

Splošni pogoji poslovanja s poslovno debetno kartico Mastercard

1. Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev poslovanja s poslovno debetno kartico Mastercard (v nadaljevanju: splošni pogoji) je Primorska hranilnica d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava, matična številka: 5214246000, ID št. za DDV: SI78184495, spletna stran: www.phv.si, E: info@phv.si, T: +386 5 366 40 00 (v nadaljevanju: hranilnica).

Organ, pristojen za nadzor nad hranilnico v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, je Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, SI-1505 Ljubljana. Prav tako je Banka Slovenije pristojna za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po zakonu, ki ureja plačilne storitve. Hranilnica je navedena na seznamu bank in hranilnic Banke Slovenije, ki imajo dovoljenje za opravljanje plačilnih storitev. Seznam je objavljen na spletnih straneh Banke Slovenije (www.bsi.si).

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti hranilnice in uporabnika v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s poslovno debetno kartico Mastercard (v nadaljevanju: kartica).

Ti splošni pogoji imajo, skupaj z Zahtevkom za izdajo poslovne kartice Mastercard debet (v nadaljevanju: vloga), značaj pogodbe in so sestavni del Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa in Splošnih pogojev za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in društva. Šteje se, da uporabnik s podpisom vloge potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in tako, da je imel dovolj časa, da se je pred podpisom vloge seznanil z njimi;
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša.

Za vse, kar s temi splošnimi pogoji ni posebej urejeno, se uporabljajo Splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in društva. Ob neskladju med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in društva veljajo določbe teh splošnih pogojev.

Sestavni del teh splošnih pogojev je izvod vsakokrat veljavne Tarife nadomestil za poslovne subjekte Primorske hranilnice Vipava d.d. (v nadaljevanju: tarifa hranilnice).

2. Opredelitev pojmov

Pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo, če so opredeljeni v zakonu, ki ureja plačilne storitve in sisteme (v nadaljevanju: ZPlaSSIED), enak pomen kot v ZPlaSSIED, sicer pa pomenijo:

Izdaja poslovne debetne kartice Mastercard: ponudnik transakcijskega računa izda plačilno kartico, povezano s transakcijskim računom stranke. Znesek vsake transakcije, izvedene s kartico, neposredno in v celoti bremeni strankin transakcijski račun.

Uporabnik: je pravna oseba, podjetnik, zasebnik ali oseba civilnega prava, ki jo zastopa zakoniti zastopnik ali pooblaščenec in ki z hranilnico kot s ponudnico plačilnih storitev sklene Okvirno pogodbo o odprtju in vodenju transakcijskega računa (v nadaljevanju: Pogodba).

Kartica: je brezstična poslovna debetna kartica Mastercard in je plačilni instrument, ki imetniku kartice omogoča izvajanje storitev plačevanja blaga in storitev na prodajnih mestih in dvige gotovine na bankomatih v okviru kritja in individualnih limitov posamezne kartice. Poleg tega omogoča kartica še dodatne storitve, ki so podrobneje navedene v 4. členu teh splošnih pogojev.

Imetnik kartice: je fizična oseba, ki jo je uporabnik pooblastil za poslovanje s kartico in ki ji je hranilnica na zahtevo uporabnika izdala kartico.

Avtentikacija: je postopek, ki hranilnici omogoča, da preveri istovetnost uporabnika ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo uporabnikovih osebnih varnostnih elementov.

Osebni varnostni elementi: so personalizirane značilnosti, ki jih hranilnica pooblaščenцу zagotovi za namene avtentikacije.

Plačilni instrument: pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med uporabnikom oziroma pooblaščenecem in hranilnico in so vezani le na tega uporabnika oziroma pooblaščenca z namenom, da jih uporabi za odreditev plačilne transakcije.

Osebna številka – PIN: je 4-mestna osebna identifikacijska številka imetnika kartice, ki jo imetnik kartice pridobi skupaj s kartico (v nadaljevanju: PIN). Uporablja se kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji imetnika kartice in zagotavljanju pristnosti opravljenih plačilnih transakcij s karticami na prodajnih mestih in bankomatih. PIN v celoti nadomešča lastnoročni podpis imetnika kartice.

Dnevni limit porabe: je limit dnevne porabe s kartico, ločeno za nakupe na POS-terminalu, dvige gotovine na bankomatu in nakupe na daljavo.

Prodajno mesto: je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačilno transakcijo s kartico. Prodajno mesto je označeno z nalepko blagovne znamke kartic, ki jih sprejema kot način plačila.

POS-terminal: je elektronski čitalnik na prodajnem mestu, ki je pri plačilni transakciji s kartico namenjen elektronskemu prenosu podatkov plačilnega naloga med prodajnim mestom, procesnim centrom in hranilnico.

Bankomat: samopostrežna naprava, namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine, vpogleda v stanje transakcijskega računa in drugih transakcij.

Procesni center: je poslovni subjekt, s katerim ima hranilnica sklenjeno pogodbo za obdelavo podatkov plačilne transakcije s kartico.

Avtorizacija: je proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat od hranilnice pridobi potrditev soglasja za izvršitev plačilne transakcije.

Referenčni menjalni tečaj: je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem Mastercard International, uporablja pa se kot osnova za izračun odkupa in prodaje valut pri plačilnih transakcijah s kartico.

Nakup na daljavo: plačilna transakcija, ki jo imetnik kartice izvrši na prodajnem mestu spletne trgovine, kataloške ali telefonske prodaje in se izvaja na podlagi posredovanja podatkov o kartici in v primeru uporabe storitve Mastercard Identity Check na podlagi enkratnega varnega gesla, ki ga hranilnica imetniku kartice pošlje na njegov mobilni telefon, ali na podlagi avtentikacije imetnika kartice v okviru storitve Rekono v mobilni aplikaciji Rekono OnePass in enkratnega varnega gesla, generiranega z mobilno aplikacijo Rekono OnePass, ali v primeru uporabe alternativne rešitve Rekono SMS OTP z uporabo dodatnega gesla in enkratnega varnega gesla, posredovanega na mobilno številko imetnika kartice.

Podatki o kartici: številka kartice, veljavnost kartice, CVC-številka.

CVC-številka: trimestna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice, ki se uporablja za nakupe na daljavo.

Enkratno varno geslo: geslo, ki ga banka za avtentikacijo pri plačilu na spletnem prodajnem mestu, ki uporablja storitev Mastercard Identity Check, pošlje imetniku kartice na njegovo mobilno številko ali pa je generirano z mobilno aplikacijo Rekono OnePass.

Mastercard Identity Check: storitev, ki zagotavlja večjo varnost pri opravljanju nakupov v spletni trgovini s kartico in zmanjšuje možnost zlorab pri tovrstnem poslovanju (v nadaljevanju: Mastercard ID Check).

Soglasje za izvršitev plačilne transakcije: pravilno vtipkan PIN ali podpis imetnika kartice oziroma pri nakupu prek spleta pravilno poslani podatki o kartici, ob uporabi storitve Mastercard ID Check pa vnos enkratnega varnega gesla.

Biometrični podatki: posameznikove fizične lastnosti, na primer prstni odtis, obrazne lastnosti, lastnosti roženice, ki jih mobilna naprava, če to omogoča, zajame s pomočjo vgrajenih senzorjev. Ti podatki se lahko uporabijo kot dodatna avtentikacijska metoda in so hranjeni le na mobilni napravi ter hranilnica do njih nima dostopa.

