

# Splošni pogoji poslovanja z Mobilno denarnico Wave2Pay

## Kazalo

Kazalo .....	2
1. Splošno .....	3
2. Opredelitev pojmov .....	3
3. Odobritev uporabe .....	5
4. Uporaba storitve .....	5
4.1 Aktivacija mobilne aplikacije .....	6
4.2 Plačilo na prodajnem mestu .....	6
4.3 Podpora Uporabnikom Wave2Pay .....	6
4.4 Zahtevana programska in strojna oprema .....	7
4.5 Omejitev uporabe .....	7
5. Nadomestila .....	7
6. Ukrepi za zaščito Mobilne naprave .....	7
7. Izguba, kraja, zloraba ali sum zlorabe Mobilne naprave .....	8
8. Pravice in obveznosti Uporabnika Wave2Pay .....	8
9. Pravice in obveznosti Banke .....	9
10. Odgovornost in povračila .....	9
10.1 Odgovornost .....	9
10.2. Povračila za izvršene Plačilne transakcije s Kartico .....	10
11. Omejitev in izključitev odgovornosti Banke .....	10
12. Prenehanje uporabe storitve .....	11
13. Informacije in reklamacije .....	11
14. Podatki in varstvo podatkov .....	11
15. Izvensodno reševanje sporov .....	12
16. Končne določbe .....	12

## 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 Wave2Pay v zvezi z uporabo in poslovanjem z Mobilno denarnico Wave2Pay.

Ti splošni pogoji so sestavni del Vloge za poslovanje z Mobilno denarnico Wave2Pay (v nadaljevanju Vloga). Šteje se, da Uporabnik Wave2Pay s podpisom Vloge potrjuje:

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

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- Tarifa Banke in
- Navodila za uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay.

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

- Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike,
- Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Activa Visa Inspire,
- Splošni pogoji poslovanja s predplačniško kartico MOJA Activa Visa,
- Splošni pogoji poslovanja s 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):

**Mobilna denarnica Wave2Pay** pomeni storitev namenjena mobilnemu plačevanju, ki Uporabniku Wave2Pay preko Mobilne naprave omogoča plačevanje blaga in storitev, pregledovanje porabe, upravljanje ter ostale storitve s Kartico.

**Uporabnik** pomeni 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).

**Vloga** pomeni Vloga za poslovanje z Mobilno denarnico Wave2Pay.

**Uporabnik Wave2Pay** pomeni Uporabnik, ki je z Banko sklenil pogodbo o poslovanju z Mobilno denarnico Wave2Pay, ki jih urejajo ti splošni pogoji. Uporabnik Wave2Pay pri Plačilni transakciji nastopi kot Plačnik.

**Storitev** pomeni plačilna storitev ali druga storitev, za katero Banka omogoča poslovanje prek Mobilne denarnice Wave2Pay.

**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 Wave2Pay, ki pri Banki nima odrtega Transakcijskega računa. Na Kartičnem računu se evidentirajo vsa plačila in dvigi gotovine s Kartico ter s tem povezani stroški.

**Kartica** pomeni plačilna kartica izdana s strani Banke Uporabniku Wave2Pay, s katero je omogočeno opravljanje Storitve v Mobilni denarnici Wave2Pay in je lahko:

- Plačilna kartica Activa Visa Inspire,
- Predplačniška kartica MOJA Activa Visa,
- Plačilna kartica Activa Mastercard,
- Plačilna kartica Activa Visa.

**Geslo mobilne denarnice** pomeni 4-mestna osebna identifikacijska številka, ki se uporablja kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji. Uporabnik Wave2Pay sam določi geslo, ki ga bo uporabljal za prijavo v Mobilno denarnico Wave2Pay in izvajanje Storitve. Uporabnik Gesla mobilne denarnice ne sme razkriti nobeni osebi.

**Avtentikacija** pomeni postopek, ki Banki omogoča preverjanje identitete Uporabnika Wave2Pay.

**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.

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

**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.

**Mobilna aplikacija Wave2Pay** pomeni mobilna aplikacija, ki deluje na mobilnem operacijskem sistemu Android. Mobilna aplikacija Wave2Pay se namesti na Mobilno napravo Uporabnika Wave2Pay in služi za izvrševanje Plačilnih transakcij in uporabo ostalih funkcionalnosti, ki jih omogoča Mobilna denarnica Wave2Pay. Banka Intesa Sanpaolo daje uporabniku Mobilno aplikacijo Wave2Pay v uporabo. Blagovna znamka Wave2Pay je registrirana blagovna znamka.

