



## Splošni pogoji poslovanja z virtualno kartico

### 1. Splošno

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška 14, 6502 Koper, [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si), matična številka 5092221, identifikacijska številka za DDV SI98026305 (v nadaljevanju Banka),

- Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije [www.bsi.si](http://www.bsi.si),
- nadzorni organ pristojen za nadzor Banke je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti Banke in Uporabnika Virtualne kartice v zvezi z uporabo in poslovanjem z Virtualno kartico.

Ti splošni pogoji so hkrati tudi Vloga za izdajo Virtualne kartice (v nadaljevanju Vloga). Šteje se, da Uporabnik Virtualne kartice s strinjanjem s splošnimi pogoji potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo pogodbe seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša,
- da imajo ti splošni pogoji hkrati status Vloge.

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- Tarifa Banke in
- Navodila za uporabo Virtualne kartice.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo:

- Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike,
- Splošni pogoji poslovanja s pametno plačilno kartico Activa Visa Inspire,
- Splošni pogoji poslovanja s pametno plačilno kartico Activa Mastercard/Visa.

V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in drugimi splošnimi pogoji in pogodbami, ki so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje posamezne Storitve, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

### 2. Opredelitev pojmov

Posamezen pojem (z veliko začetnico), uporabljen v teh splošnih pogojih ima naslednji pomen (razen, če iz besedila izhaja drugi pomen):

**Osnovna kartica:** je debetna kartica Activa Visa Inspire, na osnovi katere se ustvari Virtualna kartica.

**Virtualna kartica:** digitalni prikaz kartice v Mobilni denarnici, ki uporabniku omogoča izvedbo brezkontaktnih transakcij na prodajnih mestih v Sloveniji in v tujini, ki podpirajo tehnologijo NFC ali na oddaljenih lokacijah, ki sprejemajo ta plačilni instrument. Banka kot izdajatelj kartice določi kartice, katere je mogoče registrirati v Mobilni denarnici, in jih objavlja preko svojih distribucijskih kanalov.

**Mobilna denarnica:** storitev namenjena mobilnemu plačevanju, ki Uporabniku preko Mobilne naprave omogoča plačevanje blaga in storitev, pregledovanje porabe, upravljanje ter ostale storitve s Kartico.

**Uporabnik:** potrošnik, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ima z Banko sklenjeno Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah (v nadaljevanju Pogodba).

Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153



**Uporabnik Virtualne kartice** pomeni Uporabnik, ki je z Banko sklenil pogodbo o poslovanju z Virtualno kartico, ki jih urejajo ti splošni pogoji. Uporabnik Virtualne kartice pri Plačilni transakciji nastopi kot Plačnik.

**Storitev** pomeni plačilna storitev ali druga storitev, za katero Banka omogoča poslovanje z Virtualno kartico prek Mobilne denarnice.

**Račun** pomeni in se v teh splošnih pogojih uporablja kot enotni pojem za Transakcijski račun in Kartični račun:

- **Transakcijski račun** pomeni plačilni račun, ki ga odpre in vodi Banka za Uporabnika, za namene izvrševanja Plačilnih storitev in Drugih storitev.
- **Kartični račun** pomeni račun, ki ga odpre in vodi Banka za Uporabnika Virtualne kartice, ki pri Banki nima odrtega Transakcijskega računa. Na Kartičnem računu se evidentirajo vsa plačila in dvigi gotovine s Kartico ter s tem povezani stroški.

**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.

**Mobilna naprava** pomeni napredni mobilni telefon ali tablični računalnik ali druga naprava, ki podpira NFC tehnologijo in omogoča namestitvev in Aktivacijo mobilne aplikacije.