Brezstično plačilo: je plačilo s kartico, ki je opremljena z logotipom brezstičnega poslovanja in omogoča poslovanje brez neposrednega stika kartice s POS-terminalom, ki omogoča brezstično poslovanje. To pomeni, da kartice ni treba vstaviti v POS-terminal, temveč jo je treba POS-terminalu le približati, s tem pa je plačilo opravljeno. Pri brezstičnem plačilu do določenega zneska ni treba vnesti PIN-a ali podpisati potrdila o nakupu. Znesek, do katerega je brezstično plačilo možno brez vnosa PIN-a ali podpisa potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh hranilnice in se lahko med posameznimi državami razlikuje.

Brezstični dvig: je transakcija, ki jo imetnik kartice lahko opravi brez vstavitve kartice v bankomat, ki omogoča brezstične transakcije. Transakcijo mora imetnik kartice potrditi z vnosom PIN-a.

Storitev Rekono: skupina rešitev za elektronsko identifikacijo, ki omogoča ustvariti in upravljati (en) uporabniški račun (elektronski osebni dokument), ki skupaj s storitveno infrastrukturo eID oddaljeno oziroma prek interneta zagotavlja preverjanje prisotnosti in ostale storitve zaupanja. Rekono v okviru storitve za varne spletne nakupe omogoča uporabo mobilne aplikacije Rekono OnePass ali uporabo alternativne rešitve Rekono SMS OTP. Za uporabo katere koli od omenjenih rešitev si mora imetnik kartice ustvariti uporabniški račun Rekono; s tem si ustvari/pridobi digitalno identiteto Rekono.

ZPlaSSIED: kratica, ki se uporablja za Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.

Varnostni SMS: je storitev, ki imetniku kartice omogoči prejem SMS-obvestila prek mobilnega telefona vedno, kadar se s kartico opravi avtorizacija (dvig gotovine na bankomatu ali prodajnem mestu in vse vrste nakupov).

OFAC (Office for Foreign Assets Control); je ameriški urad za nadzor tujih naložb. ZDA z namenom preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma izvajajo programe, v okviru katerih objavljajo sezname držav in pravnih in fizičnih oseb (t. i. sezname OFAC), s katerimi je prepovedano sklepanje poslovnih razmerij. Prav tako ni dovoljeno izvajanje transakcij v breme ali dobro navedenih oseb oziroma s sedežem ali naslovom v državah na seznamih.

3. Izdaja kartice

Kartica je last hranilnice. Ob zaprtju transakcijskega računa je uporabnik kartico dolžan vrniti hranilnici.

Kartica se glasi na naziv uporabnika in na ime in priimek imetnika kartice in je neprenosljiva. Imetnik kartice ne sme nikomur posojati ali omogočiti, da jo uporabi tretja oseba. Ob prejemu kartice se mora nanjo takoj lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vsa škoda, ki bi nastala zaradi nepodpisane kartice, bremeni uporabnika.

Hranilnica izda kartico osebam, ki so pooblaščenec za poslovanje s kartico, na podlagi sklenjene pogodbe o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa in ugodno rešene vloge. O vlogi odloča hranilnica, ki ji svojih odločitev ni treba posebej obrazložiti. Pogoji za izdajo kartice so:

- da ima uporabnik pri hranilnici odprt transakcijski račun;
- da zakoniti zastopnik uporabnika osebno poda ustrezno vlogo za izdajo kartice;
- da ima uporabnik poravnane vse obveznosti do hranilnice.

Če uporabnik, ki je oddal vlogo za izdajo kartice, od vloge odstopi v času od dneva odobritve vloge do prejema kartice, mora hranilnici povrniti stroške, ki so nastali v postopku izdaje kartice.

Imetnik kartice poleg kartice v zaprti kuverti prejme tudi osebno številko oziroma PIN. Hranilnica kartico in PIN pošlje po pošti na naslov uporabnika. Kartica in kuverta s PIN-om se pošljeta ločeno, z najmanj enodnevним zamikom.

Imetnik kartice:

- je ob prevzemu kartice obveščen o limitih porabe na kartici;
- lahko s kartico posluje v okviru odobrenih limitov porabe.

Uporabnik ima pravico vložiti zahtevek za spremembo dnevnega limita porabe na kartici. Hranilnica lahko kadar koli spremeni višino dnevnih limitov porabe na kartici, o čemer obvesti imetnika kartice. Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu, navedenem na sprednji strani kartice. Pred potekom njene veljavnosti hranilnica imetniku kartice izda novo kartico, če imetnik izpolnjuje vsa določila pogodbe in je uporabnik najmanj 30 dni pred potekom veljavnosti osebno ali pisno ne odpove. Za novo kartico, ki jo hranilnica zaradi poteka veljavnosti stare imetniku pošlje po pošti, PIN ostane nespremenjen. Hranilnica novo kartico imetniku kartice pošlje na zadnji hranilnici sporočeni naslov. Nova kartica začne veljati takoj ob prevzemu. Pretečeno ali neveljavno kartico je imetnik dolžan uničiti ali vrniti v poslovno enoto hranilnice.

4. Uporaba kartice

S kartico je mogoče izvajati nakupe blaga in storitev na vseh prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, označenih z nalepko Mastercard. Imetnik kartice s kartico odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, in sicer na podlagi bodisi:

- vnosa PIN-a v POS-terminal;
- podpisa potrdila o nakupu z enakim podpisom, kot je na hrbtni strani kartice;
- brezstičnega plačila do zneska omejitve brez vnosa PIN-a;
- brezstičnega plačila nad zneskom omejitve z vnosom PIN-a ali
- nakupa na daljavo,

in s tem jamči za pravilen znesek, ki ga bo poravnal skladno s temi splošnimi pogoji.

Izvod izpisa iz POS-terminala imetnik kartice obdrži za svojo evidenco.

Imetnik kartice lahko brezstično plačilo opravi na vseh prodajnih mestih, označenih z logotipom za brezstično poslovanje. Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu imetnik kartice to samo približa POS-terminalu in vnese svoj PIN ali podpiše potrdilo o nakupu, če se to zahteva. Pri brezstičnem plačilu PIN-a ni treba vnašati oziroma potrdila o nakupu ni treba podpisati do zneska plačila, ki ga določajo mednarodni kartični sistemi in se lahko spreminja. Vsakokratni znesek plačila, do katerega ni treba vnašati PIN-a oziroma podpisati potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh hranilnice in se lahko med posameznimi državami razlikuje.

Imetnik kartice lahko opravi:

- dvig gotovine na bankomatih in v hranilnicah, označenih z nalepko Mastercard, v Sloveniji in tujini;
- nakup na daljavo prek spletnih strani;
- menjavo in deblokado PIN-a na bankomatih v Sloveniji in tujini.

Za storitve hranilnica zaračunava nadomestilo skladno z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice.

Hranilnica ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto ali bankomat ne sprejema plačilne kartice ali če plačilna transakcija ni uspešna.

Hranilnica izvrši plačilne transakcije imetnika kartice v okviru kritja na transakcijskem računu in v okviru dogovorjenih dnevnih limitov v valuti EUR.