**Aktivacija mobilne aplikacije.** Po namestitvi Mobilne aplikacije Wave2Pay na Mobilno napravo mora Uporabnik Wave2Pay izvesti aktivacijo mobilne aplikacije.

**Aktivacijski ključ** pomeni tajni niz alfanumeričnih znakov, ki jo Uporabnik Wave2Pay osebno prevzame v poslovalnici Banke, prek spletne Banke IN ali Mobilne Banke IN in jo potrebuje za Aktivacijo mobilne aplikacije.

**Aktivacijska koda** pomeni tajni niz alfanumeričnih znakov, ki jih Uporabnik Wave2Pay prejme kot SMS sporočilo na telefonsko številko navedeno v Vlogi in jo potrebuje za Aktivacijo mobilne aplikacije.

**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.

**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 Mobilne denarnice Wave2Pay.

**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 Wave2Pay.

### 3. Odobritev uporabe

Banka odobri uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay Uporabniku, ki v celoti izpolnjeno in podpisano Vlogo odda v katerikoli poslovalnici Banke ali na elektronski način v Banki IN ali Mobilni Banki IN.

O Vlogi odloča Banka, ki si pridržuje tudi pravico zavrniti Vlogo brez obrazložitve. Banka o odločitvi obvesti Uporabnika najpozneje v roku petih (5) delovnih dni od dneva prejema Vloge.

Po odobritvi Vloge Uporabnik Wave2Pay prejme Aktivacijski ključ in Aktivacijsko kodo. Aktivacijski ključ Uporabnik Wave2Pay prevzame v poslovalnici kjer je oddal Vlogo oziroma v Banki IN ali Mobilni Banki IN. Aktivacijsko kodo Uporabnik Wave2Pay prejme v obliki SMS sporočila skupaj s spletno povezavo, ki jo potrebuje, da si naloži Mobilno aplikacijo Wave2Pay.

Uporabnik Wave2Pay 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 Mobilno denarnico Wave2Pay.

Imetništvo Transakcijskega računa pri Banki ni pogoj za uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay. Uporabnik Wave2Pay lahko postane tudi imetnik Kartice za izdajo katere, skladno s splošnimi pogoji poslovanja s Kartico, ni pogoj imetništvo Transakcijskega računa pri Banki.

### 4. Uporaba storitve

Mobilna denarnica Wave2Pay Uporabniku Wave2Pay omogoča naslednje Storitve:

- Plačevanje blaga in storitev s Kartico na Prodajnih mestih z uporabo Mobilne naprave. Plačilna funkcionalnost prek Mobilne denarnice Wave2Pay je omogočena samo za plačilno kartico Activa Mastercard in Activa Visa Inspire;
- Plačevanje blaga in storitev s Kartico z uporabo Mobilne naprave na spletnih Prodajnih mestih, ki podpirajo storitvi Verified By Visa in Mastercard SecureCode;

- Pregled opravljenih transakcij s Kartico;
- Upravljanje s Kartico.

#### 4.1 Aktivacija mobilne aplikacije

Pred uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay mora Uporabnik Wave2Pay na svojo Mobilno napravo namestiti in Aktivirati mobilno aplikacijo. Mobilno aplikacijo Wave2Pay aktivira s pomočjo Aktivacijskega ključa in Aktivacijske kode. Uporabnik Wave2Pay lahko namesti Mobilno aplikacijo Wave2Pay samo na eno Mobilno napravo. Uporabnik Wave2Pay ima lahko na eni Mobilni napravi naloženo samo eno Mobilno aplikacijo Wave2Pay. Mobilna naprava mora biti v izključni lasti in posesti Uporabnika.

Po Aktivaciji mobilne aplikacije Uporabnik Wave2Pay določi Geslo mobilne denarnice, s katerim se avtenticira ob vsakokratnem izvajanju Storitvev. Uporabnik Wave2Pay lahko Geslo mobilne denarnice kadarkoli spremeni. Če Uporabnik Wave2Pay kakorkoli sumi, da je tretja oseba seznanjena z Geslom mobilne denarnice, ga mora takoj, brez nepotrebne odlašanja, spremeniti.

#### 4.2 Plačilo na prodajnem mestu

Uporabnik Wave2Pay 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, Mastercard ali Visa in logotipom, ki označuje možnost brezstičnega plačevanja.