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

**Funkcionalnost #withKEY** je enkratno geslo s 6-mestno kodo (OTP), ki jo zavarovano s kodo PIN, generira mobilna banka na podlagi #withKEY sistema. Geslo zagotavlja ustrezno stopnjo varnosti in se uporablja za dostop do spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ter za potrjevanje aktivnosti, ki zahtevajo podpis. Funkcionalnost #withKEY se uporablja tudi za potrjevanje:

- plačilnih transakcij,
- spletnih plačil s kartico (funkcionalnost potrjevanja transakcij lahko Uporabnik storitve Digitalnega bančništva uporablja za avtentikacijo podpisa Uporabnika pri drugih poslih z Banko (npr. pogodbe, izjave, nalogi, spletna plačila s kartico), kakor tudi za avtentikacijo podpisa Uporabnika kot zastopnika (npr. zakonitega zastopnika, pooblaščenca itd.) druge stranke Banke (npr., ko je Uporabnik zakoniti zastopnik pravne osebe ali fizične osebe, ki je stranka banke itd.) ) ter
- drugih aktivnosti npr. kreiranje nove virtualne kartice.

**Geslo #withKEY** je enkratna 6-mestna koda (OTP), ki jo zavarovano s kodo PIN, generira mobilna banka na podlagi #withKEY sistema. Geslo zagotavlja ustrezno stopnjo varnosti in se uporablja za dostop do spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ter za potrjevanje aktivnosti, ki zahtevajo podpis. Funkcionalnost #withKEY se uporablja tudi za potrjevanje plačilnih transakcij, spletnih plačil s kartico (funkcionalnost potrjevanja transakcij lahko Uporabnik storitve Digitalnega bančništva uporablja za Avtentikacijo podpisa Uporabnika pri drugih poslih z Banko (npr. pogodbe, izjave, nalogi, spletna plačila s kartico), kakor tudi za Avtentikacijo podpisa Uporabnika kot zastopnika (npr. zakonitega zastopnika, pooblaščenca itd.) druge stranke Banke (npr., ko je Uporabnik zakoniti zastopnik pravne osebe ali fizične osebe, ki je stranka banke itd.) ter drugih aktivnosti npr. kreiranje nove virtualne kartice.



**Intesa Sanpaolo Bank Mobile** sodoben način bančnega poslovanja za fizične osebe, ki omogoča opravljanje Storitve ter komuniciranje z Banko prek spleta z uporabo mobilne naprave.

**Brezstični nakup** je Plačilna transakcija, ki jo Uporabnik kartice odredi na Prodajnem mestu s približanjem Kartice POS terminalu. Za Plačilne transakcije do zneska 50,00 EUR se Brezstični nakup opravi brez vnosa Osebne številke-PIN v POS terminal. Za Plačilne transakcije nad zneskom 50,00 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) pomeni komunikacijska tehnologija kratkega dosega, ki omogoča brezstično izmenjavo podatkov med Mobilno napravo in POS terminalom, ki podpira NFC tehnologijo.

**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, plačilni kartici z odlogom plačila Activa Mastercard in Activa Visa, predplačniška kartica MOJA Activa Visa ter sodobne bančne poti spletna banka Intesa Sanpaolo Bank in mobilna banka Intesa Sanpaolo Bank Mobile.

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.

**Plačnik** pomeni pravna oseba, fizična oseba, zasebnik ali podjetnik, ki odredi Plačilno transakcijo tako, da izda Plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi Plačilnega naloga, ki ga izda Prejemnik plačila.

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

**Plačilni nalog** pomeni navodilo Banki, s katerim Plačnik ali Prejemnik plačila odredi izvedbo Plačilne transakcije.



**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.

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

**POS terminal** pomeni elektronski čitalec na Prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov Plačilnega naloga med Prodajnim mestom, Procesnim centrom in Banko pri Plačilni transakciji.

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

**Avtorizacija** pomeni postopek v katerem Prodajno mesto pridobi od Banke soglasje za odreditev Plačilne transakcije.

**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 Visa International ter MasterCard International in se uporablja kot osnova za izračun odkupa in prodaje Tujih valut pri Plačilni transakciji z Mobilno denarnico.