Hranilnica izvrši plačilne transakcije imetnika kartice na naslednji način:

- dvig gotovine izvede v okviru kritja v valuti EUR na podlagi rezervacije sredstev, pri čemer se šteje, da je uporabnik pred izvedbo plačilne transakcije zagotovil kritje;
- nakup blaga in plačilo storitev izvede v okviru kritja v valuti EUR na podlagi rezervacije sredstev, pri čemer se šteje, da je uporabnik pred izvedbo plačilne transakcije zagotovil kritje;

Če imetnik kartice pred izvršitvijo plačilne transakcije nima razpoložljivega stanja v okviru dogovorjenih dnevnih limitov in na transakcijskem računu uporabnika ni zagotovljenega kritja, ima hranilnica pravico, da avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije ne odobri.

Ko imetnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, je ne more več preklicati.

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

Pretečeno ali neveljavno kartico je imetnik kartice dolžan takoj uničiti ali vrniti v poslovno enoto/poslovalnico hranilnice.

Uporabnik hranilnico pooblašča, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice, ob izvršitvi plačilne transakcije poravnava neposredno v breme transakcijskega računa uporabnika v valuti EUR. Plačilne transakcije, ki so izvršene v tuji valuti, se v EUR preračunajo z uporabo menjalnih tečajev kartičnega sistema.

Valuta porabe, ki ni EUR, se pretvori po nakupnem tečaju v valuto USD, tako dobljeni znesek USD pa po prodajnem tečaju v EUR ali pa se valuta porabe pretvori v EUR, če se ustrezni tečaj nahaja na tečajnici kartičnega sistema. Pretvorba se opravi po tečajih, ki so veljavni v trenutku obdelave transakcije kartičnega sistema. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev kartičnih sistemov tekom dneva so lahko tečaji za transakcije, opravljene tekom istega dne, različni.

Hranilnica ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik kartice plačuje s kartico. Morebitni spori imetnika kartice s prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti uporabnika, ki nastanejo s kartico.

Hranilnica lahko blokira izvršitev transakcije v primeru suma, da je nalogodajalec ali prejemnik transakcije uvrščen na seznam OFAC.

5. Nadomestila in menjalni tečaj

Hranilnica uporabniku obračuna nadomestila in dejanske stroške v zvezi z izdajo in uporabo kartic skladno z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice, ki je na voljo v vseh poslovnih enotah in na spletnih straneh hranilnice.

Uporabnik hranilnico pooblašča in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila pobota oziroma poplača v breme transakcijskega računa uporabnika, o čemer uporabnika obvesti z izpiskom. Hranilnica si nadomestila pobota oziroma poplača iz kritja na transakcijskem računu v domači valuti. Uporabnik se obvezuje, da bo na transakcijskem računu zagotovil sredstva za poplačilo nadomestil.

Uporabnik hranilnico pooblašča in ji dovoljuje pobot oziroma poplačilo vseh obveznosti, nastalih iz nadomestil zaradi uporabe kartice, iz sredstev, ki jih ima na katerem koli računu pri hranilnici.

Če je reklamacija uporabnika ali imetnika kartice v zvezi s posamezno transakcijo, opravljeno s kartico, neupravičena, hranilnica stroške reklamacije uporabniku zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice.

Plačilne transakcije, ki so izvršene v tuji valuti, se v EUR preračunajo z uporabo menjalnih tečajev kartičnega sistema. Valuta porabe, ki ni EUR, se pretvori po nakupnem tečaju v valuto USD, tako dobljeni znesek USD pa po prodajnem tečaju v EUR ali pa se valuta porabe pretvori v EUR, če se ustrezni tečaj nahaja na tečajnici kartičnega sistema. Pretvorba se opravi po tečajih, ki so veljavni v trenutku obdelave transakcije kartičnega sistema. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev kartičnih sistemov tekom dneva so lahko tečaji za transakcije, opravljene tekom istega dne, različni.

Zaradi večkratnega spreminjanja referenčnih menjalnih tečajev so lahko ti za posamezne plačilne transakcije, opravljene na isti dan, različni.

6. Obveščanje in pošiljanje izpiskov

Uporabnik se zavezuje, da bo hranilnici sporočil spremembo matičnih in drugih podatkov uporabnika in/ali imetnikov kartic najpozneje v petih delovnih dneh po nastali spremembi.

Uporabnik se prav tako zavezuje, da bo:

- najpozneje v petih delovnih dneh po nastali spremembi,
- na zahtevo hranilnice pa takoj

hranilnici sporočil spremembo namena in dejavnosti, zaradi katerih mu je odprla transakcijski račun.

Hranilnica uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah s kartico obvešča z izpiskom transakcijskega računa, ki mu ga pošlje v dogovorjeni obliki.

Če uporabnik 60 dni po izvršeni plačilni transakciji ni obveščen z mesečnim izpiskom, je dolžan o tem obvestiti hranilnico.

7. Ukrepi za zaščito kartice

Imetnik kartice je dolžan ravnati s kartico kot dober gospodar, kartico skrbno hraniti, z njo skrbno in odgovorno ravnati in storiti vse potrebno, da prepreči njeno izgubo, krajo ali zlorabo, s čimer bi nastala materialna škoda njemu in hranilnici.

Neskrbno ravnanje s kartico, PIN-om in podatki, zapisanimi na kartici, se štejejo za hudo malomarnost imetnika kartice. Imetnik kartice je pri uporabi kartice dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete hranilnice, ki se nanašajo na uporabo kartice.

Imetnik kartice:

- je dolžan ovojnico s PIN-om uničiti takoj po prejemu;
- ne sme nikomur razkriti PIN-a ali dovoliti njegove uporabe;
- ne sme zapisati PIN-a na kartico ali kamor koli drugam;
- zapisanega PIN-a ne sme hraniti skupaj s kartico;
- ne sme kartice posojati ali dajati v hrambo tretjim osebam;
- mora imeti kartico vedno pod svojim nadzorom in je ne sme puščati skupaj z drugimi dokumenti na vidnem mestu;
- mora v primeru suma, da je bila s podatki o kartici in/ali PIN-om seznanjena druga oseba, o tem takoj obvestiti hranilnico ali klicni center Bankart na telefonsko številko 01 583 41 83;
- mora redno pregledovati promet na računu;
- mora upoštevati vsa opozorila in navodila hranilnice, ki se nanašajo na uporabo kartice.

Hranilnica omogoča uporabo storitve pošiljanja varnostnih SMS sporočil, ki mu daje možnost, da prek mobilnega telefona prejema SMS-obvestila o transakcijah, opravljenih s kartico. Pogoji uporabe storitve varnostnih SMS sporočil so napisani in opredeljeni v Splošnih pogojih storitve pošiljanja SMS sporočil za transakcije s plačilnimi karticami o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami.