Uporabnik Wave2Pay je s pravilno vnesenim Geslom mobilne denarnice, izbiro Kartice v Mobilni denarnici Wave2Pay ter približanjem Mobilne naprave POS terminalu, ki podpira NFC tehnologijo, podal soglasje za izvršitev Plačilne transakcije. Šteje se, da Uporabnik Wave2Pay z izvedbo plačila soglaša z izvršitvijo in zneskom Plačilne transakcije ter, da bo znesek poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

Pri izvedbi Distančnega nakupa na spletnih in drugih prodajnih mestih, ki podpirajo storitvi Verified by Visa ali Mastercard SecureCode, Uporabnik Wave2Pay opravi Plačilno transakcijo s posredovanjem Enkratnega varnega gesla, ki ga Uporabnik Wave2Pay pridobi s pomočjo Mobilne denarnice Wave2Pay. S posredovanjem Enkratnega varnega gesla Uporabnik Wave2Pay jamči, da je znesek Plačilne transakcije pravilen in se zavezuje (soglaša z izvršitvijo), da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

Uporabnik Wave2Pay 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 Wave2Pay je obveščen o izidu Plačilne transakcije z obvestilom v Mobilni denarnici Wave2Pay ter potrdilom nakupa, ki se izpiše iz POS terminala. Kopijo potrdila o nakupu Uporabnik Wave2Pay obdrži za svojo evidenco. Uporabnik Wave2Pay mora zaradi varnosti poslovanja skrbeti, da se vsi postopki na Prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti.

Uporabnik Wave2Pay ne sme uporabljati Mobilno denarnico Wave2Pay za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje država v kateri se Mobilno denarnico Wave2Pay uporablja. Uporabnik Wave2Pay pooblašča Banko, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay poravnava neposredno v breme Računa Uporabnika Wave2Pay 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 ali Mastercard International.

#### 4.3 Podpora Uporabnikom Wave2Pay

Navodila za uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay, ki vključujejo opis in način izvajanja storitve, so objavljena na spletnih straneh Banke Intesa Sanpaolo in Banke IN na naslovih [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si) in [www.bankain.si](http://www.bankain.si).

Uporabniku Wave2Pay 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 podpisom Vloge in vsakokratno uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay, Uporabnik Wave2Pay potrjuje, da je seznanjen z vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji za uporabo Mobilne aplikacije Wave2Pay in Navodili za uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay.

#### 4.4 Zahtevana programska in strojna oprema

Za uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay je Uporabnik Wave2Pay dolžan zagotoviti programsko in strojno opremo, ki ustreza zahtevanim tehničnim pogojem. Zahtevani tehnični pogoji so navedeni v Navodilih za uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay in so objavljeni na spletnih straneh Banke ter Banke IN na naslovih [www.intesasnanpaolobank.si](http://www.intesasnanpaolobank.si) in [www.bankain.si](http://www.bankain.si). Zahtevani tehnični pogoji so sestavni del teh splošnih pogojev in jih lahko Banka enostransko spremeni s spremembo teh splošnih pogojev.

S podpisom Vloge in vsakokratno uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay, Uporabnik Wave2Pay potrjuje, da je seznanjen z vsakokratno veljavnimi tehničnimi pogoji (programska in strojna oprema) za uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay.

#### 4.5 Omejitev uporabe

Banka lahko Uporabniku Wave2Pay onemogoči uporabo Storitve ali Kartice ali Mobilne aplikacije Wave2Pay, in sicer ko:

- Obstaja objektivno utemeljen razlog povezan z varnostjo Kartice ali Mobilne denarnice Wave2Pay;
- Obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe Kartice ali Mobilne denarnice Wave2Pay;
- Obstaja sum vdora ali zlorabe v Mobilno denarnico Wave2Pay;
- Je Uporabnik Wave2Pay presegel število napačnih vnosov Gesla mobilne denarnice;
- Je Uporabnik Wave2Pay Banki sporočil izgubo, krajo, zlorabo Mobilne naprave oz. zahteval blokacijo Mobilne aplikacije Wave2Pay;
- Je Račun Uporabnika Wave2Pay blokiran zaradi odločb oblastvenih organov ali zaradi nepravilnih obveznosti do Banke;
- Uporabnik Wave2Pay krši to pogodbo ali druge pogodbe sklenjene z Banko.

Banka obvesti Uporabnika Wave2pay o blokaciji Kartice ali Mobilne denarnice Wave2Pay na dogovorjen način.