### 3. Aktivacija kartice

Uporabnik sklene pogodbo s ponudnikom Mobilnih denarnic. Banka ni pogodbenica tega pogodbenega razmerja in ne prevzema ali prevzema pravic ali obveznosti po tej pogodbi in ni odgovorna za razpoložljivost ali način delovanja te storitve. Uporabnik se samostojno odloči, ali bo sprejel pogoje Mobilne denarnice, ki jih zagotavlja določen digitalni ponudnik denarnice. Ob sklenitvi pogodbe z Izvajalcem storitve Mobilne denarnice Uporabnik registrira svojo veljavno Virtualno kartico izdano s strani Banke na način, ki ga določi ponudnik storitev, v Mobilno denarnico. Izdajatelj Virtualne kartice je Banka, razmerje med Uporabnikom in Banko glede Virtualne kartice in storitve plačilnih kartic pa urejajo ti Splošni pogoji poslovanja, ki imajo značaj pogodbe. Vsa pogodbeno določila in pogoji za izdajo in uporabo Virtualne kartice med Banko in Uporabnikom Virtualne kartice veljajo za Virtualno kartico, razen če ni drugače določeno v teh pogojih.

Uporabnik Virtualne kartice je lahko Uporabnik in pooblaščen oseba, ki ima pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu Uporabnika. Vsa dana pooblastila na transakcijskem računu veljajo tudi pri poslovanju z Virtualno kartico.

Imetništvo Transakcijskega računa pri Banki je pogoj za uporabo Virtualne kartice.

### 4. Uporaba Virtualne kartice

Po podpisu pogodbe s ponudnikom Mobilnih denarnic in registracijo veljavne virtualne kartice v Mobilni denarnici lahko Uporabnik uporabi Virtualno kartico na prodajnih mestih, ki sprejemajo takšen plačilni instrument. Pogoji in načini uporabe storitev Mobilne denarnice ureja pogodba med Uporabnikom in ponudnikom storitev, ki jo je Uporabnik sprejel s sprejetjem splošnih pogojev ponudnika storitev neposredno v aplikaciji ponudnika storitev.

Uporabnik soglaša, da bo izvršil plačilno transakcijo prek Mobilne denarnice z avtentikacijskimi elementi ki jih je Uporabnik shranil na mobilni napravi in za katere je sklenil pogodbo s ponudnikom Mobilne denarnice. z identifikacijski kanali imajo pomembnost osebnih varnostnih identifikacijskih kanalov po teh Splošnih pogojih poslovanja.

Za plačano transakcijo z Virtualno kartico na zgoraj opisan način je Uporabniku bremenjen na enak način kot transakcija izvedena s kartico, na podlagi katere je bila ustvarjena Virtualna kartica.

*Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153*



Informacije o izvršenih transakcijah z Virtualno kartico lahko Uporabnik prejme pri Banki na način definiran v pogodbi, ter pri ponudniku Mobilne denarnice, če se je z njim tako pogodbeno dogovoril.

V kolikor ima Uporabnik več virtualnih kartic v isti Mobilni denarnici, Uporabnik določi vrstni red Virtualnih kartic za izvedbo transakcije, v skladu s pravili, ki jih določi ponudnik Mobilne denarnice po pogodbi z Uporabnikom.

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 spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ali mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile,
- 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 Plačilo na prodajnem mestu

Uporabnik Virtualne kartice lahko v okviru limitov porabe po kartici 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 logotipom Activa ali Visa in logotipom, ki označuje možnost brezstičnega plačevanja.

Uporabnik Mobilne denarnice je s pravilno vnesenim Geslom mobilne denarnice, izbiro Virtualne kartice v Mobilni denarnici ter približanjem Mobilne naprave POS terminalu, ki podpira NFC tehnologijo, podal soglasje za izvršitev Plačilne transakcije. Šteje se, da Uporabnik Virtualne kartice z izvedbo plačila soglaša z izvršitvijo in zneskom Plačilne transakcije ter, da bo znesek poravnal v skladu s temi Splošnimi pogoji.

*Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153*



Pri Distančnih nakupih, Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo tako, da Prodajnemu mestu posreduje podatke Kartice (številko Kartice, veljavnost Kartice, CVV 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 Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo:

- z uporabo storitve Verified by Visa in sicer 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 ali
- z uporabo funkcionalnosti #withKEY Uporabnik kartice opravi in potrdi Plačilno transakcijo na podlagi Potisnega sporočila, ki ga prejme v mobilno aplikacijo Intesa Sanpaolo Bank Mobile, ali na podlagi skeniranja QR kode s funkcionalnostjo #withKEY na predprijavni strani mobilne aplikacije. S potrditvijo plačila na podlagi prejetega potisnega sporočila, ali s skeniranjem QR kode 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.

Uporabnik Virtualne kartice mora zagotoviti kritje za izvršitev Plačilne transakcije pred posredovanjem Plačilnega naloga Banki. V kolikor kritje ni zagotovljeno, Banka zavrne Avtorizacijo za izvršitev Plačilne transakcije. Po odobritvi Avtorizacije, Uporabnik kartice izvršitev Plačilne transakcije ne more več preklicati. Uporabnik Virtualne kartice je obveščen o izidu Plačilne transakcije z obvestilom v Mobilni denarnici ter potrdilom nakupa, ki se izpiše iz POS terminala. Kopijo potrdila o nakupu Uporabnik Virtualne kartice obdrži za svojo evidenco. Uporabnik Virtualne kartice mora zaradi varnosti poslovanja skrbeti, da se vsi postopki na Prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti.

Uporabnik Virtualne kartice ne sme uporabljati Virtualne kartice za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje država v kateri se Virtualna kartica uporablja. Uporabnik Virtualne kartice pooblašča Banko, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo Virtualne kartice poravnava neposredno v breme Računa Uporabnika Virtualne kartice v Domači valuti z dnem izvršitve Plačilne transakcije. 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 Visa International.

#### 4.3 Podpora Uporabnikom Virtualnih kartic

Navodila za uporabo Virtualne kartice, ki vključujejo opis in način izvajanja storitve, so objavljena na spletnih straneh Banke Intesa Sanpaolo in na naslovih [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si) in [www.bankain.si](http://www.bankain.si).

Uporabniku Virtualne kartice je na voljo brezplačna strokovna pomoč na telefonski številki **080 13 18** ali preko elektronske pošte [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si). Urnik poslovanja Kontaktnega centra je objavljenim na spletni strani Banke.

S sprejemom teh splošnih pogojev in vsakokratno uporabo Virtualne kartice, Uporabnik Virtualne kartice potrjuje, da je seznanjen z vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji za uporabo Virtualne kartice in Navodili za uporabo Virtualne kartice.

#### 4.4 Omejitev uporabe

Banka lahko Uporabniku Virtualne kartice onemogoči uporabo Virtualne kartice, ko:

- Obstaja objektivno utemeljen razlog povezan z varnostjo Virtualne kartice;
- Obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe Virtualne kartice;
- Obstaja sum vdora ali zlorabe z Virtualne kartice;
- Je Uporabnik Virtualne kartice presegel število napačnih vnosov PIN-a;
- Je Uporabnik Virtualne kartice Banki sporočil izgubo, krajo, zlorabo Virtualne kartice oz. zahteval blokacijo Virtualne kartice;

Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153



- Je Račun Uporabnika Virtualne kartice blokiran zaradi odločb oblastvenih organov ali zaradi neporavnanih obveznosti do Banke;
- Uporabnik Virtualne kartice krši to pogodbo ali druge pogodbe sklenjene z Banko.

Banka obvesti Uporabnika Virtualne kartice o blokaciji Kartice na dogovorjen način.

## 5. Nadomestila

Banka ne zaračunava Uporabniku nobene provizije za registracijo Virtualne kartice v Mobilni denarnici ali uporabo Virtualne kartice. Banka nima vpliva na plačilo provizije zaračunano s strani ponudnika Mobilnih denarnic za svoje storitve ali tretjih oseb, ki opravljajo storitve, neposredno ali posredno povezane s to storitvijo.