7.1. Ukrepi za zaščito kartice na prodajnih mestih

Imetnik kartice je zaradi varnosti poslovanja s kartico na prodajnem mestu dolžan:

- poskrbeti, da se vsi postopki izvajajo v njegovi navzočnosti, pri čemer mora kartico ves čas videti;
- v primeru brezstičnega plačila imeti kartico vedno v rokah;
- kartico na POS-terminalu praviloma uporabiti samo enkrat, sicer pa od prodajnega mesta zahtevati potrdilo o neuspešno opravljeni avtorizaciji;
- pri vnosu PIN-a zakriti številčnico oziroma komur koli v okolici preprečiti, da se s PIN-om seznanijo;
- pred potrditvijo nakupa z vnosom PIN-a preveriti znesek nakupa in potrdilo o nakupu hraniti za lastno evidenco do prejema izpiska porabe, nato pa potrdilo uničiti, da nepooblaščenca oseba ne more dostopati do pomembnih podatkov o kartici, ki bi bili lahko razvidni iz potrdila.

7.2. Ukrepi za zaščito kartice na bankomatih

Imetnik kartice je zaradi varnosti poslovanja s kartico na bankomatu dolžan:

- pred bankomatom vedno stati sam in ga uporabljati samostojno;
- pri vnosu PIN-a zakriti številčnico oziroma komur koli v okolici preprečiti, da se s PIN-om seznanijo;
- v primeru, da pri uporabi kartice na bankomatu zazna odstopanje od običajnega delovanja bankomata (npr. če kartico težje vloži v bankomat, če so na bankomatu naprave ali stvari, ki so neobičajne, prisotnost kamer, ki so postavljene neobičajno, reža, v katero se vloži kartica, je neobičajna, ipd.), o tem takoj obvestiti hranilnico ali policijo, pri čemer bankomata ne sme uporabiti.

7.3. Ukrepi za zaščito kartice pri nakupih na daljavo

Imetnik kartice je zaradi varnosti poslovanja s kartico pri nakupih na daljavo dolžan:

- ravnati še zlasti pazljivo in se pred vnosom podatkov o kartici prepričati, da je zagotovljena primerna varnost prodajnega mesta in plačila;
- nakupe opravljati na spletnih prodajnih mestih, ki imajo na svojih spletnih straneh minimalne varnostne nastavitve. Hranilnica kot varna opredeljuje izključno tista spletna mesta, ki imetnikom kartic omogočajo varno plačevanje z uporabo storitve Mastercard ID Check;

- pred nakupom vedno preveriti, ali so za spletno prodajno mesto javno znana obvestila o spletnih prevarah;
- zapisane podatke na kartici (številka kartice, datum veljavnosti), ki so določeni kot varnostni mehanizmi, zadržati zase in jih ne pošiljati naprej, razen kadar je nakup prek spleta potrjen in je treba opraviti plačilo;
- po končanem nakupu prek spleta izvesti pravilno odjavo;
- ravnati tako, da prek spleta ne nakupuje na javno dostopnih mestih (knjižnice, kavarne ipd.) ali na osebнем računalniku, ki ni njegov in nad katerim nima ustreznega nadzora;
- preveriti, ali podatke za nakupe na daljavo pošilja prek varne povezave (spletni naslov se iz »http« spremeni v »https«);
- poskrbeti, da je naprava, prek katere dostopa do spletnih prodajnih mest in na kateri izvaja plačila, z ustrežno tehnično in programsko zaščito dobro zaščiten pred vdori in virusi;
- takoj obvestiti hranilnico, če z obvestili o poslovanju na računu ali debetni kartici zazna kakršno koli nepravilnost;
- shraniti vso dokumentacijo, ki dokazuje naročilo blaga ali storitve, za morebitno poznejše reševanje nesoglasij o dobavi oziroma kakovosti blaga ali storitve s prodajnim mestom.

Če imetnik kartice to uporabi za potrditev rezervacij hotelskih in rent-a-car storitev, kjer poda soglasje za izvršitev rezervacije brez točnega zneska, ni upravičen do povračila zneska opravljene transakcije v roku osmih tednov od dneva obremenitve.

7.3.1. Storitev Mastercard ID Check

Storitev Mastercard ID Check (v nadaljevanju: varnostni element) spada med najsodobnejše varnostne mehanizme pri spletnem plačevanju s plačilnimi karticami in zagotavlja večjo varnost ter dodatno zmanjšuje možnosti zlorab. Storitve je uporabniku na voljo brezplačno.

Hranilnica in Mastercard lahko kadar koli oziroma občasno spremenita ali začasno ali trajno prekineta storitev Mastercard ID Check (ali kateri koli del), in sicer na podlagi predhodnega obvestila ali brez njega, kadar zaradi utemeljenih razlogov uporabnika ni mogoče predhodno obvestiti.

7.3.1.1. Uporaba storitve Mastercard ID Check

Kartica imetnika kartice je že samodejno registrirana v storitev Mastercard ID Check in imetniku kartice omogoča takojšnje varno spletno plačevanje na spletnih prodajnih mestih, ki podpirajo to storitev, brez potrebe po izvedbi predhodne aktivacije ali registracije kartice za uporabo te storitve.

Način močne avtentikacije, ki ga imetnik kartice uporabi pri nakupu na spletnem prodajnem mestu, ki podpira uporabo storitve Mastercard ID Check, je odvisen od načina, ki je zahtevano s strani posameznega spletnega prodajnega mesta.

7.3.1.1.1 SMS OTP

Za uporabo storitve Mastercard ID Check mora imetnik kartice hranilnici sporočiti pravilno in veljavno številko mobilnega telefona, na katero hranilnica imetniku kartice prek SMS-sporočil pošilja enkratna varna gesla. Hranilnica posreduje sporočila na zadnjo njej znano številko mobilnega telefona in ne prevzema nikakršne odgovornosti v primeru napačne ali neveljavne številke mobilnega telefona.

Če hranilnica ne razpolaga s številko mobilnega telefona imetnika kartice ali je ta nepravilna, mora imetnik kartice številko mobilnega telefona oziroma njeno spremembo za namen prejemanja enkratnih varnih gesel sporočiti osebno v poslovni enoti hranilnice ali prek drugih varnih kanalov hranilnice, ki omogočajo ustrezno identifikacijo imetnika kartice. Imetnik kartice ravna enako, če želi spremeniti številko mobilnega telefona, s katero hranilnica trenutno razpolaga. Če imetnik kartice ne spremeni številke mobilnega telefona, se šteje, da hranilnici naroča, da mu enkratno varno geslo pošlje na številko mobilnega telefona, s katero hranilnica razpolaga.

Imetnik kartice ne more opravljati plačil na spletnih prodajnih mestih, ki podpirajo uporabo storitve Mastercard ID Check, če hranilnica ne razpolaga s številko mobilnega telefona.

Enkratno varno geslo, ki ga imetnik kartice prek SMS-sporočila prejme ob posameznem nakupu, je veljavno in uporabno samo za eno transakcijo.

Hranilnica ne prevzema odgovornosti za SMS-sporočila, ki jih mobilni operater ne dostavi ali jih dostavi prepozno. Hranilnica lahko sporočila z enkratnim varnim geslom za posamezno kartico pošilja le na eno številko mobilnega telefona iz nabora slovenskih mobilnih operaterjev.

Pri spletnem nakupu z uporabo storitve Mastercard ID Check se imetnik kartice ne predstavlja s številko kartice, temveč z enkratnim varnim geslom, ki ga od hranilnice prek SMS-sporočila prejme na sporočeno številko mobilnega telefona.