### 5. Nadomestila

Za poslovanje prek Mobilne denarnice Wave2Pay bo Banka Uporabniku Wave2Pay zaračunala nadomestila v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke, Uporabnik Wave2Pay pa se Banki zavezuje zaračunana nadomestila plačati. Tarifa Banke je objavljena na spletni strani Banke, v Banki IN in v vseh poslovalnicah Banke. Z vsakokratno uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay, Uporabnik Wave2Pay potrjuje, da je seznanjen z vsakokratno veljavno Tarifo Banke.

Uporabnik Wave2Pay pooblašča Banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača iz Računa, o čemer obvesti uporabnika na dogovorjen način. Banka si nadomestila poplača iz kritja na Računu v domači valuti ali v ostalih valutah, v katerih se vodi Račun. Če Uporabnik Wave2Pay ne zagotovi sredstev za poplačilo, Banki dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno prekoračitev pozitivnega stanja na Računu.

Uporabnik Wave2Pay pooblašča Banko in ji dovoljuje poplačilo vseh obveznosti nastalih iz naslova nadomestil tudi iz sredstev, ki jih ima na kateremkoli računu odprtem pri Banki, vključno z depoziti (zapadlimi/nezapadlimi).

### 6. Ukrepi za zaščito Mobilne naprave

Uporabnik Wave2Pay je dolžan kot dober gospodar odgovorno ravnati in storiti vse potrebno, da prepreči izgubo, krajo ali zlorabo Mobilne naprave na kateri je nameščena Mobilna aplikacija Wave2Pay. Uporabnik Wave2Pay za zaščito Mobilne denarnice Wave2Pay:

- 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 Wave2Pay mora tudi pri vnašanju Gesla mobilne denarnice zakriti številčnico/zaslon Mobilne naprave tako, da nihče tretji ne more zaznati Gesla mobilne denarnice;
- Ne sme zapisati Gesla mobilne denarnice;
- Ne sme Gesla mobilne denarnice shraniti v Mobilno napravo;
- Ne sme v Mobilno napravo namestiti oz. omogočiti namestitev zlonamerne programske opreme ali programske opreme, ki bi vplivala na delovanje Mobilne aplikacije Wave2Pay. Uporabnik Wave2Pay 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 Mobilno aplikacijo Wave2Pay.

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 Mobilne denarnice Wave2Pay je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete Banke, ki se nanašajo na uporabo Mobilne naprave.

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

V primeru izgube, kraje ali zlorabe Mobilne naprave je Uporabnik Wave2Pay 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 Mobilne denarnice Wave2Pay.

Prav tako je Uporabnik Wave2Pay dolžan nemudoma in brez nepotrebnega odlašanja, obvestiti Banko, ko obstaja sum, da se na Mobilni napravi izvaja neobičajna dejavnost med uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay, ki bi lahko bile povezane s prevaro ali zlorabo Mobilne denarnice Wave2Pay. V tem primeru je Uporabnik Wave2Pay dolžan takoj izklopiti Mobilno aplikacijo Wave2Pay in prekiniti spletno povezavo na Mobilni napravi.

Banka bo v trenutku prejema obvestila Uporabnika Wave2Pay onemogočila nadaljnjo uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay. Uporabnik Wave2Pay 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 Banki IN ali Mobilni Banki IN ukine Mobilno denarnico Wave2Pay.

Na podlagi telefonske prijave se je Uporabnik Wave2Pay dolžan osebno zglasiti v eni izmed poslovalnic Banke v osmih delovnih dneh in pisno potrditi ukinitve Mobilne denarnice Wave2Pay.

Uporabnik Wave2Pay je dolžan posredovati Banki vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo, zlorabo Mobilne naprave, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode. Uporabnik Wave2Pay je za krajo ali zlorabo Mobilne naprave dolžan podati prijavo policiji.

Za ponovno uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay mora Uporabnik Wave2Pay ponovno podati Vlogo in izvesti Aktivacijo mobilne aplikacije.

## 8. Pravice in obveznosti Uporabnika Wave2Pay

Uporabnik Wave2Pay je dolžan pri poslovanju z Mobilno denarnico Wave2Pay upoštevati te splošne pogoje ter vse druge pogoje in pogodbe, ki jih je sklenil in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje posamezne Storitve.