## 6. Nova kartica in zamenjava kartice

V kolikor banka iz kakršnegakoli razloga zamenja Osnovno kartico, ki jo je Mobilna denarnica registrirala, z novo (na primer, če je potekla ali je izgubljena), Uporabnik registrira novo Virtualno kartico v Mobilni denarnici.

Če se iz kakršnegakoli razloga prekine pogodba, na podlagi katere je Banka izdala Osnovno kartico ali banka iz kakršnegakoli razloga zavrača pravico do uporabe Osnovne kartice, se istočasno prekine pravica do uporabe Virtualne kartice. V primeru prenehanja pravice do uporabe Osnovne kartice in / ali prekinitve pogodbe ali začasne zavrnitve uporabe Osnovne kartice, se Uporabniku ne prekinejo obveznosti po plačilu vseh odprtih terjatev, ki izhajajo iz uporabe Osnovne kartice in Virtualne kartice.

Brisanje Virtualne kartice iz Mobilne denarnice ne vpliva na možnost uporabe kartice, na podlagi katere je bila ustvarjena izbrisana Virtualna kartica. Če želi Uporabnik po izbrisu Virtualne kartice iz Mobilne denarnice ponovno uporabiti svojo Virtualno kartico, jo lahko ponovno registrira v Mobilni denarnici. Z izbrisom Virtualne kartice iz Mobilne denarnice, se Uporabniku ne prekinejo obveznosti plačila obveznosti po plačilu vseh odprtih terjatev, ki izhajajo iz uporabe Virtualne kartice. Za uporabo Virtualne kartice na novi mobilni napravi mora uporabnik kartico registrirati na tej novi mobilni napravi.

## 7. Ukrepi za zaščito Mobilne naprave

Uporabnik Virtualne kartice je dolžan kot dober gospodar odgovorno ravnati in storiti vse potrebno, da prepreči izgubo, krajo ali zlorabo Mobilne naprave na kateri je nameščena Virtualna kartica. Uporabnik:

- Mora hraniti in varovati Mobilno napravo kot dober gospodar in jo imeti ves čas pri sebi v svoji neposredni posesti in polju neposrednega zaznavanja;
- Ne sme nikomur razkriti Geslo Mobilne denarnice ali dovoliti njegovo uporabo. Uporabnik Virtualne kartice mora tudi pri vnašanju Gesla mobilne denarnice zakriti zaslon Mobilne naprave tako, da nihče tretji ne more zaznati Gesla Mobilne denarnice;
- Ne sme shraniti prstnih odtisov drugih oseb v svojo Mobilno napravo, v kolikor je nastavljen varnostne nastavitve na svoji napravi pred sklenitvijo pogodbe s ponudnikom Mobilne denarnice in pred izdajo virtualne kartice, kot so geslo, privzeti vzorec zaklepanja ali dostop do prstnih odtisov. Vse varnostne podrobnosti, katere je moč ugotoviti ali katere je posredoval tretji osebi, je dolžan spremeniti ali onemogočiti dostop dotični tretji osebi;
- Ne sme v Mobilno napravo namestiti oz. omogočiti namestitvev zlonamerne programske opreme ali programske opreme, ki bi vplivala na delovanje Virtualne kartice. Uporabnik Virtualne kartice mora skrbno izbirati programsko opremo, ki jo namešča na svojo Mobilno napravo, v izogib zlonamerni programski opremi (virusi, trojanski konji ipd.). V Mobilni napravi mora biti nameščena ustrezna in tehnološko primerna programska oprema, ki omogoča učinkovito zaščito Mobilne naprave in podatkov v Mobilni napravi proti zlonamerni programski opremi (npr. antivirus);
- Mora pred odtujitvijo Mobilne naprave iz Mobilne naprave trajno odstraniti virtualno kartico iz Mobilne denarnice.



Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega varovanja in ravnanja z Mobilno napravo in Geslom Mobilne denarnice, ki so opredeljene v teh splošnih pogojih, se šteje za hudo malomarnost. Uporabnik Virtualne kartice je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete Banke, ki se nanašajo na uporabo Mobilne naprave.