Imetnik kartice mora tako ob vsakem nakupu na spletnem prodajnem mestu, ki podpira uporabo storitve Mastercard ID Check, pred izvedbo nakupa vnesti enkratno varno geslo, ki ga bo od hranilnice prejel prek SMS-sporočila. Enkratno varno geslo imetnik kartice vpiše samo, če se na zaslonu, ki zahteva vpis gesla, izpišejo pravi trgovec, pravi znesek in prave zadnje štiri (4) številke kartice imetnika kartice, kar je ta dolžan preveriti. Odsotnost ali nepravilnost navedenih podatkov na zaslonu, ki zahteva vpis enkratnega varnega gesla, lahko pomeni, da gre za spletno stran, ki želi pridobiti identifikacijske podatke imetnika kartice z namenom njihove zlorabe, zato imetnik kartice v takem primeru ne sme vpisati enkratnega varnega gesla in mora takoj zapreti spletni brskalnik.

Za zagotovitev zaupnosti prejetih enkratnih varnih gesel na svojo številko mobilnega telefona in vseh drugih dejavnosti, pri katerih se uporabljajo enkratna varna gesla, je odgovoren izključno samo imetnik kartice. Imetnik kartice svoje uporabe ali dostopa do storitve Mastercard ID Check ne sme prenesti ali prodati tretji osebi.

7.3.1.1.2 Storitev Rekono – mobilna aplikacija Rekono One Pass in rešitev Rekono SMS OTP

Za uporabo storitve Mastercard ID Check si mora imetnik kartice ustvariti uporabniški račun Rekono, ki se uporablja za avtentikacijo imetnika kartice s prijavo v mobilno aplikacijo Rekono OnePass ali ob uporabi rešitve Rekono SMS OTP.

Registracija uporabniškega računa Rekono je za vse uporabnike (imetnik kartice) brezplačna. Imetnik kartice registracijo uporabniškega računa Rekono opravi v okviru mobilne aplikacije Rekono OnePass ali na spletni strani www.rekono.si, na kateri je na voljo tudi opis postopka registracije.

Imetnik kartice aktivira storitev za varno potrjevanje spletnih nakupov v mobilni aplikaciji Rekono OnePass ali na spletni strani www.rekono.si, tako da vnese podatke ene od svojih plačilnih kartic in pripadajoči PIN.

V primeru uporabe mobilne aplikacije Rekono OnePass imetnik za potrjevanje plačil pri varnem spletnem nakupovanju prejme potisno sporočilo, kjer preveri podatke o nakupu in nakup tudi potrdi.

Za imetnike kartic, ki nimajo pametnih telefonov oziroma ki za potrjevanje plačil ne želijo uporabljati mobilne aplikacije Rekono OnePass, je na voljo alternativna rešitev Rekono SMS OTP, kjer imetnik kartice v brskalniku v postopku potrjevanja nakupa na spletnem prodajnem mestu vnese geslo za spletne nakupe, ki si ga je predhodno nastavljal v okviru uporabniškega računa Rekono, in enkratno varno geslo, ki ga imetnik kartice prejme v obliki SMS-sporočila na številko mobilnega telefona, ki jo je uporabil pri registraciji uporabniškega računa Rekono.

Priporočljivo je, da imetnik kartice pri potrjevanju plačil za prejemanje SMS-sporočil z enkratnim varnim geslom uporablja isto številko mobilnega telefona.

Uporabniška navodila za registracijo uporabniškega računa Rekono in splošni pogoji uporabe uporabniškega računa Rekono, ki omogoča uporabo storitve Mastercard Identity Check, so na voljo na spletni strani www.rekono.si.

Imetnik kartice ne more opravljati plačil na spletnih prodajnih mestih, ki podpirajo uporabo storitve Mastercard ID Check, ki zahteva način močne avtentikacije z uporabo storitve Rekono, če nima registriranega

uporabniškega računa Rekono, aktivne mobilne aplikacije Rekono OnePass ali ne uporablja alternativne rešitve Rekono SMS OTP.

Hranilnica ne prevzema odgovornosti za SMS-sporočila, ki jih mobilni operater ne dostavi ali jih dostavi prepozno.

Pri spletnem nakupu z uporabo storitve Mastercard ID Check se imetnik kartice ne predstavlja s številko kartice, temveč svojo pristnost potrди znotraj aplikacije Rekono OnePass ob prejemu potisnem sporočilu o izvedbi varnega spletnega nakupa in z enkratnim varnim geslom, generiranim znotraj mobilne aplikacije Rekono OnePass, ali svojim geslom za varne spletne nakupe in enkratnim varnim geslom, ki ga prejme v sporočilu SMS pri uporabi rešitve Rekono SMS OTP.

V primeru uporabe rešitve Rekono SMS OTP mora imetnik kartice ob vsakem nakupu na spletnem prodajnem mestu, ki podpira uporabo storitve Mastercard ID Check, pred izvedbo nakupa vnesti svoje izbrano geslo za varne spletne nakupe, ki si ga je predhodno nastavil ob vklopu storitve za varne spletne nakupe v računu Rekono, in enkratno varno geslo, ki ga prejme v SMS-sporočilu.

V primeru uporabe mobilne aplikacije Rekono OnePass mora imetnik kartice ob vsakem nakupu na spletnem prodajnem mestu, ki podpira uporabo storitve Mastercard ID Check, pred izvedbo nakupa z uporabo mobilne aplikacije Rekono OnePass potrditi izvršitev plačila na podlagi prejetega potisnega sporočila.

Imetnik kartice pri varnem spletnem nakupu vnese enkratno varno geslo ali potrdi potisno sporočilo samo, če se na zaslonu, ki zahteva vpis gesla ali potrditev, izpišejo pravi trgovec, pravi znesek in prave zadnje štiri (4) številke kartice imetnika kartice, kar je ta dolžan preveriti. Odsotnost ali nepravilnost navedenih podatkov na zaslonu lahko pomeni, da gre za spletno stran, ki želi pridobiti identifikacijske podatke imetnika kartice z namenom njihove zlorabe, zato imetnik kartice v takem primeru ne sme vpisati enkratnega varnega gesla ali potrditi potisnega sporočila in mora takoj zapreti spletni brskalnik.

Za zagotovitev varnosti in zaupnosti mobilne naprave, na katero imetnik kartice prejema enkratna varna gesla ali v kateri ima nameščeno mobilno aplikacijo Rekono OnePass, je odgovoren izključno samo imetnik kartice, pri čemer jo je dolžan skrbno hraniti, da tako prepreči njeno izgubo, krajo in/ali zlorabo (na primer z zaklepanjem ekrana z geslom, PIN-om ali vzorcem). Dodatno je imetnik kartice dolžan hranilnico nemudoma obvestiti o izgubi, kraji in/ali zlorabi mobilne naprave in o kakršni koli nepooblaščen uporabi enkratnih varnih gesel ali kateri koli drugi kršitvi.

Za zagotovitev zaupnosti prejetih enkratnih varnih gesel na svojo številko mobilnega telefona in vseh drugih dejavnosti, pri katerih se uporabljajo enkratna varna gesla, je odgovoren izključno samo imetnik kartice. Imetnik kartice svoje uporabe ali dostopa do storitve Mastercard ID Check ne sme prenesti ali prodati tretji osebi.

Hranilnica ne prevzema nobene odgovornosti za kakršno koli škodo, ki bi imetniku kartice nastala zaradi kraje ali izgube mobilne naprave ali SIM-kartice.