Uporabnik Wave2Pay 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 Wave2Pay je dolžan, na način dogovorjen v poglavju 13. teh splošnih pogojev, obvestiti Banko o vsaki napaki ali nepravilnosti, ki je lahko posledica napačnega delovanja Mobilne denarnice Wave2Pay ali suma nepooblaščenih prijave v oz. uporabe Mobilne denarnice Wave2Pay. Uporabnik Wave2Pay mora skladno z navodili Banke ukrepati s ciljem zmanjšanja nevarnosti in morebitne škode. Če Uporabnik Wave2Pay ne upošteva navodila Banke, Banka ni odgovorna in ne prevzema odškodninske odgovornosti za morebitno nastalo škodo.

## 9. Pravice in obveznosti Banke

Banka se obvezuje, da bo omogočila poslovanje Uporabniku Wave2Pay v skladu s temi splošnimi pogoji ter z vsemi drugimi splošnimi pogoji in pogodbami, ki jih je Uporabnik Wave2Pay sklenil z Banko in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje posamezne Storitve.

Banka Uporabniku Wave2Pay zagotavlja neprekinjeno delovanje Mobilne denarnice Wave2Pay. Izjema so izpadi zaradi višje sile, tehničnih težav, drugih nepričakovanih izpadov, napake pri Prodajnem mestu ter ob vnaprej najavljenih prekinitvah delovanja Mobilne denarnice Wave2Pay.

Za motnje in prekinitve na telekomunikacijskih kanalih, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih kanalih, ali za onemogočen dostop do Mobilne denarnice Wave2Pay, Banka ne odgovarja. V izogib nesporazumom, Banka tudi ne odgovarja za nepravilno delovanje Mobilne naprave.

Banka bo pri uporabi Mobilne denarnice Wave2Pay računalniško zapisovala vse postopke, ki jih opravi Uporabnik Wave2Pay in bo skladno z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov.

Uporabnik Wave2Pay je dolžan uporabljati izključno s strani Banke vsakokrat posodobljeno (najnovejšo, zadnjo veljavno) verzijo Mobilne aplikacije Wave2Pay, Banka bo z obvestilom prek Mobilne aplikacije Wave2Pay pozvala Uporabnika Wave2Pay k nadgradnji programske opreme, Uporabnik Wave2Pay pa jo je dolžan brez odlašanja posodobiti. Če Uporabnik Wave2Pay ne posodobi Mobilne aplikacije Wave2Pay ali v Mobilni napravi nima naložene – ne uporablja vsakokrat, s strani Banke posodobljene Mobilne aplikacije Wave2Pay, Banka ne odgovarja za pravilno delovanje Mobilne aplikacije Wave2Pay.

## 10. Odgovornost in povračila

### 10.1 Odgovornost

Banka in Uporabnik Wave2Pay odgovarjata za neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo Plačilne storitve in splošnimi pravili obligacijskega prava.

Uporabnik Wave2Pay 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 Wave2Pay 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 Wave2Pay 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 Wave2Pay 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 Wave2Pay celotno izgubo zneska neodobrene Plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo potem, ko je Uporabnik Wave2Pay 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 Wave2Pay.

Banka ni odgovorna za pravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitve, ki se plačuje z Mobilno denarnico Wave2Pay. 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 Wave2Pay 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 Wave2Pay plačuje z Mobilno denarnico Wave2Pay. Morebitni spori Uporabnika Wave2Pay s Prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti Uporabnika Wave2Pay, ki nastanejo z uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay.

Za posredovanje informacij in reševanje reklamacij v zvezi s poslovanjem z Mobilno denarnico Wave2Pay je pristojna Banka. Če je reklamacija neupravičena, bo Banka zaračunala stroške reklamacije Uporabniku Wave2Pay v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

Uporabnik Wave2Pay odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali z uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay do dneva, ko Uporabnik Wave2Pay Banki sporoči, da odstopa od pogodbe za uporabo Mobilne denarnice Wave2Pay, ter odstrani Mobilno aplikacijo Wave2Pay z Mobilne naprave.

## 10.2. Povračila za izvršene Plačilne transakcije s Kartico

Če je Banka odgovorna za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije, Uporabniku Wave2Pay 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 Wave2pay v zvezi z izvršitvijo neodobrene ali nepravilno Plačilne transakcije ali
- Zagotovi pravilno izvršitev Plačilne transakcije.

Banka mora Uporabniku Wave2Pay zagotoviti popravek skladno s prejšnjim odstavkom le, če Uporabnik Wave2Pay 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 Wave2Pay ne povrne zneska neodobrene Plačilne transakcije skladno s prvim odstavkom tega poglavja, temveč o razlogih za sum pisno obvesti Banko Slovenije ter v primeru suma, da je bilo storjeno kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti obvesti tudi policijo ali državno tožilstvo.

