kartice na njegovo zahtevo kadarkoli v času veljave Kartice posreduje te splošne pogoje v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če Banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati Uporabniku kartice predlog sprememb splošnih pogojev. Če Uporabnik kartice do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev, Banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če Uporabnik kartice ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od Pogodbe za poslovanje s predplačniško kartico MOJA Activa Visa, najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. V primeru, če Uporabnik kartice zavrne predlagane spremembe, se šteje, da je Banka odpovedala Pogodbo za poslovanje s Kartico 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 s Kartico kot dopolnitev teh splošnih pogojev poslovanja s Kartico in niso bile dogovorjene v predhodnih splošnih pogojih poslovanja s Kartico ne štejejo kot sprememba le-teh. V tem delu se dopolnjeni splošni pogoji poslovanja s kartico uporabljajo z dnem objave.

Za vse, kar ni določeno s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike 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 potrošnike (v kolikor ima Uporabnik kartice transakcijski račun na Banki) 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 (v kolikor ima Uporabnik kartice transakcijski račun na Banki) ali/in teh splošnih pogojev.

Uporabnik in Banka sta sporazumni, 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 veljave teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja s predplačniško kartico MOJA Activa Visa z dne 15.4.2020.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 1.12.2020 dalje.