Uporabnik in imetnik kartice potrjujeta in se strinjata, da niti hranilnica niti Mastercard nista odgovorna za kakršno koli izgubo ali škodo, ki izhaja iz neupoštevanja teh splošnih pogojev s strani imetnika kartice.

Hranilnica in Mastercard v zvezi z varnostnim elementom ali njegovo uporabo ne dajeta nobenih jamstev, razen če veljavna zakonodaja zahteva drugače, nista odgovorna uporabniku in imetniku kartice ali tretji osebi za kakršno koli spremembo, začasno prekinitvev ali ukinitvev uporabe storitve in uporabniku v nobenem primeru nista odgovorna za morebitno izgubo ali drugo škodo (kot na primer škoda na računalniku ali telefonskem priključku imetnika kartice), ki bi nastala zaradi uporabe storitve Mastercard ID Check in/ali zaradi dostopanja, uporabe ali nalaganja vsebin s spletne strani, na kateri se izvaja storitev Mastercard ID Check.

Dopisovanje ali poslovanje imetnika kartice s spletnimi trgovci ali sodelovanje v promocijah spletnih trgovcev v okviru storitve Mastercard ID Check ali prek nje, vključno s plačilom in dostavo s tem povezanega blaga ali storitev, in drugi pogoji, jamstva ali zagotovila, povezana s tovrstnimi posli, so izključno v domeni imetnika kartice in spletnega trgovca.

Hranilnica in Mastercard nista odgovorna za nobeno izgubo ali škodo, ki nastane zaradi takšnega poslovanja.

Uporaba storitve Mastercard ID Check ne pomeni, da hranilnica in Mastercard priporočata ali podpirata katerega koli trgovca niti, da preverjata identiteto trgovca ali kakovost blaga in storitev tega trgovca, ne glede na to, da trgovec omogoča uporabo storitve Mastercard ID Check.

8. Izguba, kraja, zloraba kartice

Ob uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi kartice je imetnik kartice dolžan storiti nekaj od naslednjega: takoj poklicati 24-urni klicni center Bankart na telefonsko številko +386 1 583 41 83 in ga obvestiti o dogodku; se osebno oglasiti v najbližji poslovni enoti/poslovalnici hranilnice in jo obvestiti o dogodku.

V primeru telefonske prijave se je imetnik kartice dolžan v osmih delovnih dneh osebno oglasiti v eni izmed poslovnih enot/poslovalnic hranilnice in pisno potrditi blokado uporabe kartice.

Hranilnica bo v trenutku prejema obvestila v skladu s prvim odstavkom te točke blokirala uporabo kartice.

V primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma storitve teh dejanj je imetnik kartice dolžan to takoj prijaviti policiji. Hranilnica bo po blokadi kartice, na zahtevo uporabnika ali imetnika kartice, naročila novo kartico. Stroške naročila nove kartice krije uporabnik skladno z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice.

Uporabnik in/ali imetnik kartice je dolžan hranilnici posredovati vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo kartice, da se prepreči morebitno nadaljnje nastajanje škode.

Hranilnica lahko v primeru večkratne izgube, kraje ali zlorabe kartice ponovno izdajo kartice zavrne.

9. Odgovornost in povračila

Hranilnica in uporabnik odgovarjata za neodobrene, nepravilne oziroma neupravičeno neizvršene plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve, in skladno s splošnimi pravili obligacijskega prava.

Hranilnica ni odgovorna za pravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitve, ki se plačuje s kartico. Imetnik kartice mora reklamacije zaradi nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu predložiti in urejati neposredno s prodajnim mestom, hranilnici pa je dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom. Prav tako je uporabnik hranilnici dolžan poravnati vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice za nakupe na daljavo, tudi kadar so bili pri takem nakupu zlorabljeni podatki kartice. Uporabnik ima pravico zahtevati vračilo plačila za nakup na daljavo, in sicer neposredno od prodajnega mesta, ki mu je bilo plačilo nakazano.

Imetnik kartice je odgovoren za izbiro, uporabo in vzdrževanje varnostnega sistema za zaščito računalnika, na katerem izvaja spletne transakcije. Uporabnik v celoti odgovarja za vso škodo, ki bi nastala njemu ali hranilnici zaradi zlonamerne kode v računalniku (računalniški virus), druge zlorabe računalnika imetnika kartice oziroma nepooblaščen uporabe njegovega računalnika. Uporabnik odgovarja tudi za vso škodo, ki bi njemu ali hranilnici nastala zaradi izvajanja spletnih transakcij na osebem računalniku, ki je javno dostopen vsakomur (letališča, hoteli ipd.) oziroma je pomanjkljivo zaščiten z virusnimi in požarnimi zidovi.

Uporabnik krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe:

- ukradene oziroma izgubljene kartice;
- kartice, ki je bila zlorabljena, če imetnik kartice ni zavaroval uporabe kartice in PIN-a skladno s temi splošnimi pogoji.

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

- prevare imetnika kartice oziroma če imetnik kartice naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno s temi splošnimi pogoji;
- kršitve teh splošnih pogojev.

Ne glede na četrty in peti odstavek tega člena mora hranilnica uporabniku povrniti celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti, ki nastanejo po tem, ko je imetnik kartice hranilnico obvestil o tem, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena, skladno s prejšnjim členom teh splošnih pogojev. Hranilnica je odgovornosti po tem odstavku razbremenjena, če je škoda posledica goljufivega dejanja imetnika kartice.

Uporabnik odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali z uporabo kartice, in sicer do dneva, ko vrnjeno kartico prejme hranilnica.

Hranilnica, ki je odgovorna za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije s kartico, mora uporabniku zagotoviti popravek tako, da:

- povrne zneske neodobrene oziroma nepravilno izvršene plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti;
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

Hranilnica mora popravek skladno s prejšnjim odstavkom zagotoviti le, če je uporabnik hranilnico o neodobreni oziroma nepravilno izvršeni plačilni transakciji obvestil brez odlašanja, ko je ugotovil, da je do take plačilne transakcije prišlo, vendar najpozneje v treh mesecih po dnevu obremenitve transakcijskega računa za izvršeno plačilno transakcijo. Hranilnica se odgovornosti po tem odstavku razbremeni, če je škoda posledica goljufivega dejanja imetnika kartice in/ali uporabnika.

10. Omejitev uporabe in blokada kartice

Dnevni limit porabe s kartico je dovoljeni skupni dnevni znesek izvršenih plačilnih transakcij. V okviru dnevnega limita ima imetnik kartice pravico izvrševati plačilne transakcije s kartico.

O višini dnevnega limita se uporabnik in hranilnica dogovorita ob podpisu vloge. Uporabnik ima pravico zaprositi za spremembo dnevnega limita, o čemer odloča hranilnica.

Hranilnica lahko onemogoči uporabo kartice:

- ko obstaja objektivno utemeljen razlog, povezan z varnostjo kartice;
- ko obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe kartice;
- ko imetnik kartice trikrat napačno vtipka PIN na POS-terminalu ali bankomatu;
- ko hranilnica zazna tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila.