## 8. Izguba, kraja, zloraba ali sum zlorabe Mobilne naprave

V primeru izgube, kraje ali zlorabe Mobilne naprave je Uporabnik Virtualne kartice dolžan takoj po zaznavi takšne okoliščine (ko je zaznal, lahko zaznal, mogel zaznati) nemudoma, brez kakršnegakoli odlašanja, obvestiti Banko o nastopu takšne okoliščine in zahtevati blokado Osnovne kartice in Virtualne kartice.

Prav tako je Uporabnik Virtualne kartice dolžan nemudoma in brez nepotrebne odlašanja, obvestiti Banko, ko obstaja sum, da se na Mobilni napravi izvaja neobičajna dejavnost med uporabo Virtualne kartice, ki bi lahko bile povezane s prevaro ali zlorabo Virtualne kartice. V tem primeru je Uporabnik Virtualne kartice dolžan takoj izklopiti Mobilno denarnico in prekiniti spletno povezavo na Mobilni napravi.

Banka bo v trenutku prejema obvestila Uporabnika Virtualne kartice onemogočila nadaljnjo uporabo Virtualne kartice. Uporabnik Virtualne kartice obvesti Banko na enega od naslednjih načinov:

- Telefonsko, na številko **080 13 18** za klice v Sloveniji oziroma na številko **00386 5 666 1838** za klice iz tujine. Urnik poslovanja Kontaktnega centra je objavljenim na spletni strani Banke;
- Telefonsko, na številko **00386 666 1256**. Servisni center Activa je dosegljiv 24 ur, vse dni v letu;
- Osebno, v najbližji poslovnici Banke. Lokacije in urniki poslovanja poslovalnic Banke so objavljeni na spletni strani Banke, na naslovu [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si);
- Elektronsko, v spletni banki Intesa Sanpaolo Bank ali mobilni banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile ukine Virtualno kartico.

Na podlagi telefonske prijave se je Uporabnik Virtualne kartice dolžan osebno zglasiti v eni izmed poslovalnic Banke v osmih delovnih dneh in pisno potrditi ukinitve Virtualne kartice.

Uporabnik Virtualne kartice je dolžan posredovati Banki vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo, zlorabo Virtualne kartice, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode. Uporabnik Virtualne kartice je za krajo ali zlorabo Mobilne naprave dolžan podati prijavo policiji.

Za ponovno uporabo Virtualne kartice mora Uporabnik Virtualne kartice ponovno registrirati virtualno kartico in sprejeti Splošne pogoje poslovanja z Virtualno kartico.

## 9. Pravice in obveznosti Uporabnika Virtualne kartice

Uporabnik Virtualne kartice je dolžan pri poslovanju z Virtualno kartico upoštevati te Splošne pogoje ter vse druge pogoje in pogodbe, ki jih je sklenil in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje posamezne Storitve.

Uporabnik Virtualne kartice je dolžan spoštovati zahteve v zvezi s tehnično opremo in upoštevati postopke, ki so navedeni na spletni strani Banke, na naslovu [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si).

Uporabnik Virtualne kartice je dolžan obvestiti Banko o vsaki napaki ali nepravilnosti, ki je lahko posledica napačnega delovanja Virtualne kartice ali suma nepooblaščen prijave v oz. uporabe Mobilne denarnice. Uporabnik Virtualne kartice mora skladno z navodili Banke ukrepati s ciljem zmanjšanja nevarnosti in morebitne škode. Če Uporabnik Virtualne kartice ne upošteva navodila Banke, Banka ni odgovorna in ne prevzema odškodninske odgovornosti za morebitno nastalo škodo.

## 10. Pravice in obveznosti Banke

Banka se obvezuje, da bo omogočila poslovanje Uporabniku Virtualne kartice v skladu s temi splošnimi pogoji ter z vsemi drugimi splošnimi pogoji in pogodbami, ki jih je Uporabnik Virtualne kartice sklenil z Banko in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje posamezne Storitve.





Banka Uporabniku Virtualne kartice zagotavlja možnost neprekinjene uporabe Virtualne kartice. Izjema so izpadi zaradi višje sile, tehničnih težav, drugih nepričakovanih izpadov, napake pri Prodajnem mestu ter ob vnaprej najavljenih prekinitvah delovanja.

Banka bo pri uporabi Virtualne kartice računalniško zapisovala vse postopke, ki jih opravi Uporabnik in bo skladno z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov.

## 11. Odgovornost in povračila

### 11.1 Odgovornost

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

Uporabnik Virtualne 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 Mobilne naprave;
- Mobilne naprave, ki je bila zlorabljena.

Prejšnji odstavek se ne uporablja, če:

- izgube, kraje ali zlorabe Mobilne naprave ni bilo mogoče odkriti pred izvedbo plačila, razen če je Uporabnik Virtualne 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 Virtualne 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 Virtualne kartice naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito Mobilne naprave ter Gesla Mobilne denarnice skladno s temi splošnimi pogoji oz. o izgubi kraji ali zlorabi mobilne naprave ni nemudoma obvestil Banke skladno s 7. točko teh splošnih pogojev.

Ne glede na 2. in 4. odstavek tega poglavja, mora Banka povrniti Uporabniku Virtualne kartice celotno izgubo zneska neodobrene Plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo potem, ko je Uporabnik Virtualne kartice Banko obvestil o tem, da je bila Mobilna naprava izgubljena, ukradena ali zlorabljena. Banka se razbremeni odgovornosti po tem odstavku, v kolikor je škoda posledica goljufivega dejanja ali prevare Uporabnika Virtualne kartice.

Banka ni odgovorna za pravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitve, ki se plačuje z Virtualno 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 Virtualne 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 Virtualne kartice plačuje z Virtualno kartico. Morebitni spori Uporabnika Virtualne kartice s Prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti Uporabnika Virtualne kartice, ki nastanejo z uporabo Virtualne kartice.

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 Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153*



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 Virtualne kartice je pristojna Banka. Če je reklamacija neupravičena, bo Banka zaračunala stroške reklamacije Uporabniku Virtualne kartice v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

Uporabnik Virtualne kartice odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali z uporabo Virtualne kartice do dneva, ko Uporabnik Virtualne kartice Banki sporoči, da odstopa od pogodbe za uporabo Virtualne kartice.

## 11.2. Povračila za izvršene Plačilne transakcije s Kartico

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

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

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

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

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

V primeru ko Banka utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo Uporabniku Virtualne 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.

## 12. Omejitev in izključitev odgovornosti Banke

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi razlogov, ki so zunaj njenega nadzora in ki jih Banka ni mogla preprečiti, odpraviti ali se jim izogniti, vključno z izpadi javnega omrežja, kamor še zlasti spadajo vse motnje v telekomunikacijskem prometu in prometu namenjenemu računalniški povezavi. Za motnje in prekinitve na telekomunikacijskih kanalih ali za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih kanalih, Banka ne odgovarja.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica napačnega ravnanja ali napačnega posredovanja podatkov Uporabnika Virtualne kartice.



Odgovornost Banke za morebitno škodo je omejena le na navadno škodo. Banka ne odgovarja za škodo iz naslova izgubljenega dobička ali za nepremoženjsko škodo.

### 13. Prenehanje uporabe storitve

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

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

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

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

Banka ima v teh primerih tudi pravico blokirati Virtualno kartico in onemogočiti njeno uporabo o čemer Uporabnika Virtualne kartice obvesti v odstopni izjavi.

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

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

### 14. Informacije in reklamacije

Uporabnik Virtualne kartice posreduje Banki vprašanja in reklamacije v zvezi z delovanjem Virtualne kartice na enega od naslednjih načinov:

- preko komunikacijskega modula in drugih povezav v spletni banki Intesa Sanpaolo Bank ali mobilni banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile,
- na elektronski naslov [info@intesaspaolobank.si](mailto:info@intesaspaolobank.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.

### 15. Podatki in varstvo podatkov

Banka osebne podatke Uporabnika, pridobiva, hrani, zbira in obdeluje z namenom sklenitve poslovnega razmerja (izdaje Virtualne kartice) in na temelju zakona, ki ureja plačilne storitve (preprečevanje zlorab). Gre za podatke o registraciji in uporabi Virtualne kartice, iniciiranju transakcij z Virtualno kartico. Zaradi preprečevanja zlorab lahko Banka od izdajatelja Mobilne denarnice pridobi tudi podatke o Uporabnikovi mobilni napravi in povezanih napravah, njihovih nastavitvah, lokaciji in vzorcih uporabe.

Osebni podatki, pridobljeni za zgoraj navedeni namen, so obdelani s strani oseb, ki delajo v imenu in za račun Banke, to so njeni zaposleni in njeni pogodbeni obdelovalci.

Zbrane podatke Banka hrani ves čas trajanja poslovnega razmerja med stranko in Banko in še 10 let po prenehanju poslovnega razmerja.

Oseba, na katero se nanašajo osebni podatki, ima pravico dostopa do svojih osebnih podatkov, pravico njihovega popravka ali izbrisa, pravico do omejitve njihove obdelave, kot tudi pravico do njihove prenosljivosti.

*Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153*



Če oseba, na katero se nanašajo osebni podatki, meni, da Banka krši pravila Splošne uredbe o varstvu podatkov (Uredba (EU) 2016/679) lahko vloži pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca Republike Slovenije ali pristojnem organu iz druge države članice EU (zlasti države članice, v kateri prebiva ali v kateri dela). Vsebina pravic posameznikov, način njihovega izvrševanja, podatki o pooblaščenca Banke za varstvo osebnih podatkov in druge koristne splošne informacije o ravnanju Banke z osebni podatki posameznikov so podani v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Banki, ki so dostopne v poslovalnicah ali na spletni strani Banke.

## 16. Izvensodno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji Uporabnik Virtualne kartice in Banka rešujeta sporazumno. Uporabnik Virtualne 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](mailto:info@intesasanpaolobank.si),
- preko spletne strani [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si).

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 Virtualne 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](mailto: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 Virtualne 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](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefonska številka: 01 24 29 700 (v nadaljevanju: izvajalec IRPS). Pisni zahtevek za začetek postopka IRPS se pošlje izvajalcu IRPS, na zgoraj navedeni naslov. Postopek IRPS se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku. Odločitev izvajalca IRPS za Banko oziroma za Uporabnika Virtualne 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 Virtualne kartice pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in Banko pri pristojnem sodišču.

## 17. Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji za poslovanje z Virtualno kartico so objavljeni na spletni strani Banke [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si) in v vseh poslovalnicah Banke.



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

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje, tehnične pogoje ter pogoje pogodbe. Če Banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati Uporabniku Virtualne kartice predlog sprememb splošnih pogojev ali pogodbe.

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

Če Uporabnik Virtualne kartice ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev ali pogodbe lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe najkasneje do dneva pred dnevom začetka veljavnosti spremembe.

V primeru, če Uporabnik Virtualne kartice zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je Banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je Uporabnik Virtualne kartice Banki pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ali pogodbe ne sprejema.

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

Za vse, kar ni določeno z Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah, 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 Virtualne kartice do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerja v zvezi s poslovanjem z Virtualno kartico in ki so v nasprotju z določili ZPlaSSIED, Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike ali/in teh splošnih pogojev, se šteje, da so nadomeščena ali dopolnjena z ustreznimi določili ZPlaSSIED ali/in Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike ali/in teh splošnih pogojev.

Uporabnik Virtualne kartice in Banka sta sporazumna, da za te splošne pogoje velja pravo Republike Slovenije in da za reševanje morebitnih sporov, ki bi nastali v zvezi s temi splošnimi pogoji, odloča sodišče, ki je pristojno po sedežu Banke.

S pričetkom veljave teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja z virtualno kartico z dne 19. 4.2021.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 1.6.2022 dalje.