## 11. 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 Wave2Pay.

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

## 12. Prenehanje uporabe storitve

Uporabnik Wave2Pay lahko kadarkoli s soglasjem Banke odstopi od pogodbe s takojšnjim učinkom. Ne glede na to lahko Uporabnik Wave2Pay 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 Wave2Pay posreduje na dogovorjen način.

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

- Če Uporabnik Wave2Pay 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 Mobilno aplikacijo Wave2Pay in onemogočiti njeno uporabo o čemer Uporabnika Wave2Pay obvesti v odstopni izjavi.

Vse pravice in obveznosti iz naslova uporabe Mobilne denarnice Wave2Pay 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.

## 13. Informacije in reklamacije

Uporabnik Wave2Pay posreduje Banki vprašanja in reklamacije v zvezi z delovanjem Mobilne denarnice Wave2Pay na enega od naslednjih načinov:

- preko komunikacijskega modula in drugih povezav v Banki IN ali Mobilni Banki IN,
- na elektronski naslov [info@intesasnanpaolobank.si](mailto:info@intesasnanpaolobank.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.

## 14. Podatki in varstvo podatkov

Podatke o Uporabniku Wave2Pay Banka zbira in nadalje obdeluje za namen izpolnjevanja obveznosti po tej pogodbi ter uveljavljanja pravic iz te pogodbe. Banka varuje podatke o Uporabniku Wave2Pay kot zaupne ter jih sme sporočiti tretjim osebam le v primerih, določenih v vsakokrat veljavni zakonodaji. Banka zbrše

podatke o Uporabniku Wave2Pay iz svojih zbirk podatkov, ko poteče rok, predpisan za hranjenje teh podatkov.

Uporabnik Wave2Pay se obvezuje sporočiti Banki spremembo osebnega imena, stalnega in začasnega prebivališča, telefonske številke ter drugih podatkov navedenih v Vlogi za Mobilno denarnico Wave2Pay, v roku petih dni od nastanka spremembe, sicer je sam odgovoren za morebitne škodljive posledice opustitve

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

te obveznosti. V primeru posredovanja pošiljke s priporočeno pošto na zadnji naslov, ki ga je Uporabnik Wave2Pay sporočil, se šteje, da je vročena s potekom tretjega (3) delovnega dne od datuma oddaje pošiljke.

Uporabnik Wave2Pay izrecno soglaša, da Banka opravi poizvedbo o njegovih osebnih podatkih pri drugih upravljavcih zbirk podatkov, in sicer o njegovi EMŠO in drugih matičnih podatkih, davčni številki, stalnem in začasnem prebivališču, zaposlitvi, premičnem in nepremičnem premoženju, terjatvah, vrednostnih papirjih, poslovnih deležih, računih ter drugih podatkih, ki so potrebni za izpolnjevanje obveznosti po tej pogodbi ter uveljavljanje pravic iz te pogodbe.

## 15. 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 Wave2Pay 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.bankaintesasanpaolo.si](http://www.bankaintesasanpaolo.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 Wave2Pay 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 Wave2Pay 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 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 Wave2Pay pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in Banko pri pristojnem sodišču.

## 16. Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji za poslovanje z Mobilno denarnico Wave2Pay so objavljeni na spletni strani Banke [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si), na spletni strani Banke IN [www.bankain.si](http://www.bankain.si) in v vseh poslovalnicah Banke.

Banka Uporabniku Wave2Pay 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 Wave2Pay predlog sprememb splošnih pogojev ali pogodbe.

Če Uporabnik Wave2Pay 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 Wave2Pay 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 Wave2Pay 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 Wave2Pay Banki pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ali pogodbe ne sprejema.

Dodatne storitve, ki so vsebovane v spremenjenih Splošnih pogojih poslovanja z Mobilno denarnico Wave2Pay kot dopolnitev splošnih pogojev in niso bile dogovorjene v predhodnih Splošnih pogojih poslovanja z Mobilno denarnico Wave2Pay se ne štejejo kot sprememba le-teh. V tem delu dopolnjeni Splošni pogoji poslovanja z Mobilno denarnico Wave2Pay 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 Wave2Pay do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerja v zvezi s poslovanjem z Mobilno denarnico Wave2Pay 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 Wave2Pay 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 uporabe teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja z Mobilno denarnico Wave2Pay z dne 2.7.2018.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 15.4.2020 dalje.