Hranilnica v primerih iz prve in druge alineje tretjega odstavka imetnika kartice obvesti o blokadi kartice in naroči novo kartico. Hranilnica v primeru tretje alineje tretjega odstavka izdelava novo kartico na podlagi zahteve uporabnika. V primeru iz četrte alineje tretjega odstavka te točke hranilnica imetnika kartice obvesti o blokadi kartice in razlogih zanj. Ob blokadi kartice mora uporabnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, in kartico vrniti hranilnici. Ko razlogi za blokado prenehajo, hranilnica znova omogoči uporabo kartice.

Hranilnica mrežo prodajnih mest obvesti o prepovedi uporabe kartice. Na podlagi pooblastila hranilnice lahko kartico odvzame tudi delavec na prodajnem mestu.

Hranilnica lahko iz rednega poslovanja imetnika s kartico in za preprečitev morebitnih tveganj in škod iz zlorab izvaja nadzor opravljenih nakupov in imetnika kartice občasno kontaktira zaradi potrditve pristnosti opravljenih transakcij. Kadar hranilnica zazna objektivno in povečano tveganje, povezano z varnostjo kartice imetnika, bo kartico brez soglasja imetnika kartice takoj blokirala za nadaljnjo uporabo, hkrati pa bo naročila novo kartico in o tem obvestila imetnika kartice in uporabnika (po telefonu; če to ni mogoče, pa z dopisom na zadnji naslov, ki je bil sporočen hranilnici).

11. Prenehanje uporabe kartice

Lastnik kartice je hranilnica. Uporabnik mora na zahtevo hranilnice kartico vrniti hranilnici.

Uporabnik lahko s pisno izjavo kadar koli odpove uporabo kartice. Hkrati z odpovedjo uporabe mora uporabnik kartico vrniti hranilnici in poravnati vse stroške, nastale z uporabo kartice.

Ob prenehanju veljavnosti pogodbe o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa prenehajo veljati vse kartice, vezane na transakcijski račun, ne glede na zapisano veljavnost na kartici. Hranilnica je v tem primeru upravičena kartice takoj preklicati za nadaljnjo uporabo, imetnik pa jih ne sme več uporabljati in jih je dolžan uničiti ali vrniti hranilnici.

V primeru smrti imetnika kartice preneha kartica veljati z dnem, ko je hranilnica obveščena o smrti imetnika. V primeru smrti imetnika kartice je uporabnik dolžan kartico vrniti hranilnici. Če uporabnik kartice ne vrne, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z uporabo kartice.

12. Storitve Varnostni SMS

Hranilnica imetnikom kartice omogoča uporabo storitve varnostnih SMS sporočil. Storitve imetnikom kartic omogoča, da prek mobilnega telefona prejmejo SMS-obvestila o transakcijah, opravljenih s kartico.

12.1. Odobritev uporabe storitve Varnostni SMS

Vlogo za uporabo storitve Varnostni SMS za posameznega imetnika kartice, ki bo uporabnik storitve, poda uporabnik ob oddaji vloge ali pozneje na vloge za uporabo storitve Varnostni SMS.

Hranilnica uporabo storitve Varnostni SMS odobri, če so predhodno izpolnjeni spodaj navedeni pogoji:

- uporabnik ima odprt transakcijski račun;
- oddana je bila vloga za uporabo storitve varnostnega SMS sporočila;
- imetnik kartice ima sklenjeno veljavno naročniško razmerje s slovenskim operaterjem mobilne telefonije ali je uporabnik predplačniškega sistema slovenskega operaterja mobilne telefonije;
- predložena je bila druga dokumentacija, ki jo zahteva hranilnica.

Hranilnica lahko vlogo uporabnika za uporabo storitve varnostnega SMS sporočila brez obrazložitve zavrne.

Imetnik kartice lahko storitev Varnostni SMS začne uporabljati najpozneje v treh delovnih dneh po oddaji vloge za uporabo te storitve.

Imetnik kartice ob vključitvi storitve varnostnega SMS sporočila prejme na mobilni telefon sporočilo o aktivaciji storitve.

Ob uporabi plačilne kartice imetnik kartice na svoj mobilni telefon prejme sporočilo z naslednjo vsebino:

- uspešnost in znesek transakcije;
- datum in čas transakcije;
- naziv prodajnega mesta.

12.2. Pravice in obveznosti imetnika kartice

Uporabnik in imetnik kartice hranilnici odgovarjata za pravilnost podatkov v vlogi.

Imetnik kartice lahko uporablja samo telefonsko številko slovenskega mobilnega operaterja (v nadaljevanju: GSM-številka). Imetnik kartice lahko za posamezno plačilno kartico uporablja samo eno GSM-številko.

Uporabnik je dolžan hranilnico najpozneje v petih dneh po nastanku sprememb obvestiti o vsaki spremembi matičnih podatkov uporabnika in osebnih podatkov uporabnika storitve Varnostni SMS in o spremembi ali preklicu GSM-številke.

12.3. Pravice in obveznosti hranilnice

Hranilnica se zavezuje, da bo uporabniku predala podatke o izvršeni ali neizvršeni plačilni transakciji s plačilno kartico.

Za morebitne napake mobilnega operaterja in nedelovanja GSM-omrežja hranilnica ne odgovarja. Hranilnica prav tako ne odgovarja v primeru, da mobilni operater GSM-številko imetnika kartice prenese na novega naročnika, če imetnik kartice ni pravočasno obvestil hranilnice o spremembi.

12.4. Nadomestilo za uporabo storitve varnostnega SMS sporočila

Hranilnica uporabniku obračuna nadomestila in dejanske stroške v zvezi z uporabo storitve varnostnega SMS sporočila skladno z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice, ki je na voljo v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah in na spletnih straneh hranilnice.

Nadomestilo se zaračunava mesečno in se zaračuna v celoti, če je storitev aktivna najmanj en dan v mesecu, in ne glede na to, ali je bila s kartico opravljena kakšna transakcija, oziroma ne glede na število prejetih SMS-sporočil.

Uporabnik hranilnico pooblašča in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila in dejanske stroške v zvezi z uporabo storitve varnostnega SMS sporočila pobota oziroma poplača v breme transakcijskega računa uporabnika, o čemer uporabnika obvesti z izpiskom. Hranilnica si nadomestila pobota oziroma poplača iz kritja na transakcijskem računu v domači valuti. Uporabnik se obvezuje, da bo na transakcijskem računu zagotovil sredstva za poplačilo nadomestil.

Uporabnik hranilnico pooblašča in ji dovoljuje pobot oziroma poplačilo vseh obveznosti, nastalih iz nadomestil zaradi uporabe storitve varnostnega SMS sporočila, iz sredstev, ki jih ima na katerem koli računu pri hranilnici.

12.5. Prenehanje uporabe storitve varnostnega SMS sporočila

Uporabnik kartice, ki uporablja storitev varnostnega SMS sporočila, kadar koli pisno odpove uporabo storitve. Imetnik storitve Varnostni SMS lahko uporabo te storitve odpove le ob soglasju uporabnika.

Hranilnica lahko odpove uporabo storitve varnostnega SMS sporočila s 15-dnevnim odpovednim rokom.

Hranilnica lahko odpove uporabo storitve varnostnega SMS sporočila brez odpovednega roka:

- če uporabnik in/ali imetnik kartice ravnata v nasprotju z določili teh splošnih pogojev;
- ob odpovedi uporabe kartice;
- ob prenehanju veljavnosti pogodbe o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa.

13. Podatki in varstvo podatkov

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna skrivnost hranilnice. Hranilnica daje te podatke le uporabniku in imetniku kartice ter skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo. Uporabnik in imetnik kartice dovoljujeta hranilnici (in jo pooblaščata), da lahko te podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev.

Hranilnica kot upravljavka zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov o poslovanju uporabnikov v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, ki ureja varovanje osebnih podatkov in drugo veljavno zakonodajo. Uporabnik in imetnik kartice izrecno dovoljujeta hranilnici, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo (strojna, sistemska in aplikativna programska oprema) ali klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne in druge podatke, povezane z opravljanjem plačilnih storitev.

Uporabnik in imetnik kartice hranilnici dovoljujeta (in jo pooblaščata), da lahko vse podatke o uporabniku in imetniku kartice ter njunem poslovanju s kartico ne glede na njun sedež predloži vsem pogodbenim obdelovalcem podatkov in procesnemu centru, ki za hranilnico opravljajo storitve izdelave in procesiranja kartic in imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot hranilnica, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja tveganj in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov. Uporabnik in imetnik kartice izjavljata, da sta seznanjena s posledicami takega posredovanja.

Dolžnost varovanja zaupnih podatkov ne velja, če hranilnica te podatke posreduje tožilstvu ali policiji z namenom, da naznani razloge za sum, da je bilo storjeno kaznivo dejanje. Ponudniki plačilnih storitev in udeleženci plačilnih sistemov lahko zbirajo, obdelujejo in izmenjujejo zaupne podatke, vključno z osebnimi podatki o imetnikih kartic, z namenom preprečevanja, preiskovanja ali odkrivanja goljufij ali prevar v zvezi s plačilnimi storitvami v skladu z ZPIaSSIED.

Uporabnik in imetnik kartice hranilnici dovoljujeta, da lahko pridobi in uporablja njuno davčno številko za natančno in popolno identifikacijo in za preprečitev napak in zlorab.

Uporabnik in imetnik kartice izrecno dovoljujeta hranilnici uporabo različnih komunikacijskih kanalov (npr. telefon, mobilni telefon, e-pošta, navadna pošta, spletna/mobilna banka) zgolj za namene izvajanja pogodbe in doseglo namena teh splošnih pogojev. Hranilnica bo tako prek navedenih komunikacijskih kanalov učinkovito obveščala uporabnika in imetnika kartice glede morebitnih nepredvidljivih ali škodljivih dogodkov v zvezi z izvajanjem pogodbe in teh splošnih pogojev. Uporabnik se zavezuje, da bo osebe, zaposlene pri njem, obvestil o posredovanju njihovih kontaktnih podatkov hranilnici, prek katerih jih bo lahko hranilnica obveščala v okviru svojega zakonitega interesa.

14. Izvensodno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja, reklamacije ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji bosta Uporabnik in Hranilnica reševala sporazumno. Pritožbo oz. reklamacijo v zvezi z opravljeno storitvijo Hranilnice lahko Uporabnik posreduje osebno, po pošti na naslov Primorska hranilnica Vipava d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava ali na e-naslov info@phv.si, telefonsko na številko (05) 3664-500, po faksu na številko (05) 3664-510.

Podana pritožba oz. reklamacija mora vsebovati naslednje podatke:

- podatke o fizični ali pravni osebi – vlagatelju pritožbe/reklamacije (za fizične osebe: ime, priimek, roj. podatek, naslov stalnega ali začasnega bivališča vlagatelja; za pravne osebe: naziv, matična ali davčna številka, sedež ter ime in priimek vlagatelja),
- navedbo dokumenta ali storitve, na katero se pritožba/reklamacija nanaša,
- navedbo dejstev, ki so podlaga za zahtevek,
- kontaktni naslov za posredovanje odgovora.

Hranilnica odgovori Uporabniku na reklamacijo oziroma pritožbo v roku 8 dni, o pritožbi oz. reklamaciji pa odloči v roku največ 30 dni po zbrani celotni dokumentaciji. Hranilnica pošlje odločitev o pritožbi oz. reklamaciji v pisni obliki na naslov Uporabnika. Uporabnik ima pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in Hranilnico pri pristojnem sodišču.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh Splošnih pogojev in jih Uporabnik ter Hranilnica ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno sodišče po sedežu Hranilnice.

Reklamacije v zvezi s pravilno izvršenimi in odobrenimi Plačilnimi transakcijami Uporabnik rešuje neposredno s Prejemnikom plačila. Enako velja za SEPA direktne bremenitve.

15. Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji poslovanja s poslovno debetno kartico Mastercard so objavljeni na spletni strani Hranilnice (www.phv.si) in v vseh poslovalnicah Hranilnice.

Hranilnica lahko v skladu z veljavno zakonodajo in svojo poslovno politiko spreminja in dopolnjuje te Splošne pogoje, o čemer mora Uporabnika seznaniti, kar Hranilnica naredi z obvestilom v Elektronski banki ali z objavo na spletni strani Hranilnice (www.phv.si) ali na drug, za bančno poslovanje običajen način komuniciranja. Spremenjeni splošni pogoji so dostopni tudi v vseh poslovalnicah Hranilnice.

Uporabnik se zaveže, da bo o spremembah, dopolnitvah ali novih Splošnih pogojih seznanil vse morebitne Imetnike kartic.

Uporabnik, ki se s spremembami oziroma dopolnitvami Splošnih pogojev ne strinja, lahko brez odpovednega roka in brez plačila nadomestil, odstopi od Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa. Uporabnik mora odstop od pogodbe Hranilnici sporočiti pisno, najkasneje dva (2) dni pred dnevom začetka veljavnosti spremenjenih Splošnih pogojev. V kolikor tega ne stori, se šteje da s spremenjenimi Splošnimi pogoji soglaša. Če uporabnik predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejme, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe, in sicer najpozneje do dneva pred dnevom začetka veljavnosti spremembe. Če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je hranilnica pogodbo odpovedala s 15-dnevnim rokom, ki teče od dneva, ko je uporabnik hranilnici pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Ti splošni pogoji so sestavni del Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa. S podpisom pogodbe Uporabnik potrjuje, da je bil z njimi seznanjen pred sklenitvijo pogodbe in da z njimi v celoti soglaša. V primeru neskladja med temi Splošnimi pogoji in pogodbo veljajo določila teh Splošnih pogojev.

Za pogodbeno razmerja in komunikacijo med Hranilnico in Uporabnikom, se uporablja slovenski jezik.

Za opravljanje storitev s skladu s temi Splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

S temi Splošnimi pogoji se banka in uporabnik dogovorita, da izključita določbe ZPlaSSIED, za katere zakon dopušča izključitev ali omejitev uporabe, tako da se člani 96, 99, 100, 137, 140, 142, 146, 148, 150 ne uporabljajo ter se nadomestijo z vsebino, kot izhaja iz teh Splošnih pogojev.

Če Uporabnik smatra, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh Splošnih pogojev prišlo do kršitev, ki predstavljajo prekršek po ZPlaSSIED, lahko pri Banki Slovenije kot pristojnemu nadzornemu organu vloži pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku.

Ti splošni pogoji veljajo od 15. 05.